

## **Artikel 1. Toepasselijkheid en totstandkoming van overeenkomst**

- 1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten, rechtsbetrekkingen en offertes met de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Pepperflow B.V. en aan deze ondernemingen gelieerde ondernemingen die zich bedienen van deze voorwaarden, hierna te noemen opdrachtnemer.
- 1.2. De toepasselijkheid van algemene dan wel specifieke (inkoop)voorwaarden van opdrachtgever wordt hierbij uitdrukkelijk door opdrachtnemer van de hand gewezen, en zijn derhalve niet van toepassing.
- 1.3. Alle door opdrachtnemer gedane offertes en/of aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij daaruit anders blijkt. Als er een termijn genoemd wordt in de offerte/aanbieding betreft de termijn alleen de geldigheid van de offerte/aanbieding en tast het niet de vrijblijvendheid aan.
- 1.4. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen komt de overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever tot stand door integrale aanvaarding van de offerte door opdrachtgever. Aanvaarding vindt plaats door het ondertekenen van de tekenpagina/opdrachtbevestiging van de offerte door opdrachtgever.
- 1.5. Bij een afwijkende aanvaarding van een offerte houdt opdrachtnemer zich het recht voor een nieuwe offerte uit te brengen welke in de plaats treedt van de vorige offerte, in die zin dat de oude offerte haar geldigheid verliest. De nieuwe offerte kan door opdrachtgever worden aanvaard op eenzelfde wijze als hiervoor vermeld.
- 1.6. Het feitelijk beginnen met uitvoeren van de overeenkomst aan de zijde van de opdrachtgever, daaronder mede begrepen, doch niet uitsluitend, het betalen van facturen zoals uitgereikt door opdrachtnemer, geldt als aanvaarding van onderhavige voorwaarden.

## **Artikel 2. Uitvoering van de overeenkomst**

- 2.1. Opdrachtgever verbindt zich jegens opdrachtnemer om de leveringen in overeenstemming met de overeenkomst te aanvaarden en de voorziene medewerking te verlenen.
- 2.2. Opdrachtgever dient opdrachtnemer tijdig en kosteloos te voorzien van alle informatie en gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, waaronder in elk geval begrepen technische gegevens, applicaties, bestanden, documentatie, testgegevens, werkbeschrijvingen en/of overige relevante informatie. Opdrachtgever staat in voor, en garandeert de juistheid van die hiervoor bedoelde gegevens. Opdrachtgever is voorts verantwoordelijk voor, en aanvaardt het risico van, mogelijke problemen en/of aanspraken voortvloeiende

uit de inhoud, nauwkeurigheid, volledigheid en consistentie van al dergelijke door opdrachtgever verstrekte gegevens, materialen en informatie.

- 2.3. Alle door opdrachtnemer opgegeven, of op enig moment op te geven, leveringstermijnen gelden altijd bij benadering en zijn nimmer te beschouwen als fatale termijnen. Derhalve kunnen de indicaties van leveringstermijnen op geen enkele wijze een toerekenbare tekortkoming van de kant van opdrachtnemer tot gevolg hebben, noch is de opdrachtgever in enig geval gerechtigd aanspraak te maken op enige schadevergoeding.
- 2.4. Indicaties van leveringstermijnen zijn gebaseerd op de ten tijde van de overeenkomst geldende werkomstandigheden en tijdige aanlevering van materialen, documenten en/of werkinstructies door opdrachtgever. Indien vertraging ontstaat ten gevolge van wijzigingen in genoemde omstandigheden en/of ten gevolge van niet tijdige levering van materialen, documenten en/of werkinstructies van leveranciers waarvan opdrachtnemer en/of opdrachtgever zich bedient, wordt de leveringstermijn voor zover nodig verlengd en/of vervalt deze.
- 2.5. In verband met de continuïteit van de werkzaamheden in het kader van de uitvoering van de overeenkomst zal opdrachtgever een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van opdrachtnemer als zodanig zal/zullen fungeren. Contactpersonen van opdrachtgever zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de gewenste doelstellingen van opdrachtgever.
- 2.6. Indien voor uit te voeren werkzaamheden van te voren een "strippenkaart" is aangeschaft waarbij er door opdrachtgever van te voren uren zijn ingekocht bij opdrachtnemer geeft opdrachtnemer op eerste verzoek van opdrachtgever inzage in de verbruikte uren. De niet aangewende uren vervallen na twee (2) jaar na aanschaf van de strippenkaart. De (overgebleven) uren op een strippenkaart zijn nimmer onderwerp van restitutie of ongedaanmaking.

### **Artikel 3. Ter beschikking stellen van functionaliteit van programmatuur op afstand**

- 3.1. Als de overeenkomst geheel of gedeeltelijk bestaat uit het op afstand ter beschikking stellen van functionaliteit van onderliggende programmatuur als dienst in abonnementsvorm (hierna "Dienst"), gelden de navolgende voorwaarden van dit artikel.
- 3.2. Het is opdrachtgever niet toegestaan zodanig gebruik te maken van de Dienst dat daardoor schade kan ontstaan aan de Dienst, aan opdrachtnemer en/of aan derden, of waardoor een verstoring in de algehele beschikbaarheid ontstaat, daaronder begrepen, maar niet uitsluitend:
  - a. zich toegang te verschaffen door middel van accountgegevens van derden of door middel van valse sleutels en/of omzeiling van enige beveiliging, ongeacht of deze beveiliging adequaat is;

- b. het verspreiden van virussen en/of andere programmatuur met ongewenste uitwerkingen zoals *trojans*, wormen en/of *backdoors*;
  - c. het versturen van ongevraagde berichten (*spamming*);
  - d. het overdragen van accountgegevens aan derden;
  - e. en het handelen in strijd met enige wet- of regelgeving.
- 3.3. Opdrachtnemer biedt haar Dienst aan op basis van *fair use*, dat wil zeggen dat zij in beginsel geen beperkingen oplegt aan de door opdrachtgever veroorzaakte systeem- en netwerkbelasting. Opdrachtnemer behoudt zich nochtans het recht voor om bij excessief gebruik, zijnde gebruik dat significant hoger ligt dan dat van de gemiddelde afnemer van de Dienst, maatregelen te treffen.
- 3.4. Opdrachtgever dient, onverwijld na eerste kennisgeving door opdrachtnemer van excessieve systeem- en/of netwerkbelasting, maatregelen te treffen om hieraan een einde te maken. Opdrachtnemer is gerechtigd de Dienst en/of iedere andere op grond van de overeenkomst uit te voeren verplichting op te schorten bij een voortdurend excessieve systeem- en/of netwerkbelasting.
- 3.5. In het geval er sprake is van een structureel excessieve systeem- en/of netwerkbelasting, zullen partijen in overleg treden over de kosten hiervan.
- 3.6. Opdrachtgever zal zorg dragen voor een zorgvuldige omgang door gebruikers met door opdrachtnemer verstrekte inloggegevens.
- 3.7. Opdrachtgever zal zich bij de gebruikmaking van de Dienst bedienen van door opdrachtnemer gespecificeerde (browser)programmatuur.
- 3.8. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen aanspraken van derden op grond van handelingen van opdrachtgever die in strijd zijn met artikel 3.2.
- 3.9. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig selecteren en verwerven van (een) geschikte telecommunicatievoorziening om daadwerkelijk van de Dienst gebruik te kunnen maken.
- 3.10. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de kosten betrekking hebbende op de telecommunicatievoorzieningen als bedoeld in artikel 3.9, welke kosten door het gebruik van de Dienst worden veroorzaakt.
- 3.11. De Dienst wordt naar beste inzicht en vermogen en de eisen van goed vakmanschap geleverd op basis van een inspanningsverbintenis.

#### **Artikel 4. Ondersteuning met betrekking tot de Dienst door opdrachtnemer**

- 4.1. Ondersteuning bestaat uit het beantwoorden van vragen gedurende werktijden van opdrachtnemer per e-mail en telefoon, alsmede het oplossen van gebreken. Ondersteuning wordt geleverd vanaf het moment dat opdrachtgever toegang

heeft tot de Dienst.

- 4.2. Het in behandeling nemen van een gebrek gebeurt alleen indien en voor zover dit gebrek aantoonbaar dan wel reproduceerbaar is. Indien en voor zover de tijd die het oplossen van een gebrek in beslag neemt, of wordt vermoed in beslag zal nemen, van dusdanige duur is, dat vermoed wordt dat de beschikbaarheid van de functionaliteit zal worden aangetast, zal opdrachtnemer trachten te voorzien in een tijdelijke, toereikende oplossing.
- 4.3. Gebreken in beschikbaarheid welke zijn veroorzaakt door:
  - a. onoordeelkundig gebruik door opdrachtgever of aan haar toe te rekenen gebruiker(s);
  - b. het werken met apparatuur en/of (browser)programmatuur welke niet voldoen aan de vooraf door opdrachtnemer goedgekeurde specificaties; vallen nimmer binnen de reikwijdte van de overeenkomst.Alleen op grond van een schriftelijke opdrachtbevestiging van opdrachtgever zal opdrachtnemer zo mogelijk bedoelde gebreken herstellen, zulks tegen haar alsdan gelden tarieven.
- 4.4. Opdrachtnemer kan, in het geval dat opdrachtgever of haar gebruikers niet over adequate kennis van de functionaliteit en/of de Dienst beschikken, van opdrachtgever eisen dat deze opleidingen van opdrachtnemer betreft teneinde de kennis van opdrachtgever en haar gebruikers op een dusdanig niveau te brengen dat zij niet langer een onevenredig beroep op support doen, dan wel opdrachtgever en aan haar gebruikers anderszins benodigde kennis zullen opdoen. Opdrachtnemer zal de redelijkheid van deze eis gronden op basis van haar (support)historie. Indien opdrachtgever hieraan geen gehoor geeft heeft opdrachtnemer het recht haar verplichtingen in het kader van support op te schorten totdat de kennis van opdrachtgever en haar gebruikers op voldoende niveau is gebracht, zonder dat opdrachtgever recht heeft op restitutie van reeds betaalde gelden of enige schadevergoeding.
- 4.5. Opdrachtnemer bepaalt zelfstandig en zonder raadpleging van opdrachtgever het versiebeleid en zorgt ervoor dat telkens indien en voor zover dat mogelijk is de meest recente functionaliteit beschikbaar is voor opdrachtgever.
- 4.6. Opdrachtnemer zal voorafgaand aan de implementatie van updates en/of andere wijzigingen van de functionaliteit in overleg treden met opdrachtgever, indien deze naar verwachting een verlies van de prestatievermogens van de Dienst en/of verlies van functionaliteit en/of een verminderde beschikbaarheid met zich mee zullen brengen.
- 4.7. Het bepaalde van artikel 4.6 is niet van toepassing in het geval de betreffende updates om beveiligingsredenen toegepast dienen te worden.

- 4.8. Ondersteuning wordt naar beste inzicht en vermogen en de eisen van goed vakmanschap geleverd op basis van een inspanningsverbintenis.

## **Artikel 5. Opleidingen**

- 5.1. Opdrachtnemer kan aan opdrachtgever en haar gebruikers adequate opleidingen verzorgen ten behoeve van het gebruik van de functionaliteit van de Dienst.
- 5.2. Opdrachtnemer verstrekt aan iedere cursist adequaat cursusmateriaal voor eigen gebruik. Het auteursrecht op het cursusmateriaal berust bij opdrachtgever. Het is opdrachtgever niet toegestaan het cursusmateriaal te verveelvoudigen en/of openbaar te maken tenzij dit voor eigen gebruik is.
- 5.3. Annulering en/of verplaatsing van de opleiding(en) door opdrachtgever kan slechts vijf (5) werkdagen voor de geplande datum van opleiding. Het annuleren van de opleiding(en) na deze periode brengt met zich mee dat de overeengekomen kosten voor deze opleiding(en) door opdrachtgever volledig verschuldigd zijn.

## **Artikel 6. Prijzen en tarieven, facturering en betaling**

- 6.1. Alle prijzen en tarieven zijn aangegeven in euro's, exclusief omzetbelasting en exclusief overige van overheidswege opgelegde heffingen.
- 6.2. Voor uitvoering van diensten of andere werkzaamheden buiten werkuren geldt een (spoed)toeslag welke wordt vastgelegd in de overeenkomst, of bij gebreke waarvan, deze later wordt overeengekomen.
- 6.3. Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven jaarlijks aan te passen. Prijs- en tariefswijzigingen zullen uiterlijk één (1) maand voor de ingangsdatum door opdrachtgever schriftelijk aan opdrachtgever worden medegedeeld. Als de verhoging meer is dan het percentage van de dienstenprijzenindex (alle CPA-secties, 2010 = 100) zoals gepubliceerd door het CBS voor het jaar voorafgaand aan het jaar waarop de wijziging betrekking heeft, heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst op te zeggen.
- 6.4. Voor duurovereenkomsten, daar mede onder begrepen overeenkomsten voor Dienst(en), geldt dat de verschuldigde bedragen per jaar vooraf in rekening worden gebracht.
- 6.5. Als tussen partijen een afwijkend betalingsschema is overeengekomen, bijvoorbeeld betaling in termijnen, geldt dat de opdrachtnemer pas verplicht is conform de overeenkomst te leveren, als de eerste (deel)betaling door opdrachtgever is voldaan.

- 6.6. Alle facturen dienen door opdrachtgever betaald te worden binnen 30 (dertig) dagen na factuurdatum, tenzij anders is overeengekomen. Bij gebreke van betaling binnen de betalingstermijn is opdrachtgever zonder aanmaning of ingebrekestelling in verzuim, en heeft dit tot gevolg dat ook alle niet vervallen facturen terstond opeisbaar worden. Opdrachtgever is bovendien de geldende wettelijke handelsrente per maand over het factuurbedrag aan opdrachtnemer verschuldigd. Dit alles onder voorbehoud van het recht van opdrachtnemer om eventueel aanvullende schadevergoeding(en) van opdrachtgever te vorderen. Daaronder mede begrepen de in alle redelijkheid gemaakte buitengerechtelijke kosten.
- 6.7. Eventuele reclames op grond van vermeend onjuiste facturen of (vermeende) gebreken in de nakoming van de overeenkomst dienen schriftelijk binnen acht (8) werkdagen na factuurdatum respectievelijk uitvoering door opdrachtnemer te zijn ontvangen, bij gebreke waarvan het recht op reclame op de betreffende factuur vervalt.

## **Artikel 7. Intellectuele eigendomsrechten**

- 7.1. Alle intellectuele eigendomsrechten aangaande de programmatuur die door opdrachtnemer worden ingezet om te komen tot een dienst waarbij opdrachtgever op afstand gebruik kan maken van de functionaliteit, blijven berusten bij opdrachtnemer en/of haar licentiegevers. Opdrachtgever verkrijgt slecht een recht om functionaliteit op afstand te mogen gebruiken. De aard en omvang van dit recht blijkt uit de overeenkomst.
- 7.2. Voorgaande ook geldt voor specifiek voor opdrachtgever ontwikkelde programmatuur. De intellectuele eigendomsrechten hierop blijven berusten bij opdrachtnemer en/of haar licentiegevers. Specifiek voor opdrachtgever ontwikkelde programmatuur heeft tot gevolg dat er ook weer een gebruiksrecht ontstaat om de functionaliteit die deze programmatuur heeft toegevoegd aan de dienst, op afstand te mogen gebruiken zoals in voorgaand lid bedoeld.
- 7.3. Alle rechten van intellectuele eigendom op, de op grond van de overeenkomst ontwikkelde, of aan opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur die geen onderdeel uitmaakt van een Dienst, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, handleidingen, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij opdrachtnemer, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een niet-exclusieve, niet-overdraagbare aan derden en niet sublicentieerbare licentie welke niet meer inhoudt dan dat de zaken als hiervoor bedoeld, mogen worden aangewend voor het doel waarvoor het is afgenomen.

## **Artikel 8. Geheimhouding en verwerking van persoonsgegevens**

- 8.1. Informatie en/of documentatie is vertrouwelijk indien deze ofwel als zodanig door de ene partij is aangemerkt dan wel de andere partij anderszins weet of kan vermoeden dat informatie en/of documentatie vertrouwelijk is.
- 8.2. Partijen, en de personeelsleden van partijen, zullen vertrouwelijke informatie die is verkregen of ter beschikking gesteld door de andere partij uitsluitend gebruiken overeenkomstig het bepaalde in de overeenkomst en deze niet direct of indirect aan derden verstrekken, of hiertoe toestemming geven, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. Partijen, hieronder ook begrepen de personeelsleden van partijen, zullen voorts alle benodigde voorzorgsmaatregelen nemen om deze te beschermen tegen ongeautoriseerd gebruik en openbaarmaking.
- 8.3. Het gestelde in dit artikel geldt niet indien een partij vertrouwelijke informatie krachtens rechterlijke uitspraak of beschikking van overheidswege openbaar dient te maken.
- 8.4. Opdrachtgever is verplicht maatregelen te nemen om te voorkomen dat ongeautoriseerde personen toegang (kunnen) verkrijgen tot de diensten en gegevens. Opdrachtnemer zal niet aansprakelijk kunnen worden gehouden voor schade die opdrachtgever lijdt doordat derden ongeautoriseerd of onwettig gebruik maken van geleverde zaken, programmatuur en/of dienst(en).
- 8.5. Opdrachtgever zal ook na beëindiging van de overeenkomst alle vertrouwelijke informatie, of informatie waarvan zij kan of zou kunnen vermoeden dat deze vertrouwelijk is, tegenover derden geheimhouden. Voorts draagt opdrachtgever er zorg voor dat de hierboven bedoelde vertrouwelijke informatie onverwijld na beëindiging vernietigd wordt. Op eerste verzoek van opdrachtnemer toont opdrachtgever aan dat dit daadwerkelijk gebeurd is.
- 8.6. Opdrachtgever erkent dat als functionaliteit van onderliggende programmatuur op afstand als dienst wordt afgenomen, de schermen, interfaces, ontwerpen, grafische elementen, en iconen die de gebruikers in staat stellen de dienst te gebruiken, onderhevig zijn aan intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in Artikel 7. De geheimhoudingsverplichting van artikel 8.1 strekt ook tot het niet ter beschikking stellen van schermafdrucken e.d. van de programmatuur als dienst aan derden.
- 8.7. Hetgeen in voorgaande leden van dit artikel is bepaald, is van overeenkomstige toepassing op de periode van voor de totstandkoming van de overeenkomst.
- 8.8. De navolgende leden van dit artikel zijn te beschouwen als een basis bewerkersovereenkomst in het kader van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en Algemene Verordening Gegevensbescherming, en zijn van toepassing als er persoonsgegevens als bedoeld in die wet of verordening verwerkt worden. Op eerste verzoek van opdrachtgever werkt opdrachtnemer mee aan het maken van nadere afspraken over (de verdere waarborging van)

verwerking van persoonsgegevens en/of het sluiten van een separate bewerkersovereenkomst.

- 8.9. Ieder der partijen zal alle redelijkerwijs te nemen maatregelen treffen teneinde de geheimhouding van vertrouwelijke informatie te waarborgen voor zover zulks mogelijk is in verband met de uitvoering van de overeenkomst.
- 8.10. In het kader van het verwerken van persoonsgegevens worden respectievelijk de volgende rollen onderscheiden en door partijen erkend (inclusief de daarbij behorende verantwoordelijkheden): de opdrachtgever is de verwerkingsverantwoordelijke, opdrachtnemer wordt beschouwd als verwerker, eventueel door opdrachtnemer ingeschakelde derde die persoonsgegevens verwerkt is sub-verwerker.
- 8.11. Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens binnen de geleverde en beschikbare dienst(en) conform de Wet bescherming persoonsgegevens en – zodra in werking getreden (25 mei 2018) - conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG).
- 8.12. Opdrachtnemer zal in het kader van de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden ten behoeve van opdrachtgever persoonsgegevens verwerken, waarbij het opdrachtnemer niet is toegestaan de van opdrachtgever verkregen persoonsgegevens voor eigen doeleinden, anders dan overeengekomen, te verwerken en/of aan derden te verstrekken.
- 8.13. Opdrachtgever garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van derden. Opdrachtgever vrijwaart Pepperflow tegen alle aanspraken en claims die hiermee verband houden.
- 8.14. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat met gebruik van diensten zoals die beschikbaar zijn gesteld door opdrachtnemer geen (bijzondere) persoonsgegevens verwerkt worden. Verwerking van persoonsgegevens zoals hiervoor bedoeld geschiedt te allen tijde voor rekening en risico van opdrachtgever.
- 8.15. Opdrachtgever garandeert om intern passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer te leggen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking, zoals bijvoorbeeld een adequaat wachtwoordenbeleid en een autorisatiestructuur die past bij de functies van gebruikers, waarbij opdrachtgever de verantwoordelijkheid heeft deze autorisatiestructuur zelf goed in de dienst in te stellen.
- 8.16. Opdrachtnemer legt passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening



houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen persoonsgegevens met zich meebrengen. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen.

- 8.17. Niettegenstaande het genoemde in artikelbepaling 8.16 staat opdrachtnemer er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
- 8.18. Opdrachtnemer garandeert op eerste verzoek van opdrachtgever aan een audit mee te zullen werken indien opdrachtgever wil vaststellen in hoeverre opdrachtnemer voldoet aan haar verplichtingen ingevolge de Wet bescherming persoonsgegevens of - zodra in werking getreden - de Algemene Verordening Gegevensbescherming, zolang de kosten van de audit en de kosten die samenhangen met de inzet van medewerkers van opdrachtnemer voor rekening zijn en blijven van opdrachtgever.
- 8.19. Opdrachtnemer mag in het kader van de overeenkomst gebruik maken van een sub-verwerker. Opdrachtgever geeft hiervoor bij voorbaat algemene toestemming voor het inschakelen van sub-bewerkers. Op eerste verzoek van opdrachtgever verstrekt opdrachtnemer een lijst van sub-verwerkers. Deze lijst kan door opdrachtnemer naar eigen inzicht en oordeel worden uitgebreid. Indien de opdrachtnemer de lijst uitbreidt met nieuwe sub-verwerkers dan wordt opdrachtgever hiervan tijdig op de hoogte gesteld, waarbij opdrachtgever in de gelegenheid wordt gesteld om bezwaar te maken tegen de beoogde nieuwe sub-bewerkers.
- 8.20. Indien en voor zover het in voorgaand lid bedoeld bezwaar redelijk en gerond is, zullen opdrachtnemer en opdrachtgever zoeken naar redelijke oplossingen om de bezwaren weg te nemen en aan de wensen tegemoet te komen. Indien en voor zover opdrachtgever en opdrachtnemer niet tot een werkbare oplossing kunnen komen, dan is de opdrachtgever met inachtneming van een opzegtermijn van 30 (dertig) dagen gerechtigd de overeenkomst en de overeenkomsten die hieraan gelieerd zijn en/of verband houden te beëindigen.
- 8.21. Indien opdrachtnemer vermoedt, of te weten is gekomen, dat de persoonsgegevens van opdrachtgever gecompromitteerd zijn (security breach of een datalek), of zijn geweest, meldt opdrachtnemer dit onverwijld aan opdrachtgever. Naar aanleiding daarvan beoordeelt opdrachtgever of zij de betrokkenen zal informeren of niet. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor alle op hem rustende wettelijke verplichtingen in dit kader. Voor zover noodzakelijk verleent opdrachtnemer medewerking om te kunnen voldoen aan die wettelijke verplichtingen.

- 8.22. In het geval een betrokkene een verzoek omtrent inzage, correctie of verwijdering indient bij opdrachtnemer, of enig ander recht dat hem toekomt wenst uit te oefenen, zal opdrachtnemer het verzoek doorsturen aan opdrachtgever, en zal opdrachtgever het verzoek verder afhandelen. Opdrachtnemer stelt de betrokkene op de hoogte van de doorzending van het verzoek naar verwerkingsverantwoordelijke. Voor zover niet in strijd met enige wettelijke bepaling zal opdrachtnemer desverzocht medewerking verlenen aan opdrachtgever bij de behandeling en afhandeling van het verzoek.
- 8.23. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden of van overheidsinstanties belast met de uitvoering van de controle op naleving van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Algemene verordening gegevensbescherming inzake inbreuken op die wet dan wel de verordening als hiervoor genoemd, alsmede daaronder begrepen de daaruit voortvloeiende kosten.
- 8.24. Na het verstrijken van de looptijd van de overeenkomst/opdracht of de bepaalde verwerkingsduur van de persoonsgegevens dan wel beëindiging van de overeenkomst/opdracht zal opdrachtnemer de opdrachtgever in gelegenheid stellen de persoonsgegevens te verkrijgen alvorens de persoonsgegevens te wissen.

#### **Artikel 9. Overdracht rechten en verplichtingen, onderaanneming**

- 9.1. Opdrachtgever is niet gerechtigd rechten en verplichtingen aan een derde over te dragen, zonder dat voorafgaande schriftelijke toestemming is verkregen van opdrachtnemer. De toestemming als hiervoor bedoeld kan niet door opdrachtnemer op onredelijke gronden worden geweigerd.
- 9.2. Opdrachtnemer is gerechtigd bij de uitvoering van de opdracht gebruik te maken van derden, ongeacht of dat geschiedt op grond van onderaanneming of inhuur van personeel. Opdrachtnemer zal daarbij de geheimhoudingsverplichting zoals in voorgaand artikel is bepaald doorcontracteren aan deze derden.
- 9.3. Opdrachtnemer is gerechtigd om alle in het kader van de overeenkomst verworven rechten en plichten zonder enige aanvullende beperking aan derden over te dragen. Zij informeert opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk.

#### **Artikel 10. Beperking aansprakelijkheid en overmacht**

- 10.1. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor gevolgen van het onzorgvuldig omspringen met accountgegevens door opdrachtgever. Indien opdrachtgever het vermoeden heeft dat derden beschikking hebben over accountgegevens die toegang geven tot de dienst(en) die opdrachtnemer aan opdrachtgever levert, is

opdrachtgever gehouden dit onverwijld aan opdrachtnemer mede te delen.

- 10.2. De totale aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor schade wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of voor schade uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen en door opdrachtgever daadwerkelijk betaalde prijs exclusief BTW. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een periodieke betalingsverplichting, daaronder mede begrepen overeenkomsten inzake Dienst(en), is de aansprakelijkheid beperkt de vergoeding van directe schade tot hetgeen door opdrachtnemer in het kader van die overeenkomst opdrachtgever in de vijf maanden aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan opdrachtgever exclusief BTW in rekening is gebracht en daadwerkelijk door opdrachtgever is betaald. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, meer bedragen dan € 50.000 (vijftig duizend euro) voor een schadeveroorzakende gebeurtenis, waarbij een reeks opvolgende schadeveroorzakende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 10.3. De aansprakelijkheid van opdrachtgever voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van opdrachtgever, schade verband houdende met het gebruik van door opdrachtgever aan opdrachtnemer voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door opdrachtgever aan opdrachtnemer voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten.
- 10.4. De hiervoor bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van opdrachtnemer.
- 10.5. Tenzij nakoming door opdrachtnemer blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien opdrachtgever opdrachtnemer onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat opdrachtnemer in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 10.6. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen opdrachtnemer vervalt door het enkele verloop van drie (3) maanden na het ontstaan daarvan.

- 10.7. Het bepaalde in dit artikel alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.
- 10.8. Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt of dient te komen. Indien opdrachtnemer zich jegens opdrachtgever op overmacht beroept, zal opdrachtnemer de opdrachtgever hieromtrent zo spoedig mogelijk, evenwel binnen een redelijke termijn, schriftelijk in kennis stellen.
- 10.9. Onder een niet toerekenbare tekortkoming (overmacht) voor opdrachtnemer wordt in elk geval begrepen het niet naar behoren kunnen nakomen door opdrachtnemer van haar verplichtingen ten gevolge van gebrek aan personeel, (langdurige) ziekte van haar personeel, stakingen, verkeersstremmingen, verlies van data en documenten, stroomstoringen, verlate aanlevering van zaken en/of diensten, zulks ongeacht of deze omstandigheid gelegen is of plaatsvindt bij opdrachtnemer zelf of bij haar leverancier(s), ongeschiktheid van materialen, programmatuur en/of apparatuur waarvan het gebruik door opdrachtgever aan opdrachtnemer door opdrachtgever is voorgeschreven. Naast hetgeen hiervoor is bepaald, levert een beroep op overmacht door een toeleverancier of onderaannemer van opdrachtnemer, voor opdrachtnemer zelf een grond op een beroep te kunnen doen op overmacht.
- 10.10. Indien een overmachtsituatie langer dan zestig (60) dagen heeft geduurd en opdrachtgever opdrachtnemer schriftelijk in gebreke heeft gesteld, heeft opdrachtgever het recht om de overeenkomst middels een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden, zonder dat opdrachtnemer tot enige schadevergoeding is gehouden. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst is gepresteerd wordt alsdan pro rato afgerekend. Voor vaststelling van wat reeds gepresteerd is, prevaleren de administratie en logfiles van opdrachtnemer.

## **Artikel 11. Looptijd en beëindiging**

- 11.1. De overeenkomst treedt in werking op het moment dat partijen ingevolge artikel 1 een overeenkomst zijn aangegaan. Als de overeenkomst geen duurovereenkomst betreft met een periodieke betalingsverplichting eindigt de overeenkomst zodra de verplichtingen van beide partijen over en weer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst zijn uitgevoerd, voor alle andere overeenkomsten gelden de leden 2 en 3 van dit artikel.
- 11.2. Een duurovereenkomst kent een looptijd vanaf inwerkingtreding ingevolge voorgaande lid en kent een looptijd zoals aangegeven in de overeenkomst, of bij

gebreke waarvan, een looptijd van drie (3) jaar.

- 11.3. Na ommekomst van de periode zoals hiervoor bedoeld wordt de duurovereenkomst stilzwijgend verlengd voor eenzelfde periode tenzij opdrachtgever drie maanden voor ommekomst de overeenkomst schriftelijk, per post gericht aan het postadres van opdrachtnemer, opzegt.
- 11.4. Opdrachtnemer heeft te allen tijde het recht de overeenkomst aangaande een Dienst tegen elke datum op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste drie (3) maanden.
- 11.5. Opdrachtnemer is onverlet hetgeen in de overeenkomst is bepaald, gerechtigd de overeenkomst door een schriftelijke verklaring en zonder voorafgaande ingebrekestelling of kennisgeving, geheel of gedeeltelijk, met onmiddellijke ingang te ontbinden:
  - a. indien opdrachtgever toerekenbaar tekortschiet ter zake van één of meer van zijn verplichtingen en/of nakoming onmogelijk is in het algemeen en het niet nakomen van hetgeen in artikel 3.2 is bepaald;
  - b. indien voor opdrachtnemer aannemelijk is dat opdrachtgever niet in staat of bereid is of zal zijn om aan haar verplichtingen te voldoen;
  - c. indien opdrachtgever surseance heeft aangevraagd, in de situatie van surseance verkeert, faillissement is aangevraagd, in staat van faillissement verkeert, overgaat tot liquidatie van zijn onderneming dan wel zijn activiteiten staakt of op enigerlei wijze insolvent blijkt;
  - d. indien opdrachtnemer door de samenwerking met opdrachtgever imagoschade leidt dan wel een verdere samenwerking met opdrachtgever tot voorzienbare imagoschade van opdrachtnemer zal leiden.
- 11.6. In geval van ontbinding als hiervoor bedoeld is opdrachtnemer nimmer tot welke vorm van schadevergoeding ook gehouden. Opdrachtgever is gehouden opdrachtnemer te vrijwaren van, en schadeloos te stellen ter zake vorderingen van derden die door of in verband met de ontbinding als in voorgaand lid bedoeld mochten ontstaan.
- 11.7. In geval van ontbinding als bedoeld in lid 5 is opdrachtgever gehouden alle reeds door opdrachtnemer gemaakte kosten terstond te vergoeden, onverminderd het recht van opdrachtnemer om volledige schadevergoeding te vorderen.
- 11.8. Indien partijen op het moment van ontbinding van de overeenkomst reeds prestaties ter uitvoering daarvan hebben verricht en ontvangen, dan zullen deze prestaties en daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn. Dit ongeacht de reden van de ontbinding, daar mede onder begrepen ontbinding binnen of buiten rechte ten gevolge van toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de overeenkomst door opdrachtnemer. Door opdrachtnemer aan opdrachtgever uitgereikte facturen zijn op het moment van ontbinding direct opeisbaar. Voor vaststelling van wat reeds gepresteerd is, prevaleren de administratie en logfiles van

opdrachtnemer.

- 11.9. Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de opdracht voort te duren, blijven bestaan. De beëindiging van de overeenkomst ontslaat partijen uitdrukkelijk niet van het bepaalde met betrekking tot: geheimhouding, intellectuele eigendomsrechten, toepasselijk recht en geschilbeslechting. Dit geldt ook bij beëindiging door ontbinding op basis van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst van opdrachtnemer.
- 11.10. Indien de overeenkomst door één der partijen wordt opgezegd, heeft opdrachtgever op eerste verzoek het recht om voor een periode van twee (2) aaneengesloten maanden de Dienst te blijven gebruiken na de opzegdatum, één en ander tegen een door opdrachtnemer te bepalen en door opdrachtgever vooruit te betalen vergoeding.
- 11.11. Partijen treden in het geval van beëindiging door middel van opzegging van de overeenkomst inzake een Dienst per omgaande in overleg omtrent de (wijze van) overdracht van data, de dienstverlening en/of overige beheersmaatregelen, benodigd voor een ongestoorde voortgang van het gebruik door opdrachtgever van haar data en/of Dienst(en).
- 11.12. Alle werkzaamheden die door opdrachtnemer in het kader van het voorgaande lid worden verricht worden op basis van nacalculatie tegen de alsdan geldende tarieven in rekening gebracht.

## **Artikel 12. Toepasselijk recht, geschillen en overige bepalingen**

- 12.1. Op alle offertes, overeenkomsten en uit overeenkomsten voortvloeiende overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en alle daaruit voortvloeiende rechtsbetrekkingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 12.2. Waar in onderhavige algemene voorwaarden gesproken wordt over "schriftelijk", gelden elektronische berichten als e-mail en fax ook als schriftelijk. Tenzij er wordt gesproken over een aangetekend schrijven, in dat geval wordt ook daadwerkelijk een aangetekend schrijven per post bedoeld.
- 12.3. Bij strijdigheid tussen de bepalingen in deze algemene voorwaarden, de offerte en/of de opdrachtbevestiging, prevaleert de opdrachtbevestiging boven deze algemene voorwaarden en prevaleren deze algemene voorwaarden boven de offerte.
- 12.4. Geschillen welke tussen partijen mochten ontstaan naar aanleiding van de overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering,

statutair gevestigd te Den Haag, één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen (zie [www.sgoa.org](http://www.sgoa.org)).

- 12.5. Alvorens een arbitrale procedure als bedoeld in artikel 12.4 aanhangig te maken, zal de meest gerede partij een procedure van ICT-Mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen. Het staat elk der partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en partijen de procedure van ICT-Mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft (zie [www.sgoa.org](http://www.sgoa.org) en [www.sgoa.eu](http://www.sgoa.eu)).
- 12.6. Hetgeen onder lid 4 en 5 van dit artikel bepaald is geldt niet als het geschil en de daarmee samenhangende vordering van dusdanige aard is dat de kantonrechter bevoegd is kennis te nemen van het geschil. In dat geval is de Kantonrechter bij uitsluiting bevoegd kennis te nemen van het geschillen en gelden de wettelijke competentieregels.
- 12.7. Indien en voor zover een bepaling uit deze algemene voorwaarden wordt vernietigd of nietig wordt verklaard blijven andere bepalingen onverminderd tussen partijen van kracht. Opdrachtnemer zal in dit geval een nieuwe bepaling opstellen waarbij zoveel mogelijk de strekking van de nietige/vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.

\*\*\*