



Algemene voorwaarden

Van:

HOBITAT

Contactdetails:

Westlandstraat 5
2671 RV Naaldwijk
0174 70 81 25
info@hobitat.nl

Inhoudsopgave

1.	<i>Toepasselijkheid algemene voorwaarden</i>	3
2.	<i>Communicatie</i>	3
3.	<i>Offertes en aanbiedingen</i>	3
4.	<i>Totstandkoming van de overeenkomst</i>	4
5.	<i>Prijzen.....</i>	4
6.	<i>Betalingen en betalingstermijn</i>	5
7.	<i>Algemene duur en beëindigingsbepalingen van de overeenkomst.....</i>	6
8.	<i>Uitvoering van de overeenkomst, dienstenniveau en het gebruik van de dienst.....</i>	7
9.	<i>Beveiliging.....</i>	9
10.	<i>Zekerheid, eigendomsvoorbehoud en risico-overgang</i>	10
11.	<i>Informatie en overige medewerkingsverplichtingen.....</i>	11
12.	<i>Inspectie, acceptatie, herstel/ruilen van goederen en/of diensten.....</i>	11
13.	<i>Aansprakelijkheid</i>	12
14.	<i>Overmacht</i>	13
15.	<i>Privacy en gegevensverwerking.....</i>	13
16.	<i>Telefoonnummers.....</i>	14
17.	<i>Vertrouwelijkheid.....</i>	14
18.	<i>Overname personeel</i>	15
19.	<i>Overdracht</i>	15
20.	<i>Service Level Agreement.....</i>	15
21.	<i>Back-up</i>	15
22.	<i>Overdracht van rechten en verplichtingen</i>	15
23.	<i>Bevoegde rechter en toepasselijk recht.....</i>	16
24.	<i>Standaardclausules voor verwerking.....</i>	16
25.	<i>Slotbepalingen</i>	18

1. Toepasselijkheid algemene voorwaarden

- 1.1 Deze algemene voorwaarden gelden voor alle offertes, aanbiedingen, overeenkomsten, werkzaamheden, producten, diensten en goederen geleverd door of namens HOBITAT (KVK-nummer: 97366382) aan de klant.
- 1.2 Deze partij wordt hierna individueel aangeduid als 'leverancier'.
- 1.3 Deze voorwaarden bestaan uit een algemeen en een bijzonder deel. Afhankelijk van de te leveren goederen of diensten geldt ook het bijzondere deel. Bij tegenstrijdigheden tussen het algemeen en bijzonder deel, geldt het bijzondere deel.
- 1.4 Afwijkingen en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, als deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.5 Als de leverancier goederen of diensten van derden aan de klant levert, gelden de voorwaarden van die derden. Deze voorwaarden vervangen tegenstrijdige bepalingen in onze algemene voorwaarden, mits de leverancier dit heeft doorgegeven. De klant kan geen beroep doen op het niet naleven van deze mededeling als hij een partij is zoals bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
- 1.6 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen de klant en leverancier om welke reden dan ook niet van toepassing blijken te zijn of buiten toepassing worden verklaard, gelden onverkort deze algemene voorwaarden.

2. Communicatie

- 2.1 Om optimale aandacht en zorgvuldige behandeling van klant verzoeken te waarborgen, verloopt de primaire communicatie tussen leverancier en klant via e-mail. Technische verzoeken, meldingen en of vragen dienen in eerste instantie te worden gestuurd naar 'support@hobitat.nl' voor andere soort verzoeken, meldingen en of vragen kan gebruik gemaakt worden van deze mailadressen:
 - a. facturatie en of administratie 'administratie@hobitat.nl';
 - b. verkoop (sales) 'sales@hobitat.nl';
 - c. overige zaken 'info@hobitat.nl'.
- 2.2 Voor aanvullende communicatie is het algemene telefoonnummer (0174-708125) beschikbaar. Telefonisch contact is bedoeld voor situaties waarin direct contact noodzakelijk is.
- 2.3 Door communicatie hoofdzakelijk via e-mail te laten verlopen, kan leverancier gericht en efficiënter inspelen op de inhoud van elk verzoek.

3. Offertes en aanbiedingen

- 3.1 Alle offertes, aanbiedingen en andere uitingen van leverancier zijn vrijblijvend en gelden voor een periode van één (1) kalender maand na datum van het uitbrengen daarvan, tenzij door leverancier schriftelijk anders is aangegeven.
- 3.2 Aanvaardt de klant een offerte of aanbod niet binnen de geldende termijn, dan vervalt de offerte of het aanbod.
- 3.3 Offertes en aanbiedingen gelden niet voor nabestellingen, tenzij leverancier en de klant dit schriftelijk afspreken.
- 3.4 Leverancier kan niet aan een offerte worden gehouden, als de klant redelijkerwijs kan begrijpen dat (een onderdeel van) de offerte een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- 3.5 Een samengestelde offerte verplicht leverancier niet tot levering van een deel van de aangeboden goederen en/of diensten tegen een overeenkomstig deel van de prijs.
- 3.6 Leverancier mag een aanvraag te allen tijde afwijzen.
- 3.7 De leverancier kan de onderhandelingen met de klant op elk moment beëindigen zonder reden of schadevergoeding.

- 3.8 Mondelinge toezeggingen of afspraken met werknemers of vertegenwoordigers van leverancier zijn slechts voor leverancier bindend na schriftelijke bevestiging door de directie van leverancier.

4. Totstandkoming van de overeenkomst

- 4.1 Een overeenkomst tussen partijen komt tot stand op het moment dat een aanbod vanuit leverancier door of namens de klant wordt aanvaard of leverancier begint met de uitvoering van de overeenkomst.
- 4.2 De klant moet de volgende informatie aan de leverancier verstrekken zoals vermeld in de overeenkomst:
- a. Voor natuurlijke personen: een identiteitsbewijs (in overeenstemming met de Wet op de Identificatieplicht) en een bewijs van vaste woon- of verblijfplaats in Nederland.
 - b. Voor ondernemingen en rechtspersonen: een uittreksel van hun registratie bij de Kamer van Koophandel en een identiteitsbewijs van de bevoegde vertegenwoordiger.
- 4.3 Onverminderd diens verplichtingen op grond van de overeenkomst is de klant zelf verantwoordelijk voor het (tijdig) opzeggen of wijzigen van zijn bestaande overeenkomst(en) met andere leveranciers van (telecommunicatie)diensten ("bestaande leveranciers") waarbij vergelijkbare diensten worden geleverd (zoals internetdiensten) of waarbij de diensten van de bestaande leveranciers afhankelijk zijn van de diensten (zoals PIN of alarmdiensten). Leverancier is niet verantwoordelijk voor de betaling van eventuele beëindigingsvergoedingen die de klant dient te betalen aan de bestaande leveranciers of voor het betalen van wijzigingskosten in verband met het kunnen blijven afnemen van de diensten van die bestaande leverancier.
- 4.4 Indien leverancier om specifieke medewerking vraagt, en de klant haar medewerking niet binnen één maand heeft verleend, dan is leverancier gerechtigd om de facturering van de dienst te starten en wordt de duur van de overeenkomst geacht te zijn aangevangen op het moment waarop leverancier de facturatie start.
- 4.5 Bij overeenkomst van een vrijblijvende offerte of aanbieding, mag leverancier de offerte of het aanbod alsnog binnen 3 werkdagen na ontvangst van aanvaarding intrekken, zonder dat de klant hieraan enige rechten kan ontleen.
- 4.6 Mondelinge aanvaarding van de klant verbindt de leverancier slechts, nadat de klant deze schriftelijk of elektronisch heeft bevestigd.

5. Prijzen

- 5.1 Alle prijzen zijn exclusief btw en andere door de overheid opgelegde heffingen. Alle door leverancier kenbaar gemaakte prijzen zijn in euro's en de klant dient in euro's te betalen. Reizen, reis- en verblijfkosten, extra uren en andere aan de werkzaamheden gebonden bijzondere kosten kunnen door leverancier apart in rekening worden gebracht.
- 5.2 Aan een door leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting kan de klant geen rechten of verwachtingen ontleen, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door de klant opgegeven budget geldt alleen als vaste prijs indien dit schriftelijk is overeengekomen.
- 5.3 De offerte van leverancier en de overeengekomen prijs zijn gebaseerd op ten tijde van de offerte of overeenkomst geldende prijsbepalende factoren. Indien zich voor of tijdens de uitvoering van een overeenkomst een verhoging van deze factoren voordoet, heeft leverancier het recht een daardoor ontstane prijsverhoging aan de klant door te berekenen.
- 5.4 Indien een prijs in een offerte is gebaseerd op door de klant opgegeven gegevens en deze gegevens blijken onjuist of onvolledig te zijn, dan heeft leverancier het recht de prijzen aan te passen naar de redelijkerwijs bij de juiste gegevens behorende prijzen, ook nadat de overeenkomst tot stand is gekomen.

- 5.5 Indien de klant volgens de overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, dan is elk van die (rechts)personen tegenover leverancier hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst
- 5.6 Leverancier heeft het recht de overeengekomen prijzen met de klant per 1 januari van elk jaar aan te passen als gevolg van ontwikkelingen op het gebied van loonkosten, transportkosten, onderdeelprijzen etc. op basis van de prijsindexcijfers (de dienstenprijsindex), zoals deze door het CBS worden vastgesteld en gepubliceerd. Als basisjaar voor de dienstenprijsindex geldt het jaar 2025 (2025=100). Leverancier streeft ernaar om de prijswijzigingen ten minste dertig (30) dagen vóór de datum waarop de wijziging ingaat mede te delen aan de klant.
- 5.7 Als de klant goederen en/of diensten van een andere leverancier via leverancier afneemt en betaalt (ter illustratie: Microsoft-licenties), kan leverancier de prijs hiervoor per direct wijzigen om een wijziging van de prijs door die andere leverancier door te berekenen. Dit staat los van het bepaalde in artikel 5.6.

6. Betalingen en betalingstermijn

- 6.1 Facturen dienen binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum betaald te zijn, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 6.2 Leverancier factureert de klant de bestede uren periodiek, ten minste één keer per maand, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Producten worden gefactureerd na levering, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 6.3 Alle door de leverancier bestede tijd wordt gefactureerd in eenheden van vijf minuten of een kwartier voor de betreffende dienst, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 6.4 Indien de klant geen dienstovereenkomst met leverancier heeft, worden door leverancier bestede uren c.q. verleende service in rekening gebracht tegen het toepasselijke uurtarief.
- 6.5 Bij niet tijdige ontvangst door leverancier van verschuldigde bedragen, om welke reden dan ook (bijvoorbeeld stornering en onvoldoende saldo), is de klant na het verstrijken van de betalingstermijn in verzuim en is de klant vanaf dat moment de wettelijke handelsrente en buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd.
- 6.6 In het geval dat is overeengekomen dat betaling in termijnen dient te geschieden, zullen de volgende termijnen van toepassing zijn, tenzij in de overeenkomst anders is aangegeven:
 - a. 1e termijn: 50% direct na het bevestigen door leverancier van de overeenkomst;
 - b. 2e termijn: 30% voor oplevering;
 - c. 3e termijn: 20% + nacalculatie na oplevering.
- 6.7 Leverancier heeft het recht facturen elektronisch (per e-mail/online) aan de klant ter beschikking te stellen. Indien de klant papieren facturen wenst, mag leverancier hiervoor kosten in rekening brengen.
- 6.8 De klant mag de betalingsverplichtingen jegens de leverancier niet opschorten of enige inhouding of verrekening toepassen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 6.9 Indien een factuur niet tijdig wordt voldaan, is leverancier gerechtigd haar uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen op te schorten en om uit andere met de klant gesloten overeenkomsten voortvloeiende verplichtingen dan waarop de onbetaalde factuur betrekking heeft op te schorten.
- 6.10 Leverancier is niet aansprakelijk voor eventueel uit een dergelijke opschorting voortvloeiende schade.
- 6.11 In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de klant, worden de verplichtingen van de klant jegens de leverancier onmiddellijk opeisbaar. Daarnaast is de leverancier gerechtigd om haar werkzaamheden op te schorten of te beëindigen.
- 6.12 Voor rekening van de klant komen alle kosten die aan de incasso van een door de klant onbetaalde factuur zijn verbonden, waaronder alle buitengerechtelijke kosten. Deze kosten worden berekend volgens de Staffel Buitengerechtelijke incassokosten en bedragen ten minste € 250.

- 6.13 Bezwaren tegen in rekening gebrachte bedragen dienen uiterlijk binnen veertien (14) dagen na factuurdatum schriftelijk kenbaar te worden gemaakt aan leverancier. Na het verstrijken van die datum wordt de klant geacht akkoord te zijn gegaan met de hoogte en de samenstelling van de factuur.
- 6.14 Indien leverancier hogere kosten maakt bij de uitvoering van de overeenkomst dan overeengekomen, is de klant gehouden deze kosten als meerwerk te vergoeden, indien deze kosten de initieel overeengekomen kosten maximaal 10% overstijgen dan wel indien deze kosten het gevolg zijn van a) een aanvullende opdracht van de klant, of b) een wijziging in de stand ter techniek; of c) door de klant aan leverancier verstrekte gegevens die niet overeenstemmen met de werkelijkheid.
- 6.15 Nadat sprake is van een wijziging van de overeenkomst dient de klant de eerstvolgende factuur te controleren. Indien de in rekening gebrachte bedragen niet kloppen, dient dit uiterlijk binnen veertien (14) dagen na factuurdatum schriftelijk kenbaar te worden gemaakt aan leverancier. Leverancier kan nimmer worden gehouden tot compensatie van meer dan één termijnfactuur.

7. Algemene duur en beëindigingsbepalingen van de overeenkomst

- 7.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt de overeenkomst aangegaan voor een (initieële) looptijd van één jaar.
- 7.2 Tenzij een van de partijen ten minste één maand voor afloop van de initieële periode de overeenkomst schriftelijk opzegt, wordt de overeenkomst stilzwijgend voor onbepaalde tijd verlengd en kan deze vervolgens op elk moment door een van de partijen schriftelijk worden beëindigd tegen het einde van de kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van één kalendermaand, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. De overeenkomst blijft van kracht zolang nog niet alle diensten zijn opgezegd.
- 7.3 Indien de overeenkomst door de klant voortijdig, dat wil zeggen voor het einde van de initieële looptijd (gedeeltelijk) wordt opgezegd/beëindigd, dan is – onverminderd de overige rechten van leverancier – direct na de voortijdige opzegging/beëindiging een afkoopsom verschuldigd door de klant. Deze afkoopsom bestaat naast de openstaande gefactureerde bedragen voor de dienst uit: (i) 100% van het vaste terugkerende maandelijkse tarief voor de dienst, te vermenigvuldigen met het aantal maanden dat de overeenkomst te vroeg is opgezegd/beëindigd, en – indien van toepassing – (ii) de maandelijkse variabele tarieven voor de diensten, voor de volledige initieële looptijd van de overeenkomst. Het deel van de afkoopsom dat betrekking heeft op de maandelijkse tarieven voor de diensten wordt bepaald door het gemiddelde maandelijkse volume dat met de dienst is gegenereerd te vermenigvuldigen met het aantal maanden dat de overeenkomst te vroeg is opgezegd/beëindigd en – indien van toepassing – (iii) het vaste terugkerende maandelijkse tarief voor de koop van het mobiele toestel, te vermenigvuldigen met het aantal maanden dat de overeenkomst te vroeg is opgezegd/beëindigd. Indien de klant de overeenkomst vóór oplevering van de dienst opzegt, is hij tevens het eenmalige tarief voor de installatie en/of oplevering van de dienst – zonder kortingen – aan leverancier verschuldigd.
- 7.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, kan een opzegging door de klant pas worden verwerkt, nadat leverancier een door de klant correct en volledig ingevuld opzegformulier heeft ontvangen. Vanaf dat moment gaat de opzegtermijn lopen conform artikel 7.2 van deze algemene voorwaarden. Indien leverancier een of meerdere (IT-)diensten aan de klant levert die door leverancier bij een derde leverancier ingekocht worden (zoals Microsoft-licenties, 3CX en Domeinregistratie), dient leverancier de onderliggende overeenkomsten met derde leveranciers en/of de licenties die voor de klant zijn ingekocht, op te zeggen. Hiervoor gelden de voorwaarden van die derde leverancier, waardoor het kan voorkomen dat een of meerdere diensten nog langer doorlopen. Leverancier zal bij de beëindiging van de onderliggende overeenkomsten de nodige voortvarendheid in acht nemen.
- 7.5 Leverancier kan in ieder geval met onmiddellijke ingang en zonder voorafgaande ingebrekestelling zonder enige verplichting tot schadevergoeding zijn verplichtingen onder

de overeenkomst opschorten (waaronder door één of meerdere aansluitingen of diensten (tijdelijk of permanent, geheel of gedeeltelijk) te blokkeren of buiten gebruik te stellen) en de overeenkomst geheel of gedeeltelijk opzeggen in de volgende gevallen:

- a. de klant op enigerlei wijze in gebreke blijft in de nakoming van zijn verplichtingen uit de overeenkomst of de algemene voorwaarden en na het verstrijken van de in de ingebrekestelling genoemde redelijke termijn er geen blijk van heeft gegevens alsnog na te zullen komen;
- b. er sprake is van: (een vermoeden van) misbruik of oneigenlijk gebruik van de aansluiting, de dienst of daarmee verband houdende voorzieningen, faciliteiten en/of diensten (zoals, maar niet beperkt tot ter beschikking gestelde (informatie)nummers), al dan niet door de klant;
- c. na het sluiten van de overeenkomst leverancier ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de klant haar verplichtingen niet zal nakomen;
- d. het daadwerkelijke gebruik van de goederen en/of diensten niet conform de overeenkomst is, niet overeenkomt met het normale gebruik waarop de geldende tarieven zijn afgestemd of substantieel afwijkt van het gebruik dat in redelijkheid verwacht mag worden.

- 7.6 Iedere partij kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder ingebrekestelling beëindigen in geval van a) een verzoek tot schuldsanering; b) surseance van betaling; c) faillissement; d) liquidatie of e) ontbinding, aan de zijde van de andere partij, tenzij de curator of bewindvoerder kiest voor voortzetting van de overeenkomst en daarbij onverwijld voldoende zekerheid stelt overeenkomstig artikel 10 en de andere partij instemt met voortzetting.
- 7.7 De klant dient in geval van een (mogelijk) faillissement, surseance van betaling of schuldsaneringsregeling leverancier hiervan onmiddellijk schriftelijk in kennis te stellen.
- 7.8 Leverancier kan nadere termijnen of voorwaarden stellen alvorens haar dienstverlening te continueren in geval zich een van de in artikel 7.5 of 7.6 genoemde situaties voordoet. Indien een dienst na een opschorting opnieuw wordt geactiveerd.
- 7.9 In verband met het bepaalde in artikel 8.12 van deze algemene voorwaarden is leverancier gerechtigd de overeenkomst (gedeeltelijk) te beëindigen, met inachtneming van een aankondigingstermijn van ten minste één maand. In dat geval biedt leverancier zo mogelijk een vervangende dienst aan. Indien de klant de vervangende dienst niet wenst te accepteren, of indien geen vervangende dienst beschikbaar is, wordt de overeenkomst beëindigd per de (aangekondigde) datum dat leverancier de dienstverlening staakt.

8. Uitvoering van de overeenkomst, dienstenniveau en het gebruik van de dienst

- 8.1 Leverancier spant zich in om de overeenkomst naar beste kunnen uit te voeren onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Voorts spant leverancier zich in om de dienst zo ongestoord mogelijk te leveren.
- 8.2 Uitvoerings- en leveringstermijnen zijn indicatief. De enkele overschrijding van een termijn brengt leverancier niet in verzuim.
- 8.3 Leverancier garandeert niet dat de diensten geschikt of bruikbaar zijn voor het doel dat de klant beoogt, zelfs als dit doel vooraf aan de leverancier is meegedeeld.
- 8.4 De (termijn voor) levering van de diensten kan afhankelijk zijn van een werkend aansluitpunt. De klant is verantwoordelijk voor een werkend aansluitpunt op de locatie waar de diensten moeten worden geleverd. Indien een aansluitpunt niet aanwezig of niet werkend is op de betreffende locatie dan komen de kosten voor aanleg en/of herstel volledig voor rekening van de Klant.
- 8.5 Indien de klant niet voldoet aan de bepalingen uit dit artikel is leverancier gerechtigd om extra kosten in rekening te brengen en is het mogelijk dat de uitvoerings- en/of leveringstermijn niet gehaald wordt.

- 8.6 Leverancier heeft het recht om bij de uitvoering van de overeenkomst derden in te schakelen.
- 8.7 Tenzij schriftelijk is overeengekomen dat leverancier hiervoor zorgdraagt, dient de klant te beschikken over een adequaat niveau van beveiliging, zodat wordt voorkomen dat ongeoorloofde derden zich toegang kunnen verschaffen tot het netwerk en/of de systemen van de klant en/of er virussen, digitale wormen en/of andere schadelijke software of systemen het netwerk binnen kunnen dringen dan wel kunnen worden geïnstalleerd.
- 8.8 De klant is aansprakelijk voor al het gebruik dan wel misbruik van de dienst en de daarvoor toegekende nummers, domeinnamen, IP-adressen, gebruikersnamen, wachtwoorden en e-mailadressen. De klant is zelf verantwoordelijk voor de beveiliging van de gegevens die door de klant op haar systemen worden geplaatst en voor de beveiliging tegen oneigenlijk gebruik door derden.
- 8.9 De klant zal eventueel op apparatuur aangebrachte typenummers, serienummers, logo's en/of andere aangebrachte markeringen ter identificatie niet verwijderen of anderszins onleesbaar maken.
- 8.10 De klant is zelf verantwoordelijk voor installatie van (beveiligings)updates, tenzij sprake is van een expliciete beheerovereenkomst. Leverancier is niet verantwoordelijk wanneer het product dan wel haar dienst niet of gebrekkig functioneert, omdat de updates niet zijn geïnstalleerd.
- 8.11 Leverancier is een compensatie (als bedoeld in artikel 7.1a van de Telecommunicatiewet) verschuldigd als de levering van de dienst als gevolg van een storing in het netwerk voor een aaneengesloten periode meer dan 12 uur volledig is onderbroken.
- 8.12 Leverancier behoudt zich het recht voor om netwerkstandaarden, netwerkspecificaties, netwerken in het algemeen, technologieën en technieken te wijzigen, uit te breiden, op te schorten of te beëindigen indien leverancier dit in verband met bedrijfseconomische, technische en/of commerciële redenen nodig acht, dit uitsluitend ter beoordeling van leverancier, of indien leverancier niet (meer) kan beschikken over specifieke goederen en/of diensten die door derden worden geleverd.
- 8.13 Op diensten en/of goederen rusten intellectuele eigendomsrechten die uitsluitend toebehoren aan leverancier, aan haar gelieerde ondernemingen, licentiegevers of andere derden. Leverancier verleent aan de klant een niet-exclusief en niet overdraagbaar recht om deze goederen en diensten te gebruiken gedurende de looptijd van de overeenkomst in overeenstemming met het beoogde gebruik. De klant gaat akkoord met de licentievoorwaarden behorend bij eventuele software en documentatie. Het is de klant niet toegestaan derden gebruik van deze software en/ of documentatie te laten maken. De klant vrijwaart leverancier en stelt leverancier schadeloos voor de gevolgen van inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van leverancier of derden, ontstaan door het in strijd met de overeenkomst gebruiken van diensten en goederen.
- 8.14 Leverancier is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met klant is overeengekomen.
- 8.15 Leverancier is gerechtigd beeldmerk, logo of naam van klant te gebruiken in zijn externe communicatie.
- 8.16 Leverancier voert de werkzaamheden, incidenten, wijzigingen, verzoeken of projecten uit volgens de overeenkomst binnen de aangegeven kantooruren van maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 16:30, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen in Nederland, tenzij schriftelijk anders overeengekomen met de klant of anders vermeld in de aanvullende dienstvoorwaarden. Indien werkzaamheden buiten kantoor tijden worden uitgevoerd zal het daarbij passende tarief gelden tenzij anders vermeld in de aanvullende dienstovereenkomst.
- 8.17 Leverancier zal bij werkzaamheden die op afstand plaatst vinden per 5 (vijf) minuten afronden. Werkzaamheden die bij klant en of één of meerdere van hun locaties plaats vindt zullen per 15 (vijftien) minuten afgerond worden.

- 8.18 Leverancier zal onderhoud uitvoeren tussen 19:00 tot 01:00 (de volgende dag) tenzij de start of eindtijd schriftelijk anders besproken is met klant, wanneer het onderhoud niet binnen het tijdstip voltooid kan worden is klant gerechtigd om werkzaamheden de binnen dezelfde werkweek door te zetten met hetzelfde tijdslot van 19:00 tot 01:00 (de volgende dag). Indien van toepassing zal de leverancier de klant minimaal 3 werkdagen van tevoren via e-mail informeren over gepland onderhoud, met uitzondering van ongepland en of spoed onderhoud.
- 8.19 Onderhoud zoals vermeld in artikel 8.18, zal minimaal 1 (één) keer per kalendermaand uitgevoerd worden. Leverancier mag meerdere onderhoudsmomenten per kalendermaand uitvoeren indien leverancier dit nodig acht.

9. Beveiliging

- 9.1 Indien leverancier op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Leverancier staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Klant verklaart zich voor het aangaan van de overeenkomst een oordeel te hebben gevormd van (het niveau van) de informatiebeveiliging van leverancier en de door leverancier getroffen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen passend te achten gelet op de risico's die verbonden zijn aan de verwerking van gegevens en het gebruik van (ICT-)systemen. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aan de diensten bekende aard, omvang en de context van de te beveiligen informatie, de doeleinden en het normale gebruik van zijn producten en diensten en de waarschijnlijkheid en ernst van voorzienbare risico's niet onredelijk is.
- 9.2 De door of vanwege leverancier aan klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen zijn vertrouwelijk en zullen door klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van klant kenbaar worden gemaakt. Leverancier is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen. Klant is verantwoordelijk voor het beheer van autorisaties en het verstrekken en tijdig intrekken van toegangs- en identificatiecodes. Klant draagt er zorg voor dat tijdelijke toegangs- en identificatiecodes bij eerste gebruik vervangen worden door een andere toegangs- of identificatiecode. Toegangs- en identificatiecodes die standaard bij programmatuur worden meegeleverd, worden door klant bij eerste gebruik gewijzigd. Klant draagt ervoor zorg dat een toegangs- of identificatiecode onverwijld wordt gewijzigd indien het vermoeden bestaat dat de desbetreffende code ongeautoriseerd bekend is geworden aan een derde. Klant heeft een adequaat systeem voor wachtwoordbeheer. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van toegangs- of certificatiecodes wordt gemaakt.
- 9.3 Indien sprake is van vermenging van door leverancier aan klant geleverde dan wel door leverancier aan klant ter beschikking gestelde systemen, programmatuur, apparatuur, infrastructuur of andere werken met systemen, programmatuur, apparatuur, infrastructuur of andere werken die niet door leverancier aan klant zijn geleverd dan wel door leverancier aan klant ter beschikking zijn gesteld, dan geldt dat partijen er voorshands vanuit gaan dat in geval van enige aansprakelijkheid voor schade en/of kosten als gevolg van een inbreuk op de (informatie)beveiliging, deze schade en/of kosten zijn te wijten aan het gebruik door klant van de systemen, programmatuur, apparatuur, infrastructuur of andere werken die niet door leverancier aan klant zijn geleverd dan wel door leverancier aan klant ter beschikking zijn gesteld. Alsdan geldt dat leverancier niet aansprakelijk is en klant leverancier vrijwaart voor de schade en kosten die door de inbreuk op de (informatie)beveiliging mochten ontstaan. Het bepaalde in dit artikel 9.3 geldt behoudens het recht van klant tot het leveren van tegenbewijs.

- 9.4 Indien de beveiliging of het testen daarvan betrekking heeft op programmatuur, apparatuur of infrastructuur die niet door leverancier zelf aan klant is geleverd, dan staat klant ervoor in dat alle benodigde licenties of goedkeuringen zijn verkregen om bedoelde dienstverlening te mogen uitvoeren. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade ontstaan in verband met de uitvoering van deze dienstverlening. Klant vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering uit welke hoofde ook, in verband met de uitvoering van deze dienstverlening.
- 9.5 Leverancier is gerechtigd de beveiligingsmaatregelen van tijd tot tijd aan te passen indien dit noodzakelijk is als gevolg van veranderende omstandigheden.
- 9.6 Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligd houden, onder meer, maar niet daartoe beperkt, tegen de risico's van computervredereuk, ontvreemding, verlies of vermindering van data, malware, virusinfecties, phishing mails, injecties met kwaadaardige software, ransomware, Indien en voor zover wettelijk vereist of indien de aard of ernst van beveiligingsrisico's daartoe aanleiding geeft zal klant zijn systemen en infrastructuur beveiligen door middel van meefactorauthenticatie. Klant zorgt ervoor dat zijn databestanden en inkomende en uitgaande e-mails gecontroleerd worden op malware. Klant draagt er zorg voor dat beveiligings-updates (securitypatches) na het beschikbaar komen ervan zo spoedig mogelijk op zijn systemen en infrastructuur worden doorgevoerd.
- 9.7 Leverancier kan aanwijzingen geven aan klant met betrekking tot de beveiliging welke tot doel hebben om incidenten of de gevolgen van incidenten die de beveiliging kunnen aantasten te voorkomen of te minimaliseren. Indien klant dergelijke aanwijzingen van leverancier of een relevant overheidsorgaan niet of niet tijdig opvolgt, dan is leverancier niet aansprakelijk en vrijwaart klant leverancier voor de schade en kosten die daardoor mochten ontstaan.
- 9.8 Het is leverancier steeds toegestaan technische en organisatorische voorzieningen aan te brengen of te wijzigen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur of andere werken waartoe aan klant (direct of indirect) toegang wordt verschaft, ook in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Klant zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

10. Zekerheid, eigendomsvoorbehoud en risico-overgang

- 10.1 Leverancier is te allen tijde gerechtigd om haar moverende redenen de klant te verplichten (aanvullende) zekerheid te stellen door vooruitbetaling (tot ten hoogste het bedrag dat de klant in redelijkheid gedurende zes maanden in totaal aan leverancier verschuldigd zou zijn) of betaling van een voorschot.
- 10.2 Alle aan de klant geleverde goederen blijven eigendom van leverancier totdat alle bedragen die de klant aan leverancier op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan leverancier zijn voldaan.
- 10.3 Producten en of goederen die klant in huurleen heeft van leverancier zullen te alle tijden eigendom van leverancier zijn, tenzij anders schriftelijk overeengekomen met klant.
- 10.4 Leverancier kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat de klant alle aan leverancier verschuldigde bedragen heeft voldaan. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden vervaardigd voor, geleverd aan, of gebruikt door de klant, gaat over op de klant op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van de klant of een hulppersoon van de klant zijn gebracht.

11. Informatie en overige medewerkingsverplichtingen

- 11.1 De Klant zal leverancier alle informatie verschaffen die zij nodig heeft voor de instandhouding van de diensten. Hieronder is onder andere begrepen het tijdig melden van wijzigingen van adresgegevens, facturatiegegevens en/of overige relevante gegevens.
- 11.2 Klant draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing van de door leverancier te leveren zaken, goederen en/of diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer. Klant neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen aan de prestatie juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor leverancier niet bindend, behoudens indien door leverancier uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 11.3 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door leverancier geleverde producten en/of verrichte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.

12. Inspectie, acceptatie, herstel/ruilen van goederen en/of diensten

- 12.1 Binnen zeven werkdagen nadat de klant de goederen en/of diensten heeft ontvangen, zal hij deze inspecteren en leverancier informeren, indien de klant van mening is dat de goederen en/of diensten een gebrek vertonen en hij de goederen en/of diensten niet kan accepteren. Indien leverancier binnen de genoemde termijn geen klacht of opmerkingen heeft ontvangen, dan wordt de klant geacht de goederen en/of diensten onvoorwaardelijk te hebben geaccepteerd.
- 12.2 Goederen en/of diensten gelden als geaccepteerd indien:
- a. leverancier de goederen en/of diensten per e-mail heeft opgeleverd dan wel de klant te kennen heeft gegeven dat de goederen en/of diensten bedrijfsklaar of voltooid zijn;
 - b. de klant niet binnen zeven werkdagen na ontvangst van het opleveringsdocument (of, indien geen opleveringsdocument werd geleverd, de levering van de goederen en/of diensten) schriftelijk en gedetailleerd heeft verklaard de goederen en/of diensten niet te accepteren; of
 - c. de klant de goederen en/of diensten operationeel (heeft) gebruikt. De klant mag de goederen en/of diensten niet weigeren te accepteren omdat zij kleine gebreken (waaronder gebreken die de belangrijkste functionaliteiten niet significant in negatieve zin beïnvloeden) vertonen.
- 12.3 Indien de klant de goederen en/of diensten tijdig, volgens de hiervoor vermelde voorwaarden heeft geweigerd te accepteren, zal leverancier, indien zij toerekenbaar tekort is geschoten in de op haar rustende verplichtingen:
- a. in geval van diensten, het gebrek (laten) herstellen mits de dienst niet functioneert in overeenstemming met de gedocumenteerde specificaties van die dienst;
 - b. in geval van goederen, ter keuze van de klant, het gebrek (laten) herstellen of de gebrekkige goederen omruilen tegen vergelijkbare goederen mits:
 - de desbetreffende goederen aan de klant ter beschikking zijn gesteld door leverancier;
 - deze goederen niet functioneren in overeenstemming met de gedocumenteerde specificaties van deze goederen;
 - de goederen compleet, in de originele verpakking, met alle bijgeleverde documentatie en een bewijs van aankoop geretourneerd is; en
 - het gebrek aan de goederen niet is ontstaan na het moment van aflevering of door een oorzaak die is toe te rekenen aan de klant.

- 12.4 Indien de klant constateert dat goederen een gebrek vertonen, zal leverancier beoordelen of de producent van die goederen op grond van de door die producent aan leverancier verleende garanties het gebrek zal herstellen of de gebrekkige goederen om zal ruilen tegen vergelijkbare goederen. Indien dit het geval is, zal leverancier, ter keuze van leverancier en zonder bijkomende kosten voor de klant, het gebrek (laten) herstellen of de gebrekkige goederen (laten) omruilen tegen vergelijkbare goederen mits:
- a. de desbetreffende goederen aan de klant ter beschikking zijn gesteld door leverancier;
 - b. deze goederen niet functioneren in overeenstemming met de gedocumenteerde specificaties van deze goederen;
 - c. het gebrek zo snel mogelijk na ontdekking van het gebrek, maar in ieder geval binnen 12 (twaalf) maanden na aflevering bij leverancier is gemeld; en
 - d. de goederen compleet, in de originele verpakking, met alle bijgeleverde documentatie en een bewijs van aankoop geretourneerd zijn;
 - e. indien van toepassing: het serienummer en/of IMEI-nummer van de apparatuur overeenkomt met het serienummer en/of IMEI-nummer op de verpakking; en
 - f. het gebrek aan de goederen niet is ontstaan door een oorzaak die is toe te rekenen aan de klant.
- 12.5 Leverancier is gerechtigd onderzoekskosten in rekening te brengen en is niet gehouden het gebrek in de goederen en/of diensten te (laten) herstellen of de gebrekkige goederen en/of diensten te (laten) omruilen indien leverancier deze goederen en/of diensten van een derde betrokken heeft en blijkt dat die derde niet verplicht is tot zodanig herstellen of omruilen of, hoewel verplicht, deze verplichtingen niet nakomt.
- 12.6 Buiten hetgeen in dit artikel 12 is bepaald, rusten er op leverancier geen verplichtingen in verband met (gebreken in) het functioneren van goederen en/of diensten.
- 12.7 De constatering van een gebrek in goederen en/of diensten leidt er niet toe dat de klant enige op hem rustende verplichting zou mogen opschorten.

13. Aansprakelijkheid

- 13.1 De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van de overeenkomst of op welke (andere) rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met klant overeengekomen garantie- of vrijwaringsverplichting, is beperkt tot vergoeding van schade zoals in dit artikel uitgewerkt.
- 13.2 Directe schade is beperkt tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst betaalde prijs (excl. btw). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst betaalde prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van leverancier voor directe schade wegens welke rechtsgrond dan ook meer bedragen dan € 50.000 (vijftigduizend euro).
- 13.3 Indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door klant aan leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan leverancier voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van leverancier verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 13.4 Voorts is leverancier niet aansprakelijk voor de hiernavolgende omstandigheden en enige schade die daaruit voortvloeit:
- a. voor handelen of nalaten van door leverancier ingeschakelde derden (waaronder aanbieders van telecommunicatienetwerken of -diensten en informatie-, content- of SMS-diensten).

- b. voor de manier waarop klant gebruik maakt van de geleverde diensten, aansluitingen of andere voorzieningen. Klant vrijwaart leverancier en de leverancier voor alle aanspraken van derden die betrekking hebben op de inhoud van het telecommunicatieverkeer (daaronder begrepen spraak, beeld, data en onafhankelijk van het medium) en/of de gegevens die klant verstuurt met gebruikmaking van de diensten;
 - c. het niet functioneren van (telecommunicatie)diensten als gevolg van natuurverschijnselen, noodzakelijk onderhoud of overmacht;
 - d. het (al dan niet onbevoegde) gebruik van toegangscode en SIM-kaarten;
 - e. het opschorten van verplichtingen, het blokkeren en buiten gebruik stellen van aansluitingen en diensten;
 - f. voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen wordt gemaakt;
 - g. het niet dan wel niet tijdig opzeggen / beëindigen van lopende overeenkomsten van de klant met een derde leverancier.
- 13.5 De aansprakelijkheid van leverancier voor schade door dood of lichamelijk letsel zal in geen geval meer bedragen dan €100.000 per schade toebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 13.6 Iedere aanspraak op schadevergoeding van de klant vervalt in ieder geval 12 maanden nadat de klant bekend wordt of redelijkerwijs bekend kan worden geacht met de schade welke voortvloeit uit een gebeurtenis of omstandigheid waarvoor leverancier aansprakelijk is of zou kunnen zijn.
- 13.7 Alle beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing indien de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van leverancier of haar bedrijfsleiding.

14. Overmacht

- 14.1 In geval van een niet toerekenbare tekortkoming ("Overmacht") aan de zijde van leverancier kan de klant leverancier niet op haar verplichtingen aanspreken. In geval van Overmacht worden die verplichtingen opgeschort tot het moment dat leverancier alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen, zonder enige aansprakelijkheid.
- 14.2 Onder overmacht aan de zijde van leverancier wordt onder meer verstaan: overmacht van toeleveranciers van leverancier, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door klant aan leverancier zijn voorgeschreven, (gebrek) van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door klant aan leverancier is voorgeschreven, overheidsmaatregelen, elektriciteitsstoring, storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, ransomware bij de klant en/of klanten van de klant, (cyber)crime, (cyber)vandalisme, oorlog of terrorisme, het intrekken van nummers door autoriteiten, veiligheids- en milieueisen (zoals vervuilde grond, verzakkingen van grond en/of gebouwen en asbest), geweigerde en/of beperkte toegang tot percelen en/of gebouwen, door grondeigenaren gestelde voorwaarden (zoals aanbrengen sierbestrating of bepaalde werken), vertragingen in het verkrijgen van benodigde vergunningen, kabelbreuk(en) veroorzaakt door derden, storingen of tekortkomingen in dienstverlening van derden en algemene vervoersproblemen.
- 14.3 Indien een overmacht situatie langer dan negentig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

15. Privacy en gegevensverwerking

- 15.1 In het kader van de overeenkomst kan leverancier persoonsgegevens van de klant verwerken, bijvoorbeeld betreffende het personeel of klanten. In dat geval doet leverancier

dat als verwerker. De klant is verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van die persoonsgegevens.

- 15.2 De klant vrijwaart leverancier voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn of worden verwerkt waarvoor de klant op grond van de wet verantwoordelijk is, tenzij de klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan leverancier toerekenbaar zijn.
- 15.3 Leverancier doet haar uiterste best om voor de klant persoonsgegevens veilig te houden en zorgt daarom in ieder geval voor passende, technische en organisatorische maatregelen. Dit zijn de maatregelen die in de overeenkomst zijn beschreven. Als in de overeenkomst hierover niets is afgesproken, hanteert leverancier haar standaard maatregelen. Indien de klant wil weten welke maatregelen leverancier neemt en hoe leverancier persoonsgegevens beschermt, dan zal leverancier de klant hierover desgevraagd informeren.
- 15.4 Indien leverancier als verwerker, als bedoeld in de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens prestaties verricht voor de klant, dan is tevens hoofdstuk 24 'Standaardclausules voor verwerking' van toepassing.
- 15.5 Indien leverancier op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van de klant, zijn medewerkers, gebruikers of betrokkenen, kunnen alle daaraan verbonden kosten aan de klant in rekening worden gebracht.

16. Telefoonnummers

- 16.1 Ten behoeve van de dienst kan door leverancier aan de klant een of meerdere telefoonnummer(s) ter beschikking worden gesteld. De klant kan geen rechten doen gelden ten aanzien van het gebruik of behoud daarvan, behoudens toepasselijke wettelijke voorschriften. Indien noodzakelijk vanwege het continueren van de dienst of de netwerkinfrastructuur van leverancier of vanwege gewijzigde wet- of regelgeving of indien een bevoegde autoriteit dit beveelt, is leverancier gerechtigd nummers als bedoeld in dit artikel te wijzigen dan wel in te trekken.
- 16.2 Indien de klant een nummer wenst te porteren naar een andere aanbieder dan dient de klant het verzoek te richten aan deze aanbieder. Indien de klant voor het einde van de initiële looptijd het nummer porteert naar een andere aanbieder, dan geldt dit als een voortijdige beëindiging en is de voortijdige beëindigingsregeling van artikel 7.3 van de algemene voorwaarden van toepassing.
- 16.3 Een maand na beëindiging van de overeenkomst komt het nummer te vervallen, tenzij de klant tijdig nummerbehoud heeft aangevraagd.

17. Vertrouwelijkheid

- 17.1 De klant en leverancier dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, op basis van een wettelijk gegeven bevel van een overheidsinstantie of voor de goede uitvoering van de overeenkomst. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Het verbod geldt evenmin indien leverancier in verband met de uitvoering van de overeenkomst een (sub-)verwerker of een andere dienstverlener (bijv. een hostingpartij of cloud-provider) inschakelt, in welk geval leverancier met die (sub-)verwerker of dienstverlener geheimhouding van de klant ontvangen gegevens zal overeenkomen. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.

- 17.2 De klant erkent dat de door of via leverancier ter beschikking gestelde programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van leverancier, zijn toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.

18. Overname personeel

- 18.1 Het is de klant, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier, niet toegestaan tijdens de looptijd van de overeenkomst en gedurende één (1) jaar na afloop daarvan medewerkers van leverancier in dienst te nemen, direct of indirect zakelijke betrekking met hen aan te gaan of werkzaamheden door hen te laten verrichten, anders dan in het kader van de overeenkomst. Indien de klant dit artikel overtreedt, verbeurt de klant aan leverancier een direct opeisbare boete van € 10.000 per overtreding, te vermeerderen met € 500 voor iedere dag gedurende welke de overtreding voortduurt, zulks onverminderd de verplichting tot het vergoeden van daadwerkelijk geleden schade voor zover deze de verbeurde boete overstijgt.

19. Overdracht

- 19.1 De klant kan zijn rechten en verplichtingen onder de overeenkomst, waaronder het gebruik van diensten, niet overdragen, doorleveren of anderszins aan derden ter beschikking stellen anders dan in de overeenkomst vermeld zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier.
- 19.2 Het is leverancier toegestaan de verplichtingen uit de overeenkomst geheel of gedeeltelijk aan haar gelieerde ondernemingen over te dragen.

20. Service Level Agreement

- 20.1 Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Klant zal leverancier steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.
- 20.2 Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door leverancier aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van leverancier zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door klant te leveren tegenbewijs zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

21. Back-up

- 21.1 Indien en voor zover de dienstverlening op grond van de overeenkomst niet voorziet in het maken van back-ups van gegevens, zal klant daarin zelf voorzien. Deze back-ups omvatten niet alleen gegevens, maar tevens software, configuraties en virtuele instellingen. Back-ups worden door klant bewaard op een locatie die zodanig is gekozen dat een eventueel beveiligings-incident op de oorspronkelijke locatie niet leidt tot schade aan de back-up. Klant draagt zorg voor een adequate beveiliging van back-ups. Klant draagt ervoor zorg dat alleen geautoriseerde medewerkers zich toegang kunnen verschaffen tot back-ups.
- 21.2 Klant zelf blijft verantwoordelijk voor nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

22. Overdracht van rechten en verplichtingen

- 22.1 Klant zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van een overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.

22.2 Leverancier is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

23. Bevoegde rechter en toepasselijk recht

23.1 Op de rechtsverhouding tussen leverancier en de klant is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

23.2 Geschillen zullen in eerste aanleg uitsluitend worden berecht door de bevoegde rechter van de Rechtbank Den Haag, tenzij leverancier ervoor kiest de zaak aanhangig te maken voor de rechter van de vestigingsplaats van de klant.

24. Standaardclausules voor verwerking

24.1 Leverancier verwerkt de persoonsgegevens in opdracht van klant overeenkomstig de schriftelijke instructies van klant.

24.2 Klant, dan wel diens opdrachtgever, is de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG, heeft de zeggenschap over de verwerking van de persoonsgegevens en heeft het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens vastgesteld.

24.3 Leverancier is verwerker in de zin van de AVG en heeft daarom geen zeggenschap over het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens en neemt derhalve geen beslissingen over onder meer het gebruik van de persoonsgegevens.

24.4 Leverancier geeft uitvoering aan de AVG zoals neergelegd in dit hoofdstuk en in de (verwerkers)overeenkomst. Het is aan klant om op basis van deze informatie te beoordelen of leverancier afdoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen, opdat de verwerking aan de vereisten van de AVG voldoet en de bescherming van de rechten van betrokkenen voldoende zijn gewaarborgd. Klant staat er tegenover leverancier voor in dat hij conform de AVG handelt, dat hij zijn systemen en infrastructuur te allen tijde adequaat beveiligt en dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Klant is niet gerechtigd een door de toezichthouder aan hem opgelegde bestuurlijke boete op welke rechtsgrond dan ook op leverancier te verhalen. Onder 'toezichthouder' wordt in dit bedoeld een toezichthoudende autoriteit zoals bedoeld in de AVG.

24.5 Leverancier treft de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, zoals omschreven in de (verwerkers)overeenkomst. Bij het treffen van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen heeft leverancier rekening gehouden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten van de beveiligingsmaatregelen, de aard, omvang en de context van de verwerkingen, de aard van zijn producten en leverancier, de verwerkingsrisico's en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen die leverancier gezien het door hem beoogd gebruik van zijn producten en diensten mocht verwachten.

24.6 Tenzij expliciet anders vermeld in de (verwerkers)overeenkomst is het product of de dienst van leverancier niet ingericht op de verwerking van bijzondere categorieën van persoonsgegevens of gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten.

24.7 Leverancier streeft ernaar dat de door hem te treffen beveiligingsmaatregelen passend zijn voor het door leverancier beoogde gebruik van het product of de dienst.

24.8 De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van de klant, rekening houdend met de in artikel 24.5 genoemde factoren een op het risico van de verwerking van de door hem gebruikte of verstrekte persoonsgegevens afgestemd beveiligingsniveau.

24.9 Leverancier kan wijzigingen aanbrengen in de getroffen beveiligingsmaatregelen indien dat naar zijn oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden. Leverancier zal belangrijke wijzigingen vastleggen en zal klant waar relevant van die wijzigingen op de hoogte stellen.

- 24.10 Klant kan leverancier verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. Leverancier is niet verplicht om op een dergelijk verzoek wijzigingen door te voeren in zijn beveiligingsmaatregelen. Leverancier kan de kosten verband houdende met de op verzoek van klant doorgevoerde wijzigingen in rekening brengen bij klant. Pas nadat de door klant gewenste gewijzigde beveiligingsmaatregelen schriftelijk zijn overeengekomen door partijen, heeft leverancier de verplichting deze beveiligingsmaatregelen daadwerkelijk te implementeren.
- 24.11 Leverancier staat er niet voor in dat de beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn. Indien leverancier een inbreuk in verband met persoonsgegevens ontdekt, zal hij klant zonder onredelijke vertraging informeren. In de (verwerkers)overeenkomst is vastgelegd op welke wijze leverancier klant informeert over inbreuken in verband met persoonsgegevens. Indien geen specifieke afspraken zijn gemaakt, dan zal leverancier op de gebruikelijke wijze contact opnemen met de contactpersoon bij klant.
- 24.12 Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke (klant, of diens opdrachtgever) om te beoordelen of de inbreuk in verband met persoonsgegevens waarover leverancier heeft geïnformeerd gemeld moet worden aan de toezichthouder of betrokkene. Het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke (klant of diens opdrachtgever). Leverancier is niet verplicht tot het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens aan de toezichthouder en/of de betrokkene.
- 24.13 Leverancier zal, indien nodig, nadere informatie verstrekken over de inbreuk in verband met persoonsgegevens en zal zijn medewerking verlenen aan noodzakelijke informatievoorziening aan klant ten behoeve van een melding aan de toezichthouder of betrokkenen.
- 24.14 Leverancier kan de redelijke kosten die hij in dit kader maakt in rekening brengen bij klant tegen zijn dan geldende tarieven.
- 24.15 Leverancier waarborgt dat de personen die onder zijn verantwoordelijkheid persoonsgegevens verwerken een geheimhoudingsplicht hebben.
- 24.16 Leverancier is gerechtigd de persoonsgegevens te verstrekken aan derden, indien en voor zover verstrekking noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, op basis van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of voor de goede uitvoering van de overeenkomst.
- 24.17 Leverancier zal, in geval van einde van de (verwerkers)overeenkomst, alle onder zich zijnde en van klant ontvangen persoonsgegevens binnen de in de (verwerkers)overeenkomst opgenomen termijn verwijderen op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (render inaccessable), of, indien overeengekomen, in een machine leesbaar formaat terugbezorgen aan klant.
- 24.18 Leverancier kan eventuele kosten die hij maakt in het kader van het in het vorige lid gestelde in rekening brengen bij klant. Hierover kunnen nadere afspraken worden neergelegd in de (verwerkers)overeenkomst.
- 24.19 Het bepaalde in artikel 24.17 geldt niet indien een wettelijke regeling het geheel of gedeeltelijk verwijderen of terugbezorgen van de persoonsgegevens door leverancier belet. In een dergelijk geval zal leverancier de persoonsgegevens enkel blijven verwerken voor zover noodzakelijk uit hoofde van zijn wettelijke verplichtingen. Het bepaalde in artikel 24.17 geldt eveneens niet indien leverancier verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG is ten aanzien van de persoonsgegevens.
- 24.20 Rechten betrokkenen, Data Protection Impact Assessment (DPIA) en auditrechten
Leverancier zal, waar mogelijk, zijn medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van klant die verband houden met bij klant door betrokkenen ingeroepen rechten van betrokkenen. Indien leverancier direct door een betrokkene wordt benaderd, zal hij deze waar mogelijk doorverwijzen naar klant.

- 24.21 Indien klant daartoe volgens de AVG verplicht is, zal leverancier na een daartoe redelijk gegeven verzoek zijn medewerking verlenen aan een gegevensbeschermingseffect-beoordeling (DPIA) of een daaropvolgende voorafgaande raadpleging.
- 24.22 Leverancier zal op verzoek van klant alle informatie ter beschikking stellen die in redelijkheid nodig is om nakoming van de in de (verwerkers)overeenkomst gemaakte afspraken met betrekking tot verwerking van persoonsgegevens aan te tonen, bijvoorbeeld door middel van een door een onafhankelijke deskundige in opdracht van leverancier opgesteld auditrapport (Third Party Memorandum) of door middel van andere door hem te verstrekken informatie. Indien klant desondanks aanleiding heeft aan te nemen dat de verwerking van persoonsgegevens niet conform de (verwerkers)overeenkomst plaatsvindt, dan kan hij maximaal éénmaal per jaar door een onafhankelijke, gecertificeerde, externe deskundige, die aantoonbaar ervaring heeft met het soort verwerkingen dat op basis van de overeenkomst wordt uitgevoerd, op kosten van de klant hiernaar een audit laten uitvoeren. Leverancier heeft het recht een deskundige te weigeren indien deze volgens leverancier diens concurrentiepositie aantast. De audit zal beperkt zijn tot het controleren van de naleving van de afspraken met betrekking tot verwerking van de persoonsgegevens zoals neergelegd in de (verwerkers)overeenkomst. De deskundige zal een geheimhoudingsplicht hebben ten aanzien van hetgeen hij aantreft en zal alleen datgene rapporteren aan klant dat een tekortkoming oplevert in de nakoming van verplichtingen die leverancier heeft op grond van de (verwerkers)overeenkomst. De deskundige zal een afschrift van zijn rapport aan leverancier verstrekken. Leverancier kan een deskundige, audit of instructie van de deskundige weigeren indien deze naar zijn mening in strijd is met de AVG of andere wetgeving of een ontoelaatbare inbreuk vormt op de door hem getroffen beveiligingsmaatregelen.
- 24.23 Partijen zullen zo snel mogelijk in overleg treden over de uitkomsten in het rapport. Partijen zullen de voorgestelde verbetermaatregelen die in het rapport zijn neergelegd opvolgen voor zover dat van hen in redelijkheid kan worden verwacht. Leverancier zal de voorgestelde verbetermaatregelen doorvoeren voor zover deze naar zijn oordeel passend zijn rekening houdend met de verwerkingsrisico's verbonden aan zijn product of dienst, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de markt waarin hij opereert en het beoogd gebruik van het product of de dienst.
- 24.24 Leverancier heeft het recht om de kosten die hij maakt in het kader van het in dit artikel gestelde in rekening te brengen bij klant.
- 24.25 Leverancier heeft in de (verwerkers)overeenkomst vermeld of, en zo ja welke derde partijen (subverwerkers) leverancier inschakelt bij de verwerking van persoonsgegevens.
- 24.26 Klant geeft toestemming aan leverancier om andere subverwerkers in te schakelen ter uitvoering van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de (verwerkers)overeenkomst.
- 24.27 Leverancier zal klant informeren over een wijziging in de door de leverancier ingeschakelde derde partijen. Klant heeft het recht bezwaar te maken tegen voornoemde wijziging door leverancier.

25. Slotbepalingen

- 25.1 Leverancier is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden en of afgenomen dienst voorwaarden aan te brengen, welke in werking treden op het aangekondigde tijdstip. Leverancier zal de gewijzigde voorwaarden tijdig aan de klant toezenden. Indien geen tijdstip van inwerkingtreding is medegedeeld, treden wijzigingen jegens de klant in werking zodra hem de wijziging is medegedeeld.
- 25.2 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht. Leverancier en de klant treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling overeen te komen.
- 25.3 In geval van tegenstrijdigheden of onduidelijkheden tussen de Engelstalige versie en de Nederlandse versie van deze algemene voorwaarden, prevaleert de Nederlandse versie.