

## Artikel 1 Definities

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

Nivko.nl Opdrachtgever Overeenkomst

: Gebruiker.  
: de Wederpartij van Gebruiker.  
: de overeenkomst tot dienstverlening.

## Artikel 2 Aanbiedingen en offertes

1. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod een termijn voor aanvaarding is genoemd.

2. De door Gebruiker gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 14 dagen, tenzij anders aangegeven. Gebruiker is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de Wederpartij schriftelijk binnen 14 dagen worden bevestigd, tenzij anders aangegeven.

3. De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

4. Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is Gebruiker daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Gebruiker anders aangeeft.

5. Een samengestelde prijsopgave verplicht Gebruiker niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

6. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

### Artikel 3 Uitvoering van de overeenkomst

1. Wij streven er uiteraard naar altijd uiterlijk op het afgesproken tijdstip te leveren. Dit gebeurt zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen 30 dagen, tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. Mocht er toch te laat worden geleverd, en er is geen sprake van overmacht, dan heeft u als koper - wanneer is afgesproken dat u tegelijk bij levering zou betalen - het recht de betaling uit te stellen tot er wel is geleverd. Als u dat wilt kunt u bij te late levering de koopovereenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden, behalve wanneer de ernst van de overschrijding van de leveringstermijn dit niet rechtvaardigt.

2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Gebruiker het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

3. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Gebruiker aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Gebruiker worden verstrekt.

Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Gebruiker zijn verstrekt, heeft Gebruiker het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.

4. Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Gebruiker is uit gegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Gebruiker kenbaar behoorde te zijn.

5. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan Gebruiker de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan.

6. Indien door Gebruiker of door Gebruiker ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

7. Opdrachtgever vrijwaart Gebruiker voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan Opdrachtgever toerekenbaar is.

## Artikel 4 Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Gebruiker zal de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
3. Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en / of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal Gebruiker de Opdrachtgever hierover tevoren inlichten.
4. Indien een vaste prijs is overeengekomen zal Gebruiker daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van deze prijs tot gevolg heeft.
5. In afwijking van lid 3 zal Gebruiker geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan Gebruiker kunnen worden toegerekend.

## Artikel 5 Contractduur/uitvoeringstermijn

1. De overeenkomst tussen Gebruiker en een Opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij  
  
uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de Opdrachtgever Gebruiker derhalve schriftelijk ingebreke te stellen.

## Artikel 6 Prijs

1. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast prijs overeenkomen.
2. Indien geen vaste prijs wordt overeengekomen, zal de prijs worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. De prijs wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Gebruiker, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
3. De prijs en eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW.
4. Bij opdrachten met een looptijd van meer dan drie maanden zullen de verschuldigde kosten periodiek in rekening worden gebracht.
5. Indien Gebruiker met de Opdrachtgever een vaste prijs of uurtarief overeenkomt, is Gebruiker niettemin gerechtigd tot verhoging van deze prijs of tarief.
6. Voorts is Gebruiker gerechtigd prijsstijgingen door te berekenen indien zich tussen het moment van aanbidding en levering, de tarieven ten aanzien van bijv. lonen zijn gestegen.
7. Bovendien mag de Gebruiker de prijs verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan Gebruiker, dat in redelijkheid niet van Gebruiker mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen prijs. Gebruiker zal de Opdrachtgever in dat geval van het voornemen tot verhoging van het prijs of tarief in kennis stellen. Gebruiker zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.
8. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van typefouten, koersen, inflatie en toeleveranciers.

## Artikel 7 Betaling

1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Gebruiker aan te geven wijze.

2. Indien Opdrachtgever in gebreke blijft in de betaling binnen de termijn van 14 dagen dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 2,5% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.

3. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de Opdrachtgever zijn de vorderingen van Gebruiker op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

4. Gebruiker heeft het recht de door Opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. Gebruiker kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de Opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening aanwijst. Gebruiker kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente alsmede de kosten worden voldaan.

## Artikel 8 Incassokosten

1. Is Opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige voldoening van een geldsom, dan verbeurt hij een dadelijk opeisbare boete van 15% over het nog verschuldigde bedrag. Dit met een minimum van € 50,00.

2. Indien Gebruiker hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

3. De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van Opdrachtgever.

4. Opdrachtgever is over de gemaakte incassokosten rente verschuldigd.

## Artikel 9 Onderzoek

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de Opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Gebruiker. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Gebruiker in staat is adequaat te reageren.

2. Indien een klacht gegrond is, zal Gebruiker de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de Opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal Gebruiker slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 15.

## Artikel 10 Opzegging

1. Beide partijen kunnen de overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen.

2. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Opdrachtgever, heeft Gebruiker recht op compensatie vanwege het daardoor ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan Gebruiker zijn toe te rekenen. Voorts is Opdrachtgever alsdan gehouden tot betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden. De voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden zullen dan ook onder voorbehoud ter beschikking worden gesteld aan Opdrachtgever.

3. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Gebruiker, zal Gebruiker in overleg met Opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan Opdrachtgever toerekenbaar zijn.

4. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor Gebruiker extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

## Artikel 11 Bedenktijd bij levering van diensten

1. Bij levering van diensten heeft u als Opdrachtgever een bedenktijd van 7 werkdagen. De bedenktijd gaat in op de dag dat de overeenkomst wordt aangegaan. Gedurende die periode heeft u de mogelijkheid de overeenkomst te ontbinden zonder dat u hiervoor een reden hoeft op te geven.
2. Alle kosten die u al heeft betaald, zullen wij u zo spoedig mogelijk, in ieder geval uiterlijk binnen 30 dagen na de herroeping, terugbetalen.
3. Soms geldt er geen herroepingsrecht voor u als Opdrachtgever, maar dat moet door de Gebruiker dan wel duidelijk en voordat de overeenkomst wordt gesloten, worden vermeld. Het betreft dan diensten die door ons tot stand zijn gebracht in overeenstemming met specificaties van de Opdrachtgever.

## Artikel 12 Opschorting en ontbinding

1. Gebruiker is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:
  - Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
  - Na het sluiten van de overeenkomst Gebruiker ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de Opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
  - Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
2. Voorts is Gebruiker bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden geveerd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Gebruiker op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Gebruiker de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
4. Gebruiker behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

## Artikel 13 Aansprakelijkheid

1. Indien Gebruiker aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.

2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- De redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;

- De eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Gebruiker aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan Gebruiker toegerekend kunnen worden;

- Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.

3. Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

4. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Gebruiker of zijn ondergeschikten.

5. Indien Gebruiker aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.

6. Gebruiker is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.

- Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;

- de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Gebruiker aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Gebruiker toegerekend kunnen worden;

- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.

7. Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfs- of andersoortige stagnatie. In het geval van consumentenkoop strekt deze beperking niet



verder dan die, die is toegestaan ingevolge artikel 7:24 lid 2 BW.

8. De aansprakelijkheid van Gebruiker is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.

9. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Gebruiker of zijn leidinggevende ondergeschikten.

## **Artikel 14 Eigendomsvoorbehoud**

1. De Gebruiker behoudt de eigendom voor zolang de koop niet volledig is betaald.
2. Ontwikkeling van grafische ontwerpen, programmatuur of op maat gemaakte producten blijft eigendom van Gebruiker tenzij anders vermeld.

## **Artikel 15 Overmacht**

1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Gebruiker geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Gebruiker niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Gebruiker worden daaronder begrepen.
3. Gebruiker heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Gebruiker zijn verplichtingen had moeten nakomen.
4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
5. Voor zoveel Gebruiker ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Gebruiker gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

## **Artikel 16 Geheimhouding**

1. De Gebruiker hecht veel waarde aan een duidelijk en transparant privacy beleid en hiervoor gelden dan ook de volgende regels:

- Alleen die persoonsgegevens worden verzameld die noodzakelijk zijn om onze dienstverlening aan de Opdrachtgever te onderhouden en te verbeteren;
- De persoonsgegevens worden met inachtneming van de geldende privacywetgeving verwerkt, opgeslagen en beheerd;
- Alle overige gegevens die onder de ogen van de Gebruiker komen, worden strikt vertrouwelijk behandeld (documenten, e-mails etc.).

2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, Gebruiker gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en Gebruiker zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Gebruiker niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de Wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

## **Artikel 17 Toepasselijk recht**

1. Op elke overeenkomst tussen Gebruiker en de Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

2. Indien de dienst (mede) strekt tot opslag en/of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverde gegevens aan derden, zoals in geval van web hosting of e-maildiensten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde. Opdrachtgever onthoudt zich van het opslaan en/of (doen) verspreiden van gegevens in strijd met bepalingen van Nederlands recht, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen gegevens die smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend, haat zaaiend, erotisch of pornografisch zijn, tenzij expliciet toegestaan in het aanbod of nadere mededeling van Gebruiker, inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen auteursrechten, merkrechten en portretrecht, een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie, hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie bevatten waarvan Opdrachtgever weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden, commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevatten op een wijze die in strijd is met de Telecommunicatiewet of andere relevante Nederlandse wetgeving, of kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevatten.

3. Indien Gebruiker een redelijk vermoeden heeft dat Opdrachtgever één van de bovengenoemde verboden schendt, is Gebruiker gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs noodzakelijk acht om aan deze schending een eind te maken. Gebruiker zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen. Gebruiker is echter nimmer gehouden tot enige schadevergoeding als gevolg van deze maatregelen.

## **Artikel 18 Wijziging, uitleg en vindplaats van de voorwaarden**

1. Deze voorwaarden zijn gedeponeerd ten kantore van de Kamer van Koophandel te Eindhoven.

2. Ingeval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.

3. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkoming van de overeenkomst.

## Artikel 19 Gebruiker diensten

1. Opdrachtgever kan uitsluitend uit de bevestigingsmail van Gebruiker, waarin vermeld wordt dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.

2. De website die u plaatst moet zodanig zijn ingericht dat anderen niet van de website gebruik kunnen maken om hacking activiteiten of andere inbreuk op de servers van Gebruiker of van ander te plegen.

3. Indien uw website geblokkeerd word (bijvoorbeeld door overschrijding van resources zoals dataverkeer, schijfruimte) is Gebruiker niet aansprakelijk voor eventueel veroorzaakte schade.

4. Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan de software wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Tenzij Opdrachtgever de gewenste wijziging vooraf aan Gebruiker heeft gemeld en Gebruiker deze schriftelijk heeft goedgekeurd. Gebruiker kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden.

5. Het verzenden van grote hoeveelheden ongevraagde e-mail (spammen) via de Gebruiker servers is niet toegestaan.

6. Indien Opdrachtgever haar diensten niet schriftelijk of digitaal met WeFact verlengt, is Gebruiker niet verantwoordelijk voor eventuele schade.

7. Gebruiker biedt geen garanties over de ononderbroken beschikbaarheid tenzij anders is overeengekomen middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement. Voor zover niet in een dergelijke Service Level Agreement anders is bepaald, geldt voor de beschikbaarheid het in dit artikel bepaalde.

8. Gebruiker heeft het recht om de dienst of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Gebruiker zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Gebruiker is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.

9. Gebruiker heeft het recht om de dienst of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Gebruiker zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere Opdrachtgevers relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een

bepaalde aanpassing af te zien. Gebruiker is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door een dergelijke aanpassing.

10. Indien de Dienst (mede) strekt tot het installeren, configureren en/of onderhouden van software, is voorts het in dit artikel bepaalde van toepassing.

11. Gebruiker zal zich inspannen om de bij de Dienst gebruikte software up-to-date te houden. Gebruiker is hierbij echter afhankelijk van haar leverancier(s). Gebruiker is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte dienstverlening niet ten goede komt.

12. Gebruiker zal zich inspannen om door Opdrachtgever verzochte veranderingen en nieuwe functionaliteit toe te voegen aan de software. Echter, Gebruiker is steeds gerechtigd een dergelijk verzoek te weigeren als deze naar haar oordeel niet haalbaar is of een goede werking, beheersbaarheid of beschikbaarheid van de software kan belemmeren.

13. Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfs- of andersoortige stagnatie. In het geval van consumentenkoop strekt deze beperking niet verder dan die, die is toegestaan ingevolge artikel 7:24 lid 2 BW.

14. De aansprakelijkheid van Gebruiker is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.

15. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Gebruiker of zijn leidinggevende ondergeschikten.

## Bijlage 1 Verwerkersovereenkomst

Als Gebruiker bij de uitvoering van de Overeenkomst voor Opdrachtgever Persoonsgegevens verwerkt, zijn in aanvulling op de Algemene Voorwaarden de voorwaarden in deze verwerkersovereenkomst van toepassing.

### 1. Algemeen

1.1 De begrippen die in deze Bijlage worden gedefinieerd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: "AVG") hebben de betekenis die daaraan in de AVG is toegekend.

1.2. Bij de verwerking van Persoonsgegevens kan Opdrachtgever worden aangemerkt als Verwerkingsverantwoordelijke, of indien Opdrachtgever de Persoonsgegevens ten behoeve van een derde partij verwerkt als Verwerker. Gebruiker vervult afhankelijk van de hoedanigheid waarin de Opdrachtgever Persoonsgegevens verwerkt de rol van Verwerker of subverwerker.

### 2. Doeleinden van de verwerking

2.1 Gebruiker verbindt zich ertoe om onder de voorwaarden uit de Overeenkomst in opdracht van Opdrachtgever Persoonsgegevens te verwerken. De verwerking vindt uitsluitend plaats in het kader van het uitvoeren van de Overeenkomst, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.

2.2. Gebruiker verwerkt de Persoonsgegevens niet voor enig ander doel dan zoals door Opdrachtgever is vastgesteld. Opdrachtgever stelt Gebruiker op de hoogte van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in deze Bijlage zijn genoemd.

2.3. Gebruiker heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van Persoonsgegevens. Gebruiker neemt geen beslissingen over de ontvangst en het gebruik van de Persoonsgegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van Persoonsgegevens.

### 3. Verplichtingen van Gebruiker

3.1. Ten aanzien van de in artikel 2 genoemde verwerkingen draagt Gebruiker zorg voor de naleving van de voorwaarden die, op grond van de AVG, worden gesteld aan het verwerken van Persoonsgegevens.

3.2. Gebruiker verwerkt Persoonsgegevens en andere gegevens die door of namens de Opdrachtgever aan Gebruiker zullen worden aangeleverd.

3.3. Gebruiker informeert Opdrachtgever, op diens verzoek daartoe en binnen een redelijke termijn, over de door zijn genomen maatregelen aangaande zijn verplichtingen onder deze Bijlage.

3.4. Gebruiker stelt Opdrachtgever in kennis indien naar zijn mening een instructie van Opdrachtgever in strijd is met relevante privacywet- en regelgeving.

3.5. Gebruiker verleent Opdrachtgever de noodzakelijke medewerking wanneer er in het kader van de verwerking een gegevensbeschermingseffectbeoordeling, of voorafgaande raadpleging van de toezichthouder, noodzakelijk mocht zijn.

#### **4. Doorgifte buiten Nederland**

- 4.1. Gebruiker mag de Persoonsgegevens verwerken in landen binnen en buiten de Europese Unie, met inachtneming van de relevante wet- en regelgeving.
- 4.2. Gebruiker laat Opdrachtgever weten om welk land of welke landen het gaat als Opdrachtgever hierom vraagt.

#### **5. Verdeling van verantwoordelijkheid**

- 5.1. Partijen dragen zorg voor de naleving van toepasselijke privacywet- en regelgeving.
- 5.2. De toegestane verwerkingen zullen door Gebruiker worden uitgevoerd binnen een (semi) geautomatiseerde omgeving.
- 5.3. Gebruiker is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de Persoonsgegevens onder deze Bijlage, overeenkomstig de instructies van Opdrachtgever en onder de uitdrukkelijke (eind)verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Voor alle overige verwerkingen van Persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen maar niet beperkt tot de verzameling van de Persoonsgegevens door Opdrachtgever, verwerkingen voor doeleinden die niet door Opdrachtgever aan Gebruiker zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is Gebruiker niet verantwoordelijk. De verantwoordelijkheid voor deze verwerkingen rust uitsluitend bij Opdrachtgever.
- 5.4. Opdrachtgever staat ervoor in dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot verwerkingen van Persoonsgegevens, zoals bedoeld in deze Bijlage, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van derden.

#### **6. Verwerking door derden**

- 6.1. Opdrachtgever verleent Gebruiker hierbij toestemming om bij de verwerking derden (subverwerkers) in te schakelen.
- 6.2. Op verzoek van Opdrachtgever informeert Gebruiker over de door haar ingeschakelde subverwerkers. Opdrachtgever heeft het recht om bezwaar te maken tegen het inschakelen van een subverwerker. Dit bezwaar dient schriftelijk, binnen twee weken en door argumenten ondersteund, te worden ingediend.
- 6.3. Gebruiker zorgt er onvoorwaardelijk voor dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als tussen Opdrachtgever en Gebruiker zijn overeengekomen. Gebruiker staat in voor een correcte naleving van deze plichten door deze derden.

#### **7. Beveiliging**

- 7.1. Gebruiker spant zich in passende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van Persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de Persoonsgegevens).
- 7.2. Gebruiker staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Gebruiker spant zich in om de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de Persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.
- 7.3. Opdrachtgever stelt enkel Persoonsgegevens ter verwerking aan Gebruiker ter beschikking, indien Opdrachtgever zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de naleving van de door Partijen afgesproken maatregelen.



## 8. Datalekken

8.1. In het geval van een beveiligingslek en/of een datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwekte gegevens) spant Gebruiker zich naar beste kunnen in om Opdrachtgever daarover zo snel mogelijk te informeren naar aanleiding waarvan Opdrachtgever beoordeelt of zij de toezichthoudende autoriteiten en/of betrokkenen informeert of niet.

8.2. Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist werkt Gebruiker mee aan het informeren van de terzake relevante autoriteiten en eventueel betrokkenen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het melden naar de relevante autoriteiten.

## 9. Afhandeling verzoeken van betrokkenen

9.1. In het geval dat een betrokkene een verzoek over zijn Persoonsgegevens richt aan Gebruiker, stuurt Gebruiker het verzoek door aan Opdrachtgever en stelt de betrokkene hiervan op de hoogte. Opdrachtgever handelt het verzoek vervolgens zelfstandig af. Indien blijkt dat Opdrachtgever hulp nodig heeft van Gebruiker voor de uitvoering van een verzoek van een betrokkene werkt Gebruiker hieraan mee. Gebruiker kan hiervoor kosten in rekening brengen (max. € 100,- per uur voor alleen directe uren).

## 10. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

10.1. Op alle Persoonsgegevens die Gebruiker van Opdrachtgever ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Bijlage, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Gebruiker gebruikt deze informatie niet voor een ander doel dan waarvoor hij deze heeft verkregen, tenzij deze in een zodanige vorm is gebracht dat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is.

10.2. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing:

- Voor zover Opdrachtgever uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen; of
- Indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van de Hoofdovereenkomst of deze Bijlage; en
- Indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.

## 11. Audit

11.1. Opdrachtgever mag audits laten uitvoeren door een onafhankelijke deskundige die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van alle punten uit deze Bijlage.

11.2. Deze audit vindt uitsluitend plaats nadat Opdrachtgever de bij Gebruiker aanwezige soortgelijke auditrapportages heeft opgevraagd, beoordeeld en redelijke argumenten aanbrengt die een door Opdrachtgever geïnitieerde audit alsnog rechtvaardigen. Een dergelijke audit wordt gerechtvaardigd wanneer de bij Gebruiker aanwezige soortgelijke auditrapportages geen of onvoldoende uitsluitsel geven over het naleven van deze Bijlage door Gebruiker.

11.3. De door Opdrachtgever geïnitieerde audit vindt ten minste twee weken na voorafgaande aankondiging door Opdrachtgever plaats en maximaal één keer per jaar.

11.4. Gebruiker werkt mee aan de audit en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk en binnen een redelijke termijn, waarbij een termijn van maximaal twee weken redelijk is tenzij een spoedeisend belang zich hiertegen verzet, ter beschikking stellen.

11.5. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Partijen in onderling overleg worden beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, al dan niet worden doorgevoerd door één van de Partijen of door beide Partijen gezamenlijk.

11.6. De redelijke kosten voor de audit worden door de Opdrachtgever gedragen, met dien

verstande dat de kosten voor de in te huren ICT-deskundige altijd door Opdrachtgever zullen worden gedragen.

## **12. Duur en beëindiging**

12.1. De Bijlage is aangegaan voor de duur zoals bepaald in de Overeenkomst en bij gebreke daarvan in ieder geval voor de duur van de samenwerking.

12.2. De Bijlage kan tussentijds niet worden opgezegd.

12.3. Verwerker is gerechtigd om de verwerkersovereenkomst te herzien. Gebruiker brengt Opdrachtgever hiervan minimaal één maand van tevoren op de hoogte.

12.4. Na beëindiging van de Bijlage vernietigt Gebruiker de van Opdrachtgever ontvangen Persoonsgegevens onverwijld, tenzij Partijen anders overeenkomen.