

**ALGEMENE VOORWAARDEN PER 01-05-2024**

Van:  
Retail Synergie B.V.

**Inhoudsopgave**

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen .....	1
Hoofdstuk 2. Mobiel .....	9
Hoofdstuk 3. Vaste diensten (Voice en Connectivity) .....	12
Hoofdstuk 4. Applications .....	14
Hoofdstuk 5. Security .....	19
Hoofdstuk 6. Hardware / apparatuur .....	21
Hoofdstuk 7. Yielder Expertise .....	23
Hoofdstuk 8. Standaardclausules voor verwerking .....	24

**Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen****1 Toepasselijkheid algemene voorwaarden**

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Retail Synergie B.V. (KvK-nummer: 08084645) (en hierna aangeduid als 'leverancier') goederen en/of diensten van welke aard dan ook aan de klant en/of partner (hierna aangeduid als 'klant') levert.
- 1.2 Deze algemene voorwaarden bestaan uit een algemeen deel en bijzondere delen. Afhankelijk van de door leverancier te leveren goederen en/of diensten zijn de bepalingen uit het betreffende bijzondere deel ook van toepassing. In geval van tegenstrijdigheid tussen bepalingen uit een bijzonder deel met bepalingen uit het algemeen deel prevaleren de bepalingen uit het bijzondere deel.
- 1.3 Afwijkingen en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 1.4 Indien en voor zover leverancier goederen en/of diensten van derden aan de klant ter beschikking stelt of daartoe toegang verleent, gelden voor wat betreft die goederen of diensten de (licentie- of verkoop)voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen leverancier en de klant met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de (licentie- of verkoop)voorwaarden van die derden door leverancier is medegedeeld. In afwijking van vorengaande zin komt aan de klant geen beroep toe op een nalaten van leverancier om te voldoen aan voornoemde verplichting, indien de klant een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
- 1.5 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 Aanbiedingen**

- 2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van leverancier zijn vrijblijvend en gelden voor een periode van veertien (14) dagen na datum van het uitbrengen daarvan, tenzij door leverancier schriftelijk anders is aangegeven.
- 2.2 Leverancier kan niet aan een offerte worden gehouden, indien de klant redelijkerwijs kan begrijpen dat (een onderdeel van) de offerte een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- 2.3 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.
- 2.4 Leverancier mag een aanvraag te allen tijde afwijzen.
- 2.5 Leverancier is te allen tijde bevoegd om de onderhandelingen met de klant af te breken zonder opgave van redenen en zonder enige schadevergoeding gehouden te zijn of verplicht te worden door te onderhandelen.
- 2.6 Mondelinge toezeggingen of afspraken met werknemers of vertegenwoordigers van leverancier zijn slechts voor leverancier bindend na schriftelijke bevestiging door de directie van leverancier.

**3 Totstandkoming van de overeenkomst**

- 3.1 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.
- 3.2 De klant is gehouden de informatie, zoals gespecificeerd in de overeenkomst en/of benodigd voor de oplevering van de dienst en de hieronder genoemde documenten te verstrekken aan leverancier:

- a. bij natuurlijke personen: een identificatiebewijs als bedoeld in de Wet op de Identificatieplicht en een bewijs van een vaste woon- of verblijfplaats in Nederland;
  - b. bij ondernemingen en/of rechtspersonen: een uittreksel van hun registratie bij de Kamer van Koophandel niet ouder dan twee maanden en een identificatiebewijs (als bedoeld in de Wet op de Identificatieplicht) van de bevoegde vertegenwoordiger van de onderneming of rechtspersonen.
- 3.3 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.
- 3.4 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 aangevallen op het moment waarop leverancier de facturatie start.

#### **4 Prijs**

- 4.1 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.
- 4.2 Verzendkosten worden door leverancier aan de klant in rekening gebracht, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 4.3 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 kenbaar gemaakt budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 4.4 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.
- 4.5 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.
- 4.6 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.
- 4.7 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 2015 (2015=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.
- 4.8 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 4.7.

#### **5 Facturering en betaling**

- 5.1 Facturen dienen binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum betaald te zijn, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 5.2 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.
- 5.3 Alle door leverancier bestede tijd wordt gefactureerd op basis van een kwartier, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 5.4 Indien de klant geen serviceovereenkomst of Service Level Agreement met leverancier heeft, worden door leverancier bestede uren c.q. verleende service in rekening gebracht tegen het toepasselijke uurtarief.
- 5.5 In het geval dat is overeengekomen dat betaling via automatische incasso gaat, zal de klant een machtiging voor het incasseren van de facturen verstrekken aan leverancier.
- 5.6 Bij niet tijdige ontvangst door leverancier van verschuldigde bedragen, om welke reden dan ook (bijvoorbeeld storning 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 buitengerechtigde incassokosten verschuldigd.
- 5.7 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: 60% direct na het bevestigen door leverancier van de overeenkomst;
  - b. 2e termijn: 30% voor oplevering;
  - c. 3e termijn: 10% + nacalculatie na oplevering.
- 5.8 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.
- 5.9 Het is de klant niet toegestaan haar betalingsverplichtingen jegens leverancier op te schorten, dan wel enige inhouding of verrekening toe te passen.
- 5.10 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. Leverancier is niet aansprakelijk voor eventueel uit een dergelijke opschorting voortvloeiende schade.

- 5.11 In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de klant zijn de verplichtingen van de klant jegens leverancier onmiddellijk opeisbaar en is leverancier gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten of te beëindigen.
- 5.12 Voor rekening van de klant komen alle kosten die aan de incasso van een door de klant onbetaalde factuur zijn verbonden, waaronder alle buitengerechtigde kosten. Deze kosten worden berekend volgens de Staffel Buitengerechtigde incassokosten, en bedragen ten minste € 250.
- 5.13 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.
- 5.14 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 20% 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.
- 5.15 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.

## **6 Algemene duur en beëindigingsbepalingen van de overeenkomst**

- 6.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt de overeenkomst aangegaan voor een (initieel) looptijd van één jaar.
- 6.2 Tenzij een van de partijen ten minste één maand voor afloop van de initiële 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.
- 6.3 Indien de overeenkomst door de klant voortijdig, dat wil zeggen voor het einde van de initiële 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 initiële 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.
- 6.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, kan een opzegging door de klant pas worden verwerkt, nadat leverancier een door de klant correct en volledig ingevulde opzegformulier heeft ontvangen. Vanaf dat moment gaat de opzegtermijn lopen conform artikel 6.2 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, Netcare, 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.
- 6.5 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.
- 6.6 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 9 en de andere partij instemt met voortzetting.

- 6.7 De klant dient in geval van een (mogelijk) faillissement, surseance van betaling of schuldsaneringsregeling leverancier hiervan onmiddellijk schriftelijk in kennis te stellen.
- 6.8 Leverancier kan nadere termijnen of voorwaarden stellen alvorens haar dienstverlening te continueren in geval zich een van de in artikel 6.5 of 6.6 genoemde situaties voordoet. Indien een dienst na een opschorting opnieuw wordt geactiveerd, is leverancier gerechtigd hiervoor activatiekosten in rekening te brengen.
- 6.9 In verband met het bepaalde in artikel 7.12 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.

## **7 Uitvoering van de overeenkomst, dienstenniveau en het gebruik van de dienst**

- 7.1 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.
- 7.2 Uitvoerings- en leveringstermijnen zijn indicatief. De enkele overschrijding van een termijn brengt leverancier niet in verzuim.
- 7.3 Leverancier staat niet in voor geschiktheid of bruikbaarheid van de diensten voor het doel dat de klant voor ogen heeft, ook niet als dit doel vooraf aan leverancier kenbaar is gemaakt.
- 7.4 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.
- 7.5 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.
- 7.6 Leverancier heeft het recht om bij de uitvoering van de overeenkomst derden in te schakelen.
- 7.7 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, wormen en/of andere schadelijke software of systemen het netwerk binnen kunnen dringen dan wel kunnen worden geïnstalleerd.
- 7.8 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.
- 7.9 De klant zal eventueel op apparatuur aangebrachte typenummers, serienummers, logo's en/of andere aangebrachte markeringen ter identificatie niet verwijderen of anderszins onleesbaar maken.
- 7.10 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.
- 7.11 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.
- 7.12 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.
- 7.13 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.
- 7.14 Leverancier is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met klant is overeengekomen.
- 7.15 Leverancier is gerechtigd beeldmerk, logo of naam van klant te gebruiken in zijn externe communicatie.

## **8 Beveiliging**

- 8.1 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.

- 8.2 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 identificatiecodes wordt gemaakt.
- 8.3 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 8.3 geldt behoudens het recht van klant tot het leveren van tegenbewijs.
- 8.4 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.
- 8.5 Leverancier is gerechtigd de beveiligingsmaatregelen van tijd tot tijd aan te passen indien dit noodzakelijk is als gevolg van veranderende omstandigheden.
- 8.6 Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligd houden, onder meer, maar niet daartoe beperkt, tegen de risico's van computervrederebreuk, ontvreemding, verlies of verminking 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.
- 8.7 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.
- 8.8 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.

## **9 Zekerheid, eigendomsvoorbehoud en risico-overgang**

- 9.1 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.
- 9.2 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.
- 9.3 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.

**10 Informatie en overige medewerkingsverplichtingen**

- 10.1 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.
- 10.2 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.
- 10.3 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.

**11 Inspectie, acceptatie, herstel/ruilen van goederen en/of diensten**

- 11.1 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.
- 11.2 Goederen en/of diensten gelden als geaccepteerd indien:
- 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;
  - 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
  - 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.
- 11.3 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:
- in geval van diensten, het gebrek (laten) herstellen mits de dienst niet functioneert in overeenstemming met de gedocumenteerde specificaties van die dienst;
  - 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.
- 11.4 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:
- 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;
  - 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
  - de goederen compleet, in de originele verpakking, met alle bijgeleverde documentatie en een bewijs van aankoop geretourneerd zijn;
  - indien van toepassing: het serienummer en/of IMEI-nummer van de apparatuur overeenkomt met het serienummer en/of IMEI-nummer op de verpakking; en
  - het gebrek aan de goederen niet is ontstaan door een oorzaak die is toe te rekenen aan de klant.
- 11.5 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.
- 11.6 Buiten hetgeen in dit artikel 11 is bepaald, rusten er op leverancier geen verplichtingen in verband met (gebreken in) het functioneren van goederen en/of diensten.
- 11.7 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.

**12 Aansprakelijkheid**

- 12.1 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.
- 12.2 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).
- 12.3 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 vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 12.4 Voorts is leverancier niet aansprakelijk voor de hiernavolgende omstandigheden en enige schade die daaruit voortvloeit:
- voor handelen of nalaten van door leverancier ingeschakelde derden (waaronder aanbieders van telecommunicatienetwerken of -diensten en informatie-, content- of SMS diensten).
  - 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;
  - het niet functioneren van (telecommunicatie)diensten als gevolg van natuurverschijnselen, noodzakelijk onderhoud of overmacht;
  - het (al dan niet onbevoegde) gebruik van toegangscode's en SIM-kaarten;
  - het opschorten van verplichtingen, het blokkeren en buiten gebruik stellen van aansluitingen en diensten;
  - voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen wordt gemaakt;
  - het niet dan wel niet tijdig opzeggen / beëindigen van lopende overeenkomsten van de klant met een derde leverancier.
- 12.5 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.
- 12.6 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.
- 12.7 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.

**13 Overmacht**

- 13.1 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.
- 13.2 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)igheid 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.
- 13.3 Indien een overmachtsituatie 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.

**14 Privacy en gegevensverwerking**

- 14.1 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.
- 14.2 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.

- 14.3 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.
- 14.4 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 8 'Standaardclausules voor verwerking' van toepassing. 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.

## 15 Telefoonnummers

- 15.1 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.
- 15.2 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 6.3 van de algemene voorwaarden van toepassing.
- 15.3 Een maand na beëindiging van de overeenkomst komt het nummer te vervallen, tenzij de klant tijdig nummerbehoud heeft aangevraagd

## 16 Vertrouwelijkheid

- 16.1 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 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.
- 16.2 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.

## 17 Overname personeel

- 17.1 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.

## 18 Overdracht

- 18.1 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.
- 18.2 Het is leverancier toegestaan de verplichtingen uit de overeenkomst geheel of gedeeltelijk aan haar gelieerde ondernemingen over te dragen.

## 19 Service Level Agreement

- 19.1 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 op kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.
- 19.2 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.

**20 Back-up**

- 20.1 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.
- 20.2 Klant zelf blijft verantwoordelijk voor nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

**21 Overdracht van rechten en verplichtingen**

- 21.1 Klant zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van een overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.
- 21.2 Leverancier is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

**22 Bevoegde rechter en toepasselijk recht**

- 22.1 Op de rechtsverhouding tussen leverancier en de klant is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 22.2 Geschillen zullen in eerste aanleg uitsluitend worden berecht door de bevoegde rechter van de Rechtbank Noord-Holland, tenzij leverancier ervoor kiest de zaak aanhangig te maken voor de rechter van de vestigingsplaats van de klant.

**23 Slotbepalingen**

- 23.1 Leverancier is bevoegd wijzigingen in deze 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.
- 23.2 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.
- 23.3 In geval van tegenstrijdigheden of onduidelijkheden tussen de Engelstalige versie en de Nederlandse versie van deze algemene voorwaarden, prevaleert de Nederlandse versie.

**Hoofdstuk 2. Mobiel**

*Dit gedeelte van de Algemene Voorwaarden is aanvullend van toepassing op diensten welke door leverancier worden geleverd aan de klant door middel van het ter beschikking stellen van SIM-kaarten, eventueel in combinatie met apparatuur.*

**24 Aanvang looptijd overeenkomst mobiele diensten**

- 24.1 De (initiële) looptijd van de overeenkomst wordt gerekend vanaf de datum waarop de eerste SIM-kaart is geactiveerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen in de overeenkomst. Dit geldt niet voor SIM-kaarten van naar leverancier overgedragen (geporteerde) nummers. Daarvoor geldt dat de looptijd van de overeenkomst per SIM-kaart afzonderlijk wordt gerekend vanaf de datum van overdracht van het nummer aan leverancier, tenzij schriftelijk anders overeengekomen in de overeenkomst. Facturering van een dienst vindt plaats vanaf de activatiedatum van de SIM-kaart.

**25 Levering en apparatuur voor mobiele diensten**

- 25.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen in de overeenkomst, bestaat de dienst uit het ter beschikking stellen door leverancier van een SIM-kaart, waarmee, al dan niet in combinatie met de apparatuur, de mogelijkheid wordt geboden om spraak en/of gegevens te versturen en te ontvangen over het netwerk.
- 25.2 De Klant dient eventueel zelf geschikte (vervangende) hardware aan te schaffen om gebruik te kunnen maken van de diensten. De Klant mag de SIM-kaart uitsluitend gebruiken in combinatie met CE-gecertificeerde hardware.
- 25.3 Indien Leverancier als onderdeel van de overeenkomst apparatuur verkoopt en levert, wordt de eigendom van die apparatuur aan de Klant overgedragen op het moment van volledige betaling van de koopprijs. Ten aanzien van garantie, onderhoud en functioneren van de apparatuur gelden de voorwaarden welke door de fabrikant van de betreffende apparatuur is bepaald.

**26 Dienstenniveau en het gebruik van de dienst**

- 26.1 De klant houdt zich aan de eisen die een redelijk gebruik van de diensten meebrengen.
- 26.2 De dienst is bedoeld voor individueel gebruik door de klant. Tenzij anders is overeengekomen in de overeenkomst is het niet toegestaan de dienst te wederverkopen of anderszins voor commerciële doeleinden aan te wenden, zoals het (tegen betaling) beschikbaar stellen van de verbinding aan derden of het beschikbaar stellen van de verbinding aan meerdere gebruikers.
- 26.3 Het door de klant aangeboden telecommunicatieverkeer dient zijn oorsprong te hebben op het netwerk van leverancier, tenzij er sprake is van roaming of indien anders is overeengekomen. Het is de klant derhalve niet toegestaan om gebruik te maken van de dienst indien het aangeboden telecommunicatieverkeer zijn oorsprong heeft buiten het netwerk van leverancier, bijvoorbeeld het bedrijfsnetwerk van de klant. Het is de klant niet toegestaan zonder voorafgaande toestemming van

- leverancier om het mobiele telefoonverkeer dat door de diensten wordt mogelijk gemaakt als vast telefoonverkeer om te (laten) zetten voordat het door leverancier naar de eindbestemming wordt gerouteerd. Het is de klant bijvoorbeeld niet toegestaan om gebruik te maken van SIM- of GSM-boxen of soortgelijke hardware.
- 26.4 Voor roaming en internationale gesprekken gelden de gebruiksmogelijkheden, kwaliteitskenmerken en voorschriften van het betreffende land en/of netwerkaanbieders.
- 26.5 Het is klant niet toegestaan om bij data only SIM-kaarten een dedicated voice-verbinding op te zetten.
- 26.6 De klant is verplicht om een 06-nummer alleen te gebruiken in apparaten waarmee een spraakverbinding tot stand kan worden gebracht.
- 26.7 Voor bepaalde diensten kan leverancier toegangscode verstreken (zoals de beheerportal). Klant is verantwoordelijk voor het bewaren en beveiligen van deze toegangscode door derden en stelt leverancier onmiddellijk op de hoogte bij onbevoegd gebruik. Bij (een vermoeden van) onbevoegd gebruik is leverancier gerechtigd de toegangscode direct te blokkeren.
- 26.8 De diensten werken met behulp van radiosignalen. Deze signalen kunnen worden gestoord door externe omstandigheden waarop leverancier geen enkele invloed heeft. Mede hierdoor kan leverancier de kwaliteit van de verbinding niet garanderen. Door onderhoud of storingen kan het zijn dat er tijdelijk weinig of helemaal geen bereik is. Leverancier is niet aansprakelijk voor enige schade die hieruit voortvloeit.
- 26.9 Leverancier kan wijzigingen aanbrengen wat betreft de landen en/of netwerken waarvandaan mobiel bellen en gebeld worden in het buitenland mogelijk is.
- 26.10 Tenzij schriftelijk in de overeenkomst overeengekomen, is het de klant niet toegestaan om de diensten in te zetten voor machine-to-machine (M2M) toepassingen.
- 26.11 Indien met het mobiele toestel nog kan worden gebeld, dan kan de eindgebruiker van de dienst altijd bellen naar het alarmnummer 112, waardoor automatisch informatie over de locatie van de eindgebruiker wordt doorgestuurd naar de noodhulpdienst. Wel is het mogelijk dat de besturingssoftware op het toestel van de eindgebruiker het versturen van gedetailleerde real-time informatie over de locatie niet (meer) ondersteunt.
- 26.12 Klant mag diensten niet zodanig gebruiken dat (a) sprake is van kunstgrepen, waaronder begrepen simboxen of automatische oproepsystemen, waardoor klant of een derde financieel voordeel behaalt, en/of (b) er aan leverancier en/of derden schade wordt toegebracht, en/of (c) de integriteit van het Netwerk in gevaar wordt gebracht en/of (d) er een onevenredige belasting van het Netwerk ontstaat.
- 26.13 Indien leverancier gegronde aanwijzingen heeft dat de klant de bepalingen in dit artikel niet naleeft en/of bij misbruik en/of niet redelijk gebruik, is leverancier, afhankelijk van de ernst van de tekortkoming, gerechtigd de overeenkomst en/of diensten en/of aansluitingen per direct geheel of gedeeltelijk op te schorten dan wel te beëindigen, onverminderd het recht van leverancier de volledige gebruikskosten conform 31.1 van deze algemene voorwaarden te vorderen. Leverancier zal niet aansprakelijk zijn voor enige schade klant als gevolg hiervan lijdt.

## **27 SIM-kaarten**

- 27.1 Een door leverancier aan de klant ter beschikking gestelde SIM-kaart is en blijft eigendom van leverancier. Na het eerste verzoek van leverancier hiertoe dient de klant de SIM-kaart aan leverancier te retourneren na het einde van de overeenkomst.
- 27.2 Leverancier heeft het recht om de SIM-kaarten te vervangen. Leverancier mag kosten in rekening brengen voor de vervanging van een gestolen of defecte SIM-kaart. Deze kosten staan vermeld in de tarievenlijst behorende bij het afgenomen mobiele prijsplan.
- 27.3 Aan elke SIM-kaart is een pincode (persoonlijk identificatienummer) en een PUK-code (persoonlijke deblokkeringsleutel) verbonden. De klant dient alle mogelijke voorzorgsmaatregelen te nemen om de pin- en PUK-codes te beschermen tegen verlies, diefstal en/of beschadiging en is verantwoordelijk voor onbevoegd gebruik.
- 27.4 Bij diefstal of verlies van de SIM-kaart dient de klant de betreffende aansluiting onverwijld buiten gebruik te (laten) stellen. De klant blijft aansprakelijk voor de gebruikskosten tot aan het moment waarop blokkering van de aansluiting plaatsvindt.
- 27.5 De klant mag de SIM-kaart uitsluitend gebruiken in combinatie met CE-gecertificeerde apparatuur. Als uit onderzoek door leverancier blijkt dat klachten van de klant met betrekking tot de werking van diensten niet te wijten zijn aan het netwerk, kan de klant verplicht worden de apparatuur ter controle aan leverancier aan te bieden. Indien leverancier vaststelt dat de apparatuur van de klant de goede werking van het netwerk verstoort, is leverancier gerechtigd de betreffende SIM-kaart van die apparatuur onmiddellijk buiten werking te stellen.

## **28 Telefoonnummers en nummerportering**

- 28.1 Nummerportering en nummerbehoud zijn niet mogelijk bij data only SIM-kaarten. In dat geval komt bij beëindiging van de overeenkomst het mobiele nummer te vervallen.
- 28.2 Nummerbehoud is een afzonderlijk overeen te komen dienst waarop voorwaarden van toepassing zijn. De klant accepteert dat leverancier geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid aanvaardt voor het welslagen van aangevraagd nummerbehoud.

## **29 Content en contentdiensten**

- 29.1 Op content(diensten) en andere uit hoofde van de overeenkomst door leverancier ter beschikking gestelde diensten en/of producten rusten intellectuele eigendomsrechten die uitsluitend toebehoren aan leverancier, aan haar gelieerde ondernemingen, licentiegevers of andere derden. Leverancier verleent de klant een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om deze producten en/of content(diensten) te gebruiken gedurende de looptijd van de overeenkomst en in overeenstemming met het beoogde gebruik, zoals onder meer genoemd in artikel 26 van de algemene voorwaarden. Het is de klant niet

toegestaan content te bewerken, kopiëren, aan derden door te zenden of anderszins te verveelvoudigen of openbaar te maken.

- 29.2 De toegang tot, het gebruik en/of de afname van contentdiensten door de klant leidt er niet toe dat enig op content rustend recht van intellectuele eigendom aan de klant wordt overgedragen.
- 29.3 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 deze algemene voorwaarden en de overeenkomst gebruiken van content.
- 29.4 De klant dient te beschikken over deugdelijk functionerende, voor de content(diensten) vereiste apparatuur en softwareapplicaties. Leverancier is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor het niet (goed) functioneren van contentdiensten als gevolg van gebreken in de apparatuur en/of door klant gebruikte software.
- 29.5 Leverancier is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud en werking van contentdiensten die de klant van derden afneemt.
- 29.6 De klant zal zich houden aan eventuele voorwaarden die gelden voor contentdiensten.
- 29.7 Leverancier behoudt zich het recht voor om contentdiensten (zoals de beheerportal) zonder voorafgaande aankondiging te wijzigen, tijdelijk buiten gebruik te stellen dan wel stop te zetten. Leverancier streeft ernaar om een gelijkwaardige dienst hiervoor in de plaats te stellen.

### 30 Onderhoud en storingen

- 30.1 Leverancier kan voor onderhoud aan het netwerk of indien incidenten daartoe noodzaken het netwerk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik stellen. Leverancier zal deze buitengebruikstelling voor zover mogelijk tijdig en van tevoren kenbaar maken, tenzij het gaat om korte of beperkte onderbrekingen.
- 30.2 Eventuele storingen zullen zo spoedig mogelijk door leverancier worden onderzocht. Leverancier zal zich ertoe inspannen om de storing zo spoedig mogelijk op te lossen. Op storingen is de wettelijke compensatie van kracht.
- 30.3 De technische eigenschappen van diensten en/of het netwerk kunnen door leverancier gewijzigd worden. Zonder gegronde of dringende redenen zal leverancier een dienst niet tijdelijk beperken of stopzetten.

### 31 Gebruikskosten

- 31.1 Tenzij schriftelijk anders in de overeenkomst overeengekomen, is de klant voor het gebruik van de levering van de diensten verschuldigd:
- Een vergoeding per ontvangen of verzonden oproep en/of data en/of een gebruik- en/of een bestemmingsafhankelijk tarief (hieronder worden ook roamingtarieven verstaan);
  - Een vergoeding voor overig dienstspecifiek verbruik op basis van een verbruikerstarief;
  - Een maandelijks met de klant overeengekomen vast tarief;
  - Een eenmalig tarief voor de installatie en/of oplevering van de dienst;
  - Optioneel: een maandelijks met de klant overeengekomen, vast tarief voor de koop van een mobiel toestel, totdat de koopprijs is voldaan.
- 31.2 Klant stemt ermee in dat de in de overeenkomst genoemde tarieven beschouwd worden als een alternatief tarief, zoals bedoeld in de EU roaming regulering.
- 31.3 Indien een bundel is overeengekomen dan geldt dat de bundel persoonsgebonden is en gebonden aan de dienst. Ongebruikt tegoed kan niet worden meegenomen naar de volgende maand. De klant kan zijn bundel niet terug laten storten, overschrijven of anderszins overdragen aan een derde. De bundel blijft in eigendom van leverancier totdat de verschuldigde vergoedingen door de klant zijn betaald. De bundel komt automatisch te vervallen indien de overeenkomst wordt beëindigd zonder dat de klant aanspraak kan maken op enige vorm van terugbetaling of compensatie.
- 31.4 In gevallen anders dan na beëindiging van de overeenkomst behoudt leverancier zich het recht voor om de kosten van een afsluiting en/of heraansluiting van (delen van) de dienst(en) aan de klant in rekening te brengen.
- 31.5 Leverancier is gerechtigd om ieder jaar in januari de op de overeenkomst van toepassing zijnde tarieven aan te passen als gevolg van inflatie. Deze aanpassing wordt gebaseerd op de stijging van het consumentenprijsindexcijfer van het CBS van de maand juni van het voorgaande jaar, tenzij dit minder is dan het prijsindexcijfer zoals bepaald in artikel 4.7 van deze algemene voorwaarden. In dat geval geldt het prijsindexcijfer zoals bepaald in artikel 4.7. Leverancier streeft ernaar om de prijswijzigingen ten minste dertig (30) dagen vóór de datum waarop de wijziging ingaat mede te delen aan de klant.

### 32 Redelijk gebruik

- 32.1 De abonnementen zijn specifiek bedoeld voor individueel gebruik op smartphones en tablets.
- 32.2 De abonnementen zijn bedoeld voor individueel gebruik en niet voor commerciële doeleinden, zoals het (tegen betaling) beschikbaar stellen van de verbinding aan derden of het beschikbaar stellen van de verbinding aan meerdere gebruikers. De abonnementen moeten bovendien gebruikt worden in overeenstemming met de geldende wetgeving, zo moet een simkaart met een 06-nummer gebruikt worden in een apparaat waarmee gebeld kan worden.
- 32.3 De abonnementen zijn bedoeld voor consumenten / gebruikers met een woon- of verblijfplaats in Nederland, of een stabiele link met Nederland, wat zich uit in een frequente en substantiële aanwezigheid.
- 32.4 Leverancier behoudt zich het recht om maatregelen te nemen om overbelasting van haar netwerk te voorkomen.
- 32.5 Leverancier verstaat in ieder geval, doch niet uitsluitend, onder 'Oneigenlijk gebruik' dan wel 'misbruik':
- Gebruik dat voortkomt uit de omstandigheid dat klant geen woon- of verblijfplaats in Nederland heeft en/of geen stabiele link heeft met Nederland. Dit kan zich bijvoorbeeld uiten in het feit dat over een periode van minimaal 4 maanden de

aanwezigheid en/of het gebruik van (data) diensten in het buitenland groter is dan in Nederland, de SIM-kaart langere periodes inactief is en/of enkel wordt gebruikt om te roamen of enkel wordt gebruikt voor telefoongesprekken in of vanuit de EU, Turkije, Zwitserland en VS, IJsland, Noorwegen, Verenigd Koninkrijk en Liechtenstein;

- b. Gebruik dat voortkomt uit (georganiseerde) wederverkoop van de Abonnementen aan personen zonder woon- of verblijfplaats in Nederland en/of zonder stabiele link met Nederland;

Indien leverancier vaststelt dat sprake is van oneigenlijk gebruik dan wel misbruik, behoudt zij het recht voor het maximale gereguleerde tarief wholesale voor het roamingverkeer in rekening te brengen en/of het verbruik tegen de reguliere tarieven zoals opgenomen in het tarievenoverzicht in rekening te brengen, de schade te verhalen en/of de dienstverlening (wholesale tijdelijk of permanent) te beëindigen.

- 32.6 Indien onbeperkt bellen in de EU (of EU/Verenigd Koninkrijk/IJsland/Noorwegen/Liechtenstein/Turkije/Zwitserland/VS) onderdeel uitmaakt van het abonnement, geldt op basis van een redelijk gebruik dat er naar maximaal 300 verschillende internationale vaste en mobiele nummers per maand kan worden gebeld per abonnement (met uitzondering van servicenummers).
- 32.7 Leverancier behoudt zich het recht voor om bij handelen in strijd met redelijk gebruik met onbeperkt bellen in de EU (of EU/Verenigd Koninkrijk/IJsland/Noorwegen/Liechtenstein/Turkije/Zwitserland/VS) het verbruik tegen de reguliere tarieven zoals opgenomen in het tarievenoverzicht in rekening te brengen of het gebruik in de EU (of EU/Verenigd Koninkrijk/IJsland/Noorwegen/Liechtenstein/Turkije/Zwitserland/VS) uit te zetten. Leverancier behoudt zich daarnaast het recht voor om bij onredelijk gebruik hierover contact op te nemen met klant.
- 32.8 In het geval van (een vermoeden van) omzeiling van het bepaalde in artikel 32 dan wel gebruik op een manier waarvoor de abonnementen niet bedoeld zijn, oneigenlijk gebruik, heeft leverancier het recht om de verbinding tijdelijk op te schorten of om de snelheid of kwaliteit van de verbinding tijdelijk te beperken. Leverancier informeert klant van tevoren. Leverancier heeft het recht om het abonnement te wijzigen naar de hoogst mogelijke internetabonnement met een nationaal limiet of om de overeenkomst te beëindigen. Leverancier is niet aansprakelijk voor eventuele schade die daaruit voortvloeit en klant blijft kosten verschuldigd voor de wel gemaakte kosten.

### **Hoofdstuk 3. Vaste diensten (Voice en Connectivity)**

*Dit gedeelte van de Algemene Voorwaarden is aanvullend van toepassing op vaste diensten die door leverancier worden geleverd aan de klant door middel van vaste infrastructuur, zoals telefonie over een computernetwerk en aanverwante diensten, zoals (X)DSL, mobiel en VOIP, alsmede op connectiviteitsdiensten (zoals internet en andere vaste diensten) die worden geleverd over een drager. Een drager kan zijn: glasvezel, koper of radioverbindingen (waaronder straalverbindingen, 4G, 5G en satelliet).*

#### **33 Aanvang looptijd overeenkomst vaste diensten**

- 33.1 De looptijd van de overeenkomst vangt voor vaste diensten aan op de 'Ready for Service-datum' (de datum waarop de door de klant bestelde vaste dienst is opgeleverd en door de klant in gebruik genomen kan worden). Facturering van een dienst vindt eveneens plaats vanaf deze Ready for Service-datum. Leverancier zal de klant over de Ready for Service-datum informeren. Wanneer de klant geen mededeling is gedaan van de Ready for Service-datum, wordt de duur van de overeenkomst geacht te zijn aangevangen op het moment waarop de dienst door de klant in gebruik is genomen.
- 33.2 Indien de overeenkomst betrekking heeft op meerdere aansluitingen op meerdere locaties van de klant dan geldt het volgende: Een aansluiting wordt per locatie van de klant (hierna: 'Locatie') aangegaan en afgenomen door de klant voor een looptijd als bedoeld in artikel 6.1. De looptijd vangt aan op de Ready for Service-datum van de aansluiting die onder de overeenkomst wordt geleverd op de betreffende Locatie. Facturering van een dienst vindt eveneens plaats vanaf deze Ready for Service-datum. De begin- en einddata van een aansluiting kunnen afhankelijk van genoemde Ready for Service-datum per Locatie verschillen.

#### **34 Levering en apparatuur**

- 34.1 De mogelijkheid bestaat dat leverancier ten behoeve van de te leveren dienst(en) bepaalde apparatuur installeert die al dan niet bij de prijs van de overeengekomen dienst(en) is inbegrepen. Tenzij anders is overeengekomen, verzorgt leverancier de apparatuur.
- 34.2 Ten aanzien van garantie, onderhoud en functioneren van de apparatuur gelden de voorwaarden welke door de fabrikant van de betreffende apparatuur is bepaald.
- 34.3 De eigendom van apparatuur zal niet aan de klant worden overgedragen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 34.4 Het is de klant niet toegestaan wijzigingen aan te brengen aan de apparatuur, deze te verplaatsen, te openen, of anderszins te bewerken en/of te beïnvloeden zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier.
- 34.5 De klant zal derden die rechten doen gelden op de apparatuur of maatregelen zoals inbeslagname willen uitvoeren, op de hoogte stellen van het eigendom van leverancier. De klant zal tevens in dat geval leverancier onmiddellijk inlichten.
- 34.6 Na beëindiging van de overeenkomst is de klant verplicht om op eerste verzoek van leverancier daartoe medewerking te verlenen aan het afgeven aan dan wel het (laten) terugnemen door leverancier van de apparatuur. Indien de klant in strijd met haar verplichting uit dit artikel handelt, is de klant gehouden leverancier de vervangingswaarde van de betreffende apparatuur en alle kosten die leverancier maakt en die verband houden met dit tekortschieten van de klant, te vergoeden

**35 Dienstenniveau en gebruik van de dienst**

- 35.1 De klant houdt zich aan de eisen die een redelijk gebruik van de diensten meebrengen.
- 35.2 De dienst is uitsluitend bedoeld voor gebruik binnen de organisatie van Klant. Het is Klant niet toegestaan om een dienst voor andere doeleinden aan te wenden.
- 35.3 Het is Klant niet toegestaan om data sim only SIM-kaarten te gebruiken voor een spraakcommunicatiedienst als beschreven in artikel 1.1 van de Telecommunicatiewet. Deze data only SIM-kaarten mogen slechts gebruikt worden voor elektronische communicatiediensten voor geautomatiseerde toepassingen als beschreven in artikel 1c van het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten.
- 35.4 Leverancier biedt geen garanties over de precieze hoeveelheid beschikbaarheid, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 35.5 Behoudens tegenbewijs zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid en serviceniveau gelden als volledig bewijs.
- 35.6 Leverancier zal zich inspannen om te zorgen dat de klant gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van de klant. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. Leverancier zal zich inspannen om de klant hierover tijdig te informeren.
- 35.7 De beschikbaarheid en kwaliteit van de dienst is mede afhankelijk van enkele externe factoren, waaronder de internetverbinding van de klant indien bijvoorbeeld een VOIP-dienst wordt afgenomen.
- 35.8 Indien leverancier gegronde aanwijzingen heeft dat de klant de bepalingen in dit artikel niet naleeft en/of bij misbruik en/of niet redelijk gebruik, is leverancier, afhankelijk van de ernst van de tekortkoming, gerechtigd de overeenkomst en/of diensten en/of aansluitingen per direct geheel of gedeeltelijk op te schorten dan wel te beëindigen, onverminderd het recht van leverancier de volledige gebruikskosten conform artikel 38.1 van deze algemene voorwaarden te vorderen. Leverancier zal niet aansprakelijk zijn voor enige schade klant als gevolg hiervan lijdt.
- 35.9 Leverancier is verplicht om medewerking te verlenen aan de aan haar gerichte verzoeken van bevoegde (overheids)instanties om de persoonsgegevens af te geven dan wel (realtime) inzage te geven in het telefoon en/of dataverkeer van de klant. Leverancier heeft hierover geen informatieverplichting richting de klant.

**36 Nummers, toegangscodes etc.**

- 36.1 Ten behoeve van een dienst kan door leverancier aan de klant een of meerdere nummers en/of e-mailadressen en/of domeinnamen en/of IP-adressen en eventueel bijbehorende gebruikersnamen, wachtwoorden en/of andere toegangscodes ter beschikking worden gesteld. De klant kan geen rechten doen gelden ten aanzien van het gebruik of behoud van dergelijke nummers, e-mailadressen, domeinnamen en/ of IP-adressen en eventueel bijbehorende gebruikersnamen, wachtwoorden en/of andere toegangscodes, behoudens de wettelijke voorschriften omtrent nummerportabiliteit.
- 36.2 Klant heeft de mogelijkheid om ten behoeve van de dienst een nieuw telefoonnummer te kiezen, al dan niet gebonden aan een geografisch gebied, of een telefoonnummer mee te nemen vanuit een overeenkomst bij een derde.
- 36.3 Voor de uitvoering van nummerbehoud volgt de klant, voor zover mogelijk, de instructies van leverancier op. Leverancier is gerechtigd eenmalige kosten voor nummerbehoud in rekening te brengen bij de klant.
- 36.4 De klant verklaart, indien van toepassing, het geografische telefoonnummer enkel te gebruiken in het geografische gebied waarvoor dit nummer is bestemd. De klant vrijwaart leverancier van alle mogelijke gevolgen bij het niet naleven hiervan.
- 36.5 Bij beëindiging van de overeenkomst komt het telefoonnummer van de klant te vervallen, tenzij de klant gebruik maakt van nummerbehoud en het telefoonnummer onderbrengt bij een derde.

**37 Onderhoud**

- 37.1 Leverancier heeft het recht om de diensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Leverancier streeft ernaar een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren te laten plaatsvinden en spant zich in om de klant tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling, tenzij schriftelijk expliciet anders is overeengekomen.
- 37.2 Slechts indien schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen is leverancier gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.
- 37.3 Leverancier is gerechtigd om de werking en de technische specificaties van de dienst te allen tijde in het belang van de voortzetting van de dienst te wijzigen. Tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal leverancier de klant tijdig op de hoogte brengen van deze wijzigingen. Leverancier is niet aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit de betrokken wijzigingen.

**38 Gebruikskosten**

- 38.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is de klant aan leverancier afhankelijk van de soort dienst verschuldigd:
- Een vergoeding per geslaagde oproep alsmede een gebruik- en/of een bestemmingsafhankelijk tarief;
  - Een vergoeding voor overig dienst specifiek verbruik op basis van een verbruikerstarief;
  - Een maandelijks vast tarief;
  - Een eenmalig tarief voor de installatie en/of oplevering van de dienst;
- 38.2 Indien leverancier ten behoeve van de klant werkzaamheden dient te verrichten, uit welke hoofde dan ook, die niet in een overeenkomst schriftelijk zijn vastgelegd, of indien kosten ontstaan doordat de klant op enigerlei wijze in gebreke is gebleven en daardoor uitvoering van de overeenkomst onmogelijk maakt of bemoeilijkt, of indien leverancier additionele kosten moet maken in verband met ter plaatse geldende procedures of (voorwaarden aan) het verlenen van toestemming van de gebouw- of grondeigenaren, dan worden deze werkzaamheden en/of kosten als meerwerk beschouwd en als zodanig extra bij de klant in rekening gebracht tegen de alsdan geldende tarieven van leverancier.

- 38.3 Indien een onder de overeenkomst geleverde dienst (mede) bestaat uit de levering van één of meerdere vaste verbindingen dan zal leverancier een uitgebreid locatieonderzoek uitvoeren en indien noodzakelijk een vergunningsaanvraag indienen bij lokale overheidsinstellingen. Uit het locatieonderzoek kunnen eenmalige kosten in verband met meerwerk volgen. Leverancier zal de klant dan informeren over de kosten van dit meerwerk. Indien de klant met het meerwerk instemt en uitvoering van de overeenkomst wenst, zal leverancier de eenmalige kosten in verband met meerwerk in rekening brengen. Indien de klant niet kan instemmen met de kosten van het meerwerk dan zijn de klant en/of leverancier gerechtigd om de dienst met betrekking tot de vaste verbinding kosteloos te beëindigen zonder schadeplichtig te zijn. Voor de overige diensten die onder de overeenkomst worden geleverd, blijft de overeenkomst ongewijzigd van kracht.
- 38.4 Leverancier is gerechtigd de overeenkomst ter zake de vaste verbindingen (gedeeltelijk) te beëindigen indien voor oplevering van de dienst blijkt dat deze op grond van bedrijfseconomische, technische en/of commerciële redenen niet kan worden geleverd, dit uitsluitend ter beoordeling van leverancier.
- 38.5 Voor zover de overeengekomen vergoedingen zijn gerelateerd aan een bepaalde periode en niet over de volledige periode verschuldigd zijn, kan leverancier per kalenderdag een bedrag naar rato in rekening brengen.
- 38.6 Leverancier is gerechtigd om ieder jaar in januari en/of juli de op de overeenkomst van toepassing zijnde tarieven aan te passen als gevolg van inflatie. Deze aanpassing wordt gebaseerd op de meest recente door het CBS vastgestelde prijsindex 'CAO-lonen categorie M-N zakelijke dienstverlening', tenzij dit minder is dan het prijsindexcijfer zoals bepaald in artikel 4.7 van deze algemene voorwaarden. In dat geval geldt het prijsindexcijfer zoals bepaald in artikel 4.7. Leverancier streeft ernaar om de prijswijzigingen ten minste dertig (30) dagen vóór de datum waarop de wijziging ingaat mede te delen aan de klant.

### 39 Levering

- 39.1 De door leverancier opgegeven en gecommuniceerde termijnen voor levering zijn indicatief. De termijnen voor levering zijn mede afhankelijk van de technische voorzieningen van en/of omstandigheden bij de klant en de eventuele wijzigingen dan wel aanpassingen die hierop moeten worden aangebracht ten behoeve van de levering van de overeengekomen diensten. Termijnen voor levering kunnen eveneens worden beïnvloed door bijvoorbeeld het ontbreken van een werkend aansluitpunt zoals bedoeld in artikel 7.4 van de algemene voorwaarden, het uitblijven van de noodzakelijke toestemming van bevoegde autoriteiten, van de gebouweigenaar in geval toegang tot een gebouw nodig is, of van de grondeigenaar in geval van graafwerkzaamheden. De klant is verantwoordelijk voor het verkrijgen van de noodzakelijke toestemming van de gebouweigenaar. Overschrijding van een of meerdere termijnen voor levering brengt leverancier niet in verzuim.
- 39.2 De diensten worden geleverd op het adres (en waar van toepassing op de betreffende etage of verdieping) zoals ingevuld op de overeenkomst. Indien de klant de dienst naar een ander adres wenst te verhuizen geldt dit als een voortijdige beëindiging en is de voortijdige beëindigingsregeling van artikel 6.3 van de algemene voorwaarden van toepassing. De klant dient voor de levering van de dienst op het nieuwe adres een nieuwe overeenkomst te sluiten. Onder nader overeen te komen schriftelijke voorwaarden kunnen de klant en leverancier afwijken van dit artikel.

### 40 Verbruik en kosten

- 40.1 De klant zal op een behoorlijke wijze gebruik maken de dienst. Indien overeengekomen, is leverancier gerechtigd om excessief gebruik van de Dienst in rekening te brengen bij de klant.
- 40.2 Leverancier kan een maximum stellen aan de hoeveelheid belminuten die de klant per maand in het kader van de dienst mag gebruiken. Bij overschrijding van dit maximum is leverancier gerechtigd extra (verbruiks)kosten in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra belminuten die in de offerte zijn vermeld.
- 40.3 Extra belminuten of extra kosten die verbonden zijn aan de dienst zullen maandelijks apart en gespecificeerd in rekening worden gebracht aan de klant.
- 40.4 Indien door leverancier geen maximum is gesteld aan de hoeveelheid belminuten dat de klant per maand in het kader van de dienst mag gebruiken, geldt een 'Fair Use Policy'. In dat geval zal, aan de hand van het gemiddelde verbruik over alle klanten, een reële hoeveelheid belminuten vastgesteld worden. Overschrijft de klant die hoeveelheid meerdere malen, dan zal leverancier contact opnemen met de klant om tot een redelijke oplossing te komen, bijvoorbeeld een hoger tarief.

## Hoofdstuk 4. Applications

### 4.1. Software-as-a-Service

***Dit gedeelte van de Algemene Voorwaarden is aanvullend van toepassing indien leverancier diensten verricht onder de naam of op het gebied van Software-as-a-Service (ook wel aangeduid als: SaaS). Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden wordt onder SaaS verstaan: het door leverancier 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van een functionaliteit aan klant via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan klant een fysieke drager of download met de desbetreffende onderliggende programmatuur ter beschikking wordt gesteld.***

### 41 Uitvoering SaaS-dienst

- 41.1 Leverancier levert de SaaS-dienst in opdracht van klant. Klant mag de SaaS-dienst uitsluitend ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het door leverancier beoogde gebruik. Het staat klant niet vrij derden gebruik te laten maken van de door leverancier verleende SaaS-dienst.
- 41.2 Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrenge. Indien dergelijke wijzigingen substantieel zijn en een verandering van de bij klant geldende procedures tot gevolg heeft, zal leverancier klant hierover zo

tijdig mogelijk inlichten. De kosten van deze verandering komen voor rekening van klant, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

- 41.3 Leverancier kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de onderliggende programmatuur. Leverancier is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 41.4 Leverancier kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk op momenten laten plaatsvinden waarop de SaaS-dienst doorgaans het minst intensief gebruikt wordt.
- 41.5 Leverancier is nimmer gehouden klant een fysieke drager of download te verstrekken van de onderliggende programmatuur.
- 41.6 Bij gebreke van nadere afspraken hieromtrent zal klant de SaaS-dienst zelf nader inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden en, indien nodig, de gebruikte apparatuur en gebruikersomgeving aanpassen.

## 42 Garantie

- 42.1 Leverancier staat er niet voor in dat de SaaS-dienst foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen fouten als bedoeld in artikel 47.3 in de onderliggende programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het onderliggende programmatuur betreft die door leverancier zelf is ontwikkeld en de desbetreffende fouten door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier kan in voorkomend geval het herstel van de fouten uitstellen totdat een nieuwe versie van de onderliggende programmatuur in gebruik wordt genomen. Leverancier staat er niet voor in dat fouten in de SaaS-dienst die niet door leverancier zelf is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de SaaS-dienst aan te brengen. Indien (een onderdeel van) de SaaS-dienst in opdracht van klant is ontwikkeld, kan leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan klant in rekening brengen. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval leverancier bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is leverancier gerechtigd hiervoor een aparte vergoeding in rekening te brengen.
- 42.2 Klant zal op basis van de door leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, fouten en andere onvolkomenheden in de SaaS-dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Leverancier verklaart zich bereid om op verzoek van klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door klant te nemen maatregelen, tegen door leverancier te stellen (financiële) voorwaarden. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens anders dan het terugplaatsen van de - waar mogelijk - laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende gegevens.
- 42.3 Leverancier staat er niet voor in dat de SaaS-dienst tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

## 43 Aanvang van de dienstverlening; vergoeding

- 43.1 De door leverancier te verlenen SaaS-dienst (en eventueel bijbehorend support) vangt aan binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Indien niet anders overeengekomen vangt de SaaS-dienst aan door terbeschikkingstelling door leverancier van de middelen om toegang te verkrijgen tot de SaaS-dienst door leverancier. Klant draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de SaaS-dienst benodigde faciliteiten.
- 43.2 Klant is voor de SaaS-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door leverancier verleende SaaS-dienst telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

## 44 Aanvullende bepalingen

- 44.1 De volgende artikelen zijn van overeenkomstige toepassing op de SaaS-dienst: 45.3, 45.5, 45.8, 47.1 (met uitzondering van verwijzing naar artikel 51), 47.11, 53.1, 53.3 en 54. In deze artikelen dienen de woorden 'programmatuur' gelezen te worden als 'SaaS-dienst' en 'aflevering' als 'aanvang van de dienstverlening'.

### 4.2 Programmatuur

***Dit gedeelte van de Algemene Voorwaarden is aanvullend van toepassing indien leverancier programmatuur apps, bijbehorende data (banken) en/of gebruikersdocumentatie (in deze algemene voorwaarden gezamenlijk te noemen 'programmatuur') anders dan op basis van een SaaS-dienst voor gebruik aan klant ter beschikking stelt.***

## 45 Gebruiksrecht en gebruiksbeperking

- 45.1 Leverancier stelt de klant op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen programmatuur gedurende de looptijd van de overeenkomst voor gebruik ter beschikking. Het recht tot gebruik van de programmatuur is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 45.2 De verplichting tot terbeschikkingstelling door leverancier en het gebruiksrecht van de klant strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van de klant strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische

documentatie worden niet aan de klant ter beschikking gesteld, ook niet indien de klant bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.

- 45.3 De klant zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven.
- 45.4 Indien partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is de klant gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.
- 45.5 Leverancier kan verlangen dat de klant de programmatuur niet eerder in gebruik neemt dan nadat de klant bij leverancier, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen.
- 45.6 De klant mag de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. De klant zal de programmatuur niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service' (SaaS) of 'outsourcing'.
- 45.7 Het is de klant nimmer toegestaan de programmatuur, de bijbehorende codes voor gebruik en de dragers waarop de programmatuur is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal de klant een derde - al dan niet op afstand (online) - toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van de klant gebruikt.
- 45.8 De klant zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van leverancier uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. De klant zal op eerste verzoek van leverancier toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. De leverancier zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek van of bij de klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.
- 45.9 Partijen houden het ervoor dat de tussen partijen gesloten overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van programmatuur tot voorwerp heeft, nimmer als koopovereenkomst wordt beschouwd.
- 45.10 Leverancier is niet verplicht tot het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande leverancier gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de programmatuur te verlenen, kan leverancier verlangen dat de klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

#### **46 Aflevering en installatie**

- 46.1 Leverancier zal, te zijner keuze, de programmatuur op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, op een door leverancier te bepalen formaat gegevensdrager afleveren dan wel de programmatuur online aan de klant voor aflevering beschikbaar stellen. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt ter keuze van de leverancier in papieren dan wel digitale vorm in een door leverancier bepaalde taal verstrekt.
- 46.2 Uitsluitend indien zulks is overeengekomen, zal leverancier de programmatuur bij de klant installeren. Bij gebreke van afspraken daaromtrent zal klant zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

#### **47 Acceptatie**

- 47.1 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt de klant de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van leverancier zoals bedoeld in artikel 51. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door de klant.
- 47.2 Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 47.3 tot en met 47.10 van toepassing.
- 47.3 Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een 'fout' is alleen sprake indien de klant deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. De klant is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Leverancier heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere onvolkomenheden in of aan de programmatuur anders dan met betrekking tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.
- 47.4 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is de klant niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. De klant zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.
- 47.5 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is de klant verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door leverancier schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.
- 47.6 Indien bij het testen in opdracht van de klant gebruik wordt gemaakt van gegevens, dan zal de klant ervoor zorgdragen dat het gebruik van deze gegevens voor dit doeleinde is toegestaan.

- 47.7 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
  - indien leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 47.8 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 47.9 aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel
  - indien de klant enig gebruik maakt van de programmatuur;
- 47.8 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal de klant uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan leverancier rapporteren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen aan te brengen.
- 47.9 De klant mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 51 te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.
- 47.10 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.
- 47.11 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat leverancier gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de programmatuur door leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie.
- 47.12 Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van klant op grond van artikel 47.9 betreffende kleine fouten en artikel 51 betreffende de garantie.

#### **48 Beschikbaarstelling**

- 48.1 Leverancier zal de programmatuur binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst aan de klant ter beschikking stellen.
- 48.2 Onverwijld nadat de overeenkomst is geëindigd, zal de klant alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan leverancier retourneren. Indien is overeengekomen dat de klant bij het einde van de overeenkomst de desbetreffende exemplaren zal vernietigen, zal de klant van zodanige vernietiging leverancier onverwijld schriftelijk melding maken. Leverancier is bij of na het einde van de overeenkomst niet verplicht bijstand te verlenen met het oog op een door de klant gewenste dataconversie.

#### **49 Gebruiksrechtvergoeding**

- 49.1 De voor het recht tot gebruik door de klant te betalen vergoeding is verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen, of bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:
- indien partijen niet zijn overeengekomen dat leverancier zorg draagt voor installatie van de programmatuur:
    - bij aflevering van de programmatuur;
    - of in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij aflevering van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn;
  - indien partijen zijn overeengekomen dat leverancier zorgdraagt voor installatie van de programmatuur:
    - bij voltooiing van die installatie;
    - of in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij voltooiing van die installatie en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

#### **50 Wijzigingen in de programmatuur**

- 50.1 Behoudens dwingendrechtelijke uitzonderingen in de wet bepaald, is de klant niet gerechtigd de programmatuur geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier. Leverancier is gerechtigd zijn toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden. De klant draagt het volle risico van alle door of in opdracht van klant door derden - al dan niet met toestemming van leverancier - aangebrachte wijzigingen.

#### **51 Garantie**

- 51.1 Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 47.3 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier staat er niet voor in dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Leverancier garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van de klant is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.
- 51.2 Leverancier kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van klant of van andere niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken. De

herstelverplichting vervalt indien de klant zonder schriftelijke toestemming van leverancier wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.

- 51.3 Herstel van fouten geschiedt op een door leverancier te bepalen locatie en wijze. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- 51.4 Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 51.5 Leverancier heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in artikel 50.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

## **52 Onderhoudsdiensten**

- 52.1 Indien overeengekomen verricht leverancier onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde programmatuur.
- 52.2 De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur in de zin van artikel 47.3 en - zults uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen - het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig artikel 52.3.
- 52.3 Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van leverancier.
- 52.4 Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is leverancier niet meer verplicht tot het herstellen van fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.
- 52.5 Leverancier kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit de klant een nadere schriftelijke overeenkomst met leverancier aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. Leverancier kan uit een vorige versie van de programmatuur functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. Leverancier is niet gehouden specifiek voor de klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

### 4.3. Hosting

***Dit gedeelte van de Algemene Voorwaarden is aanvullend van toepassing indien leverancier diensten, onder welke naam dan ook verleent op het gebied van 'hosting' en aanverwante diensten.***

## **53 Hostingdiensten**

- 53.1 Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal de klant de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor de klant gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. Het dataverkeer dat in een bepaalde periode door de klant niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal leverancier een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.
- 53.2 De klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal de klant zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door de klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Leverancier is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 53.3 Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, heeft de overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van beveiligings-, back-up-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp.
- 53.4 Leverancier kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en deze, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met de klant.
- 53.5 Indien leverancier op grond van de overeenkomst diensten voor de klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, dan dient de klant de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal leverancier een schriftelijk exemplaar van die regels aan de klant verstrekken. Leverancier aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door de klant beoogde resultaten. De klant is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven de bij leverancier gebruikelijke tarieven, verschuldigd. Leverancier staat er niet voor in dat een door de klant gewenste domeinnaam aan de klant wordt toegekend.

## **54 Notice and takedown**

- 54.1 De klant zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere

schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.

- 54.2 Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is leverancier steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van de klant. De klant zal op eerste schriftelijk verzoek van leverancier data en/of informatie onverwijld van de systemen van leverancier verwijderen, bij gebreke waarvan leverancier gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Leverancier is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 54.1 aan de klant onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door leverancier jegens de klant. Leverancier is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens de klant aansprakelijk te zijn.
- 54.3 Van leverancier kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van de klant te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en de klant. Klant zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en leverancier schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

## **Hoofdstuk 5. Security**

***Dit gedeelte van de Algemene Voorwaarden is, samen met hoofdstuk 7.1 (Advisering en consultancy), van toepassing indien leverancier diensten op het gebied van informatiebeveiliging verleent. Tot de diensten die leverancier verricht op het gebied van informatiebeveiliging behoren onder meer het uitvoeren van kwetsbaarheidsanalyses, back-up diensten en consultancy en audit-diensten.***

### **55 Algemeen**

- 55.1 Leverancier verricht slechts die diensten op het gebied van informatiebeveiliging welke uitdrukkelijk tussen partijen schriftelijk zijn overeengekomen. Leverancier is nimmer verplicht andere dan de uitdrukkelijk overeengekomen diensten op het gebied van informatiebeveiliging te verlenen, ook niet indien het beheer van verwerkingssystemen, hardware, software of netwerken door de klant aan leverancier is uitbesteed. De klant draagt het risico van de specifieke selectie van de met leverancier overeengekomen diensten op het gebied van informatiebeveiliging.
- 55.2 Diensten op het gebied van informatiebeveiliging worden door leverancier in alle gevallen uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis.
- 55.3 De klant aanvaardt volledig het risico dat de beveiliging van de door hem gebruikte verwerkingssystemen, de daarin verwerkte of opgeslagen data, databestanden en programmatuur en de daarmee ondersteunde werkprocessen niet onder alle omstandigheden effectief is, ook niet indien leverancier diensten op het gebied van informatiebeveiliging, van welke aard of strekking dan ook, aan de klant levert of heeft geleverd. De klant aanvaardt het risico dat de uitvoering van de met leverancier overeengekomen diensten op het gebied van informatiebeveiliging nimmer een op alle beveiligingsrisico's afgestemd beveiligingsniveau waarborgen en de vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid en veerkracht (*resilience*) van gegevens, verwerkingssystemen en diensten garanderen.
- 55.4 Leverancier staat er niet voor in dat de uitvoering van de overeengekomen diensten op het gebied van informatiebeveiliging waarborgt dat ongeautoriseerde derden, zoals cybercriminelen, zich geen toegang kunnen verschaffen tot de verwerkingssystemen van de klant en de daarin verwerkte of opgeslagen gegevens, gegevensbestanden en programmatuur. Leverancier staat er evenmin voor in dat gegevens, gegevensbestanden of programmatuur niet, hetzij per ongeluk hetzij onrechtmatig, vernietigd of gewijzigd worden of kunnen worden, aan derden verstrekt worden of kunnen worden of dat ongeautoriseerde derden daar toegang toe hebben of kunnen krijgen.
- 55.5 Leverancier staat er niet voor in dat de uitvoering van de overeengekomen diensten op het gebied van informatiebeveiliging erin resulteert dat ongeautoriseerde derden de toegang tot of het gebruik van een verwerkingssysteem van de klant niet kunnen belemmeren, bijvoorbeeld in de vorm van een Ddos-aanval.
- 55.6 Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, waarborgt leverancier met de uitvoering van de overeengekomen diensten op het gebied van informatiebeveiliging niet dat klant voldoet aan wet- en regelgeving op het gebied van informatiebeveiliging en dataprotectie of aan (nationale of internationale) beveiligingsstandaarden.
- 55.7 Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, is de klant zelf verantwoordelijk voor het selecteren, aanschaffen, implementeren en gebruik van de op beveiligingsrisico afgestemde technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen in zijn organisatie of de organisatie van derden waarvan de klant gebruik maakt, ook indien leverancier bijstand daaromtrent verleent.
- 55.8 Onder meer vanwege de zich permanent ontwikkelende cyberdreigingen, toekomstige vormen van malware, toekomstige kwetsbaarheden in (nieuwe versies van) bestaande ICT-systemen, toekomstige ontwikkelingen in de techniek, kwetsbaarheden in software die nog onbekend zijn bij de softwareproducent alsmede vanwege de omstandigheid dat softwareproducenten bekende kwetsbaarheden niet zelden met vertraging oplossen, aanvaardt de klant dat hijzelf verantwoordelijk is om de door hem gehanteerde technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen op gezette tijdstippen te (doen) testen, te (doen) beoordelen en te (doen) evalueren, onder meer op doeltreffendheid, ook indien leverancier diensten op het gebied van informatiebeveiliging, van welke aard en strekking dan ook, aan de klant levert of heeft geleverd. Leverancier draagt daarvoor nimmer enige verantwoordelijkheid, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

55.9 De klant is zelf verantwoordelijk voor het tijdig en juist installeren en gebruiken zogeheten beveiligingspatches.

## **56 Risico's van dienstverlening op het gebied van informatiebeveiliging**

56.1 Hoewel leverancier zich redelijkerwijs zal inspannen dat bij de uitvoering van diensten op het gebied van informatiebeveiliging de bedrijfsprocessen van klant zo weinig mogelijk te verstoren, staat leverancier er niet voor in dat dit in alle gevallen gewaarborgd is.

56.2 De klant onderkent en aanvaardt dat aan het uitvoeren van diensten op het gebied van informatiebeveiliging door leverancier risico's zitten. Tot die risico's behoren, maar niet daartoe beperkt:

- (i) het risico dat verwerkingssystemen vastlopen of (tijdelijk) onbeschikbaar zijn;
- (ii) het risico dat gegevens of gegevensbestanden verloren gaan of gewijzigd worden;
- (iii) het risico dat de snelheid van werking ('performance') van een verwerkingssysteem wordt aangetast;
- (iv) het risico dat van onvoorzien grote hoeveelheden schijfruimte gebruik wordt gemaakt;
- (v) het risico dat e-mails, alarmfuncties of andere functionaliteiten geactiveerd worden.

## **57 Kwetsbaarheidsanalyse**

57.1 Indien de tussen partijen overeengekomen dienstverlening op het gebied van informatiebeveiliging het uitvoeren van een kwetsbaarheidsanalyse, onder welke benaming dan ook, tot voorwerp heeft, is, onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde, het navolgende in dit artikel 57 van toepassing.

57.2 Gegeven de veelheid van bestaande en potentiële kwetsbaarheden, aanvaardt de klant dat een kwetsbaarheidsanalyse in alle gevallen steeds een beperkt bereik heeft en nimmer alle kwetsbaarheden op het gebied van informatiebeveiliging, de daaraan voor de klant en derden verbonden risico's en de potentiële beveiligingsmaatregelen tot voorwerp heeft of kan hebben. In de overeenkomst tussen partijen kunnen afspraken omtrent het bereik van de kwetsbaarheidsanalyse en de wijze van uitvoering van de analyse zijn gemaakt, bij gebreke waarvan het leverancier vrijstaat naar eigen professionele inzicht keuzes omtrent het bereik en de wijze van uitvoering te maken. De klant aanvaardt de daarbij de door leverancier gemaakte keuzes.

57.3 Een kwetsbaarheidsanalyse is beperkt tot technische beveiligingsrisico's, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen dat de analyse tevens organisatorische, personele of andersoortige beveiligingsrisico's omvat.

57.4 Een kwetsbaarheidsanalyse is steeds beperkt tot de technische beveiligingsaspecten van de in de overeenkomst uitdrukkelijk genoemde verwerkingssystemen van de klant, daaronder begrepen eventuele links met andere verwerkingssystemen, hardware, software, netwerken, datastructuren en protocollen. Indien beschikbaar zal de klant aan leverancier desgevraagd een kopie van een inventaris van alle voor de kwetsbaarheidsanalyse relevante verwerkingssystemen, software, hardware e.d. (bijv. in de vorm van een CMDB) verstrekken, waarbij de klant in voorkomend geval instaat voor de juistheid en volledigheid ervan. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen betreft een kwetsbaarheidsanalyse niet de verwerkingssystemen en de daarin opgeslagen data, databestanden en programmatuur, welke binnen de organisatie van klant of door medewerkers van de klant gebruikt worden doch buiten de door de klant goedgekeurde vormen van beheer vallen (zoals zogeheten 'Shadow IT', 'Bring Your Own Device' e.d.).

57.5 Alvorens leverancier aanvangt met de uitvoering van de diensten op het gebied van informatiebeveiliging zal de klant leverancier desgevraagd gedetailleerd informeren over het bestaan, de opzet en de werking van zijn kritieke bedrijfsprocessen.

57.6 Indien een kwetsbaarheidsanalyse tevens een analyse van producten, diensten, software en data van derden omvat, zal de klant ten genoegen van leverancier tijdig waarborgen dat die derden (waaronder bijvoorbeeld softwarediensten, Cloud-providers of internet service providers) hun toestemming daarvoor geven. Leverancier kan van de klant overlegging van schriftelijk bewijs van die toestemming verlangen. Leverancier is gerechtigd zijn diensten op te schorten indien en zolang bedoelde toestemming niet is verkregen of in geval de klant het gevraagde bewijs niet overlegt. De klant vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden die verband houden met het ontbreken van toestemming.

57.7 Alvorens leverancier een kwetsbaarheidsanalyse uitvoert, draagt de klant er zelf en uit eigener beweging zorg voor dat van de data, databestanden en programmatuur uit de te onderzoeken verwerkingssystemen een volledige en bruikbare reservekopie (back-up) is gemaakt.

57.8 Indien de uitvoering van een kwetsbaarheidsanalyse zulks vergt, zal de klant zorgdragen voor voldoende bandbreedte op communicatielijnen.

57.9 Indien uit een kwetsbaarheidsanalyse blijkt dat het nuttig, nodig of wenselijk is dat de klant bepaalde beveiligingsmaatregelen treft, is leverancier slechts gehouden die maatregelen te implementeren indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen. Indien een afspraak van die strekking ontbreekt, zullen partijen op eerste verzoek van de meest gerede partij in goed overleg treden.

57.10 De klant zal de resultaten van de kwetsbaarheidsanalyse alleen intern, binnen zijn eigen organisatie gebruiken en nimmer, voor welk doel dan ook, aan derden verstrekken.

## **58 Back-up diensten**

58.1 Uitsluitend indien schriftelijk overeengekomen verricht leverancier ten behoeve van de klant back up-diensten. Indien en voor zover tussen partijen geen schriftelijke afspraken omtrent back-ups zijn gemaakt is de klant daarvoor zelf geheel verantwoordelijk.

58.2 Leverancier is steeds gerechtigd de functionaliteit van de door hem bij de uitvoering van de overeengekomen back-updiensten te wijzigen.

- 58.3 Uitsluitend de klant is verantwoordelijk voor het instellen van een automatisch back-upschema.
- 58.4 In de overeenkomst kan zijn vastgelegd welke categorieën data, databestanden (waaronder e-mailbestanden) en programmatuur voorwerp zijn van de back-up diensten van leverancier, bij gebreke waarvan uitsluitend de klant verantwoordelijk is voor de keuze daaromtrent.
- 58.5 In de overeenkomst kan zijn vastgelegd of back-upbestanden wel of niet incrementeel worden vervaardigd, bij gebreke waarvan leverancier gerechtigd is back-ups incrementeel te vervaardigen. De klant aanvaardt alle daaraan verbonden risico's.
- 58.6 De klant aanvaardt dat back-upbestanden nimmer een volledige weergave van alle (historische) data, databestanden en programmatuur van de klant bevatten.
- 58.7 Indien de klant met het oog op het (doen) vervaardigen van back-ups gebruik maakt van specifieke programmatuur of een portaal, al dan niet door leverancier ter beschikking gesteld, zal hij die programmatuur en portalen, alsmede de daarmee verband houdende identificatiecodes, steeds oordeelkundig en met grote zorgvuldigheid gebruiken.
- 58.8 In de overeenkomst kan worden vastgelegd welke retentieperiode voor de back-upbestanden gelden, bij gebreke waarvan deze door de leverancier wordt bepaald en de klant de desbetreffende keuzes van leverancier accepteert. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is leverancier in ieder geval gerechtigd om, zonder voorafgaande kennisgeving, de in het kader van een back-up bewaarde data, databestanden en programmatuur drie maanden na het vervaardigen van de back-up te wissen en te vernietigen.

## **Hoofdstuk 6. Hardware / apparatuur**

### **6.1 Koop**

***Dit gedeelte van de Algemene Voorwaarden is aanvullend van toepassing indien leverancier hardware / apparatuur van welke aard dan ook en/of andere goederen (hierna gezamenlijk te noemen: 'goederen') aan klant verkoopt.***

#### **59 Aflevering**

- 59.1 De door leverancier aan de klant verkochte goederen zullen aan de klant af-magazijn worden geleverd. Leverancier zal de aan de klant verkochte goederen (laten) afleveren op een door de klant aan te wijzen plaats, indien dit schriftelijk is overeengekomen.
- 59.2 De kosten van verzending, vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d. zijn niet inbegrepen in de koopprijs en worden in voorkomend geval aan de klant in rekening gebracht.
- 59.3 Indien de klant leverancier verzoekt tot verwijdering of vernietiging van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur of gegevens op apparatuur) dan wel indien leverancier daartoe wettelijk verplicht is, kan leverancier dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij hem gebruikelijke tarieven.
- 59.4 Indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal leverancier de goederen (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van goederen door leverancier is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software. Leverancier is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventueel benodigde vergunningen.

#### **60 Proefopstelling**

- 60.1 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal leverancier gehouden zijn tot het plaatsen van een proefopstelling met betrekking tot de goederen waarvoor de klant belangstelling heeft. Leverancier mag aan een proefopstelling (financiële) voorwaarden verbinden. Een proefopstelling behelst het tijdelijk op zicht plaatsen van goederen in een standaarduitvoering, exclusief accessoires, in een door de klant ter beschikking te stellen ruimte, alvorens de klant definitief besluit de desbetreffende apparatuur wel of niet te kopen. De klant is aansprakelijk voor gebruik, beschadiging, diefstal of verlies van apparatuur die onderdeel uitmaakt van een proefopstelling.

#### **61 Omgevingseisen**

- 61.1 De klant draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door leverancier gespecificeerde vereisten voor de goederen, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.
- 61.2 De klant draagt er zorg voor dat door derden uit te voeren werkzaamheden, zoals bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.

#### **62 Garantie**

- 62.1 Ten aanzien van garantie, onderhoud en functioneren van de apparatuur gelden de voorwaarden welke door de fabrikant van de betreffende apparatuur is bepaald.
- 62.2 Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door leverancier in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.

## 6.2 Huur

***Dit gedeelte van de Algemene Voorwaarden is aanvullend van toepassing indien leverancier goederen van welke aard dan ook aan klant verhuurt.***

### **63 Huur en verhuur**

63.1 De huur vangt aan op de dag van terbeschikkingstelling van de apparatuur aan de klant.

### **64 Voorinspectie**

64.1 Leverancier kan vóór of bij gelegenheid van de terbeschikkingstelling bij wijze van voorinspectie in aanwezigheid van de klant een beschrijving van de staat van de goederen opstellen, met vermelding van geconstateerde gebreken. Leverancier kan verlangen dat de klant het opgestelde rapport met deze beschrijving voor akkoord ondertekent voordat leverancier de apparatuur aan de klant in gebruik verstrekt. De in dat rapport vermelde gebreken in de apparatuur komen voor rekening van leverancier. Partijen spreken bij constatering van gebreken af, of en zo ja op welke wijze en op welke termijn de in het rapport genoemde gebreken worden hersteld.

64.2 Als de klant niet naar behoren meewerkt aan de voorinspectie als bedoeld in artikel 64.1, heeft leverancier het recht om deze inspectie buiten aanwezigheid van de klant uit te voeren en het rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor de klant.

64.3 Indien geen voorinspectie wordt uitgevoerd, wordt de klant geacht de apparatuur in goede en onbeschadigde staat te hebben ontvangen.

### **65 Gebruik van de apparatuur**

65.1 De klant zal de goederen uitsluitend in overeenstemming met de op grond van de overeenkomst beoogde bestemming en op de in die overeenkomst genoemde locaties gebruiken in en ten behoeve van zijn eigen organisatie of bedrijf. Gebruik van de goederen door of ten behoeve van derden is niet toegestaan. Het recht tot gebruik van de goederen is niet overdraagbaar. Het is de klant niet toegestaan de goederen aan een derde in onderhuur te geven of een derde anderszins het (mede)gebruik ervan te geven.

65.2 De klant zelf zal de goederen installeren, configureren, aansluiten en gebruiksgereed maken.

65.3 Het is de klant niet toegestaan de goederen of enig deel daarvan op welke wijze dan ook te gebruiken als onderpand of zekerheidsobject, of op andere wijze daarover te beschikken.

65.4 De klant zal de goederen zorgvuldig gebruiken en als goed huisvader onder zich houden. De klant zal voldoende maatregelen nemen ter voorkoming van schade. Bij schade aan de goederen zal de klant leverancier daarvan onverwijld in kennis stellen. In alle gevallen is de klant jegens leverancier aansprakelijk in geval van schade aan of diefstal, verlies of verduistering van de goederen tijdens de looptijd van de overeenkomst.

65.5 De klant zal de goederen niet geheel of gedeeltelijk veranderen of daaraan iets toevoegen. Indien in voorkomend geval toch veranderingen of toevoegingen zijn aangebracht, zal de klant deze uiterlijk bij het einde van de huurovereenkomst ongedaan maken of verwijderen.

65.6 Tussen partijen geldt dat gebreken aan de door of in opdracht van de klant aan de goederen aangebrachte veranderingen en toevoegingen en alle uit die veranderingen of toevoegingen voortvloeiende gebreken van de goederen geen gebreken in de zin van artikel 7:204 BW zijn. De klant heeft ter zake van deze gebreken geen enkele aanspraak jegens leverancier. Leverancier is niet gehouden tot herstel of onderhoud van deze gebreken.

65.7 De klant heeft geen aanspraak op enige vergoeding in verband met door de klant aangebrachte veranderingen van, dan wel toevoegingen aan, de gehuurde goederen die bij of na het einde van de huurovereenkomst, om welke reden dan ook, niet ongedaan gemaakt of verwijderd zijn.

65.8 De klant zal leverancier terstond schriftelijk in kennis stellen van een eventueel beslag op de goederen, onder opgave van de identiteit van de beslaglegger en de reden van het beslag. De klant zal de beslagleggende deurwaarder onverwijld inzage geven in de huurovereenkomst.

### **66 Onderhoud van gehuurde goederen**

66.1 De klant zal de gehuurde goederen niet zelf onderhouden of door een derde laten onderhouden.

66.2 De klant zal door hem geconstateerde gebreken in de gehuurde goederen terstond schriftelijk kenbaar maken. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen om bij wijze van correctief onderhoud de gebreken in de goederen die voor zijn rekening komen, binnen een redelijke termijn te herstellen. Leverancier is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot het uitvoeren van preventief onderhoud aan de goederen. De klant zal leverancier desgevraagd in de gelegenheid stellen correctief en/of preventief onderhoud uit te voeren. Partijen zullen tevoren in goed overleg de dagen en tijdstippen waarop onderhoud plaatsvindt met elkaar bespreken. Gedurende de periode van onderhoud heeft klant geen recht op vervangende goederen.

66.3 Uitgesloten van de verplichting tot herstel van gebreken zijn:

- gebreken die de klant bij het aangaan van de huurovereenkomst heeft aanvaard;
- het herstel van gebreken als gevolg van oorzaken die van buitenaf komen;
- gebreken die aan de klant, zijn personeelsleden en/of door de klant ingeschakelde derden kunnen worden toegerekend;
- gebreken die het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik of gebruik in strijd met de documentatie;
- gebreken gerelateerd aan het gebruik van niet geadviseerde of geautoriseerde onderdelen of verbruiksartikelen;
- gebreken die het gevolg zijn van gebruik van de goederen in strijd met de gebruiksbestemming;

- gebreken die het gevolg zijn van ongeautoriseerd aan de goederen aangebrachte wijzigingen of toevoegingen.
- 66.4 Indien leverancier de in het vorige lid bedoelde gebreken herstelt of laat herstellen, is de klant de daaraan verbonden kosten volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier verschuldigd.
- 66.5 Leverancier is steeds gerechtigd ervoor te kiezen herstel van gebreken achterwege te laten en de goederen door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke goederen te vervangen.
- 66.6 Leverancier is nimmer gehouden tot herstel of reconstructie van verloren gegane gegevens.

## **67 Eindinspectie en teruggave**

- 67.1 De klant zal de goederen bij het einde van de huurovereenkomst in de oorspronkelijke staat aan leverancier teruggeven. De klant zal daartoe tevens eventuele gegevens van de goederen verwijderen. Kosten van vervoer in verband met de teruggave zijn voor rekening van de klant.
- 67.2 De klant zal vóór of uiterlijk op de laatste werkdag van de huurtermijn zijn medewerking verlenen aan een gezamenlijke eindinspectie van de staat van de goederen. Van de bevindingen daarbij wordt door partijen gezamenlijk een rapport opgemaakt, dat door beide partijen moet worden ondertekend. Indien de klant niet meewerkt aan deze eindinspectie, is leverancier gerechtigd om deze inspectie buiten aanwezigheid van de klant uit te voeren en het bedoelde rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor de klant.
- 67.3 Leverancier is gerechtigd om de gebreken die zijn vermeld in het rapport van de eindinspectie en die redelijkerwijs voor rekening en risico van de klant komen, op kosten van de klant te doen herstellen. De klant is aansprakelijk voor schade van leverancier wegens tijdelijke onbruikbaarheid dan wel verdere onverhuurbaarheid van de goederen.
- 67.4 Indien de klant bij het einde van de huur een door hem aan de goederen aangebrachte verandering niet ongedaan heeft gemaakt of een toevoeging daaraan niet heeft verwijderd, geldt tussen partijen dat klant geacht wordt afstand te hebben gedaan van ieder recht op die veranderingen en/of toevoegingen.

## **Hoofdstuk 7. Yielder Expertise**

### 7.1 Advisering en consultancy

***Dit gedeelte van de Algemene Voorwaarden is aanvullend van toepassing indien leverancier diensten verleent op het gebied van advisering en consultancy, welke niet onder leiding en toezicht van de klant worden uitgevoerd.***

## **68 Uitvoering advies en consultancy**

- 68.1 Leverancier zal de advies- en consultancydiensten geheel zelfstandig, naar eigen inzicht en niet onder toezicht en leiding van de klant uitvoeren.
- 68.2 Leverancier is niet gebonden aan een doorlooptijd van de opdracht, omdat de doorloop van een opdracht op het gebied van consultancy of advisering afhankelijk is van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die klant verstrekt en de medewerking van klant en relevante derden.
- 68.3 De dienstverlening van leverancier wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van leverancier.
- 68.4 Het gebruik dat klant maakt van een door leverancier afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van klant. De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam leverancier mag worden verwacht, berust geheel bij de klant, onverminderd het recht van leverancier met alle middelen tegenbewijs te leveren.
- 68.5 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier is de klant niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van leverancier en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van leverancier. De klant zal de adviezen of rapportages van leverancier niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

## **69 Rapportage**

- 69.1 Leverancier zal de klant op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden. De klant zal leverancier schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor leverancier van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor klant aandacht wenst, prioriteitenstelling van klant, beschikbaarheid van middelen en personeel van de klant en bijzondere of voor leverancier mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. De klant zal zorgdragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door leverancier verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van de klant en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en leverancier hiervan op de hoogte stellen.

## 7.2. Opleiding en trainingen

***Dit gedeelte van de Algemene Voorwaarden is aanvullend van toepassing indien leverancier diensten, onder welke naam en op welke wijze dan ook (bijv. in elektronische vorm), verleent op het gebied van onderwijs, opleidingen, cursus, workshops, trainingen, seminars en dergelijke (hierna te noemen: 'training').***

### **70 Aanmelding en annulering**

- 70.1 Een aanmelding voor een training dient schriftelijk te geschieden en is bindend na bevestiging door leverancier.
- 70.2 De klant draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de training voor de deelnemers. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij een deelnemer doet niets af aan de verplichtingen van de klant op grond van de overeenkomst. Het is de klant toegestaan een deelnemer voor een training te vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier.
- 70.3 Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van leverancier aanleiding geeft, is leverancier gerechtigd de training te annuleren, te combineren met één of meerdere trainingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. Leverancier behoudt zich het recht voor de locatie van de training te wijzigen. Leverancier is gerechtigd organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een training aan te brengen.
- 70.4 De gevolgen van een annulering van deelname aan een training door klant of deelnemers worden beheerst door de bij leverancier gebruikelijke regels. Een annulering dient altijd schriftelijk en voorafgaand aan de training of het desbetreffende onderdeel daarvan te geschieden. Annulering of niet-verschijning doen niets af aan de betaalverplichtingen die klant op grond van de overeenkomst heeft.

### **71 Uitvoering training**

- 71.1 De klant aanvaardt dat leverancier de inhoud en diepgang van de training bepaalt.
- 71.2 De klant zal de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de overeenkomst en de door leverancier voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de training.
- 71.3 Indien leverancier bij de uitvoering van de training gebruik maakt van eigen apparatuur of programmatuur, staat leverancier er niet voor in dat deze apparatuur of programmatuur foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien leverancier de training uitvoert op locatie van de klant, zal de klant zorgdragen voor de beschikbaarheid van deugdelijke lesruimte en werkende apparatuur en programmatuur. Indien de faciliteiten bij de klant niet blijken te voldoen en de kwaliteit van de training daardoor niet kan worden gewaarborgd, dan is leverancier gerechtigd de training niet te starten, in te korten of te staken.
- 71.4 Het afnemen van een examen of een toets maakt geen deel uit van de overeenkomst, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 71.5 Voor de ten behoeve van de training ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie, opleidingsmaterialen of -middelen is klant een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.
- 71.6 Indien de training op basis van e-learning wordt aangeboden, zijn de bepalingen van Hoofdstuk 4 'Applications' zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

### **72 Prijs en betaling**

- 72.1 Leverancier kan verlangen dat de klant vóór de aanvang van de training de ter zake verschuldigde vergoedingen betaalt. Leverancier kan deelnemers uitsluiten van deelname indien de klant heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen, zulks onverlet alle overige rechten van leverancier.
- 72.2 Tenzij leverancier uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de training is vrijgesteld van btw in de zin van artikel 11 van de Wet op de omzetbelasting 1968, is de klant over de vergoeding tevens btw verschuldigd. Leverancier is na het aangaan van de overeenkomst gerechtigd zijn prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens wet vastgestelde regime van btw voor trainingen.

## **Hoofdstuk 8. Standaardclausules voor verwerking**

***Dit gedeelte van de Algemene Voorwaarden is aanvullend van toepassing indien en voor zover leverancier in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke(n) als (sub)verwerker als bedoeld in de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens. Deze Standaardclausules voor verwerkingen vormen tezamen met praktische afspraken over verwerkingen in de (verwerkers)overeenkomst of een separate bijlage een verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28, lid 3 Algemene verordening gegevensbescherming (AvG).***

### **73 Algemeen**

- 73.1 Leverancier verwerkt de persoonsgegevens in opdracht van klant overeenkomstig de schriftelijke instructies van klant.
- 73.2 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.

- 73.3 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.
- 73.4 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.
- 73.5 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.
- 73.6 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.

#### **74 Beveiliging**

- 74.1 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.
- 74.2 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.
- 74.3 Leverancier streeft ernaar dat de door hem te treffen beveiligingsmaatregelen passend zijn voor het door leverancier beoogde gebruik van het product of de dienst.
- 74.4 De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van de klant, rekening houdend met de in artikel 74.1 genoemde factoren een op het risico van de verwerking van de door hem gebruikte of verstrekte persoonsgegevens afgestemd beveiligingsniveau.
- 74.5 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.
- 74.6 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.

#### **75 Inbreuken in verband met persoonsgegevens**

- 75.1 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.
- 75.2 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.
- 75.3 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.
- 75.4 Leverancier kan de redelijke kosten die hij in dit kader maakt in rekening brengen bij klant tegen zijn dan geldende tarieven.

#### **76 Geheimhouding**

- 76.1 Leverancier waarborgt dat de personen die onder zijn verantwoordelijkheid persoonsgegevens verwerken een geheimhoudingsplicht hebben.
- 76.2 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.

**77 Verplichtingen bij beëindiging**

- 77.1 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 inaccessible), of, indien overeengekomen, in een machine leesbaar formaat terugbezorgen aan klant.
- 77.2 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.
- 77.3 Het bepaalde in artikel 77.1 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 77.1 geldt eveneens niet indien leverancier verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Avg is ten aanzien van de persoonsgegevens.

**78 Rechten betrokkenen, Data Protection Impact Assessment (DPIA) en auditrechten**

- 78.1 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.
- 78.2 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.
- 78.3 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.
- 78.4 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.
- 78.5 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.

**79 Subverwerkers**

- 79.1 Leverancier heeft in de (verwerkers)overeenkomst vermeld of, en zo ja welke derde partijen (subverwerkers) leverancier inschakelt bij de verwerking van persoonsgegevens.
- 79.2 Klant geeft toestemming aan leverancier om andere subverwerkers in te schakelen ter uitvoering van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de (verwerkers)overeenkomst.
- 79.3 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.