



Algemene voorwaarden versie 2.4

Artikel 1 Definities

Algemeen

- 1.1 **Derden:** andere partijen dan Leverancier, Opdrachtgever en hun Medewerkers.
- 1.2 **Leverancier:** betreft Inkesta BV gevestigd te Breda en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KVK-nummer: 56396554.
- 1.3 **Medewerkers:** personen die werkzaam zijn bij Opdrachtgever of Leverancier, ofwel in dienstbetrekking dan wel tijdelijk ingehuurd.
- 1.4 **Opdrachtgever:** iedere (rechts)persoon die met Leverancier een Overeenkomst heeft gesloten.
- 1.5 **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Leverancier tot het verlenen van Dienst(en) en de bijlagen bij die overeenkomst.
- 1.6 **Service Level Agreement (SLA):** aanvulling op de Overeenkomst met betrekking tot de beschikbaarheid en ondersteuning van de Dienst(en) door Leverancier. Verwezen wordt naar versie 1.3 d.d. 04-09-2023.
- 1.7 **Toeleverancier(s):** een partij die producten en/of diensten levert aan Leverancier ten behoeve van de uitvoering van de Dienst.
- 1.8 **Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden van Leverancier.

Dienst

- 1.9 **Account:** de door de Leverancier voor Opdrachtgever specifiek ingerichte omgeving van de Dienst.
- 1.10 **Accountgegevens:** alle gegevens zoals opgeslagen in het Account voor de Opdrachtgever.
- 1.11 **Beveiligingsinformatie:** informatie met betrekking tot de opzet, bestaan en werking van beveiligingsmaatregelen waaronder, maar niet beperkt tot, registratie van informatiesystemen, risico's, maatregelen, incidenten, verwerkingen, leveranciers, bedrijfsmiddelen, etc.
- 1.12 **Beveiligingsmaatregel(en):** maatregelen ter beveiliging van de Dienst. Bij het nemen van de beveiligingsmaatregelen is rekening gehouden met de te mitigeren risico's, de stand van de techniek en de kosten van de beveiligingsmaatregelen. Beveiligingsmaatregelen zijn zowel van organisatorische als technische aard. Toegepaste beveiligingsmaatregelen worden benoemd in de Verwerkingsbijlage.
- 1.13 **Content:** informatie in de vorm van schermen, teksten, stembiljetten, foto's en/of uitleg ten behoeve van verkiezingen, stemmingen en/of raadplegingen.
- 1.14 **Dienst(en):** het op grond van de Overeenkomst aan Opdrachtgever beschikbaar gestelde, via internet toegankelijke programma en daaraan gerelateerde ondersteuning. Met betrekking tot deze Overeenkomst betreft het de Dienst zoals aangeboden onder de naam 'Base27'.
- 1.15 **Gebruiker(s):** de pers(o)on(en) die door Opdrachtgever is (zijn) gemachtigd om toegang te krijgen tot de Dienst(en) en daarvan ten behoeve van Opdrachtgever gebruik maken na voltooiing van het online registratieproces.

- 1.16 **Incident:** gebeurtenis die ertoe leidt dat de Dienst niet (volledig) voor het gebruik door Opdrachtgever beschikbaar is en / of het verlies of beschadiging van gegevens zoals beheerd door de Opdrachtgever.
- 1.17 **Software:** de programmatuur van de Dienst(en), inclusief de broncode, databases, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapport in eigendom van Leverancier of diens licentiegevers.

Verwerking persoonsgegevens

- 1.18 **AVG:** Algemene Verordening Gegevensbescherming, inclusief de uitvoeringswet van deze verordening.
- 1.19 **Betrokkene(n):** een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon waarvan Persoonsgegevens worden verwerkt.
- 1.20 **Bijzondere persoonsgegevens:** Persoonsgegevens waaruit ras of etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen, of het lidmaatschap van een vakbond blijken, en genetische gegevens, biometrische gegevens met het oog op de unieke identificatie van een persoon, gegevens over gezondheid, of gegevens met betrekking tot iemands seksueel gedrag of seksuele gerichtheid. Alsmede Persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen.
- 1.21 **Datalek:** inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot - of waarbij redelijkerwijs niet uit te sluiten valt dat die kan leiden tot - de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte Persoonsgegevens.
- 1.22 **Persoonsgegevens:** alle informatie over Betrokkenen die in het kader van de Overeenkomst worden verwerkt en die direct of indirect als identificeerbaar wordt beschouwd tot Betrokkenen. Hieronder wordt onder andere verstaan een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identifier of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van de Betrokkene.
- 1.23 **Persoonsgegevens van gevoelige aard:** Persoonsgegevens waarbij verlies of onrechtmatige Verwerking kunnen leiden tot (onder meer) stigmatisering of uitsluiting van Betrokkene , schade aan de gezondheid, financiële schade of tot (identiteits-)fraude. Tot deze categorieën van persoonsgegevens moeten in ieder geval worden gerekend:
- a. Bijzondere persoonsgegevens;
 - b. Gegevens over de financiële of economische situatie van de Betrokkene;
 - c. Gegevens die kunnen leiden tot stigmatisering of uitsluiting van de Betrokkene;
 - d. Gebruikersnamen, wachtwoorden en andere inloggegevens;
 - e. Gegevens die kunnen worden misbruikt voor (identiteits)fraude;

- 1.24 **Sub-verwerker(s):** een andere verwerker die door de Verwerker wordt ingezet om ten behoeve van de Verantwoordelijke specifieke verwerkingsactiviteiten te verrichten. Met betrekking tot deze Voorwaarden betreft dit Toeleveranciers welke direct of indirect toegang hebben tot Persoonsgegevens.
- 1.25 **Verwerken / Verwerking:** een verwerking of een geheel van verwerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.
- 1.26 **Verwerker:** een natuurlijk persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/ dat ten behoeve van de Verantwoordelijke Persoonsgegevens verwerkt , zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen. Met betrekking tot deze Voorwaarden betreft het de Leverancier.
- 1.27 **(Verwerkings-)verantwoordelijke:** een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van Persoonsgegevens vaststelt. Met betrekking tot deze Voorwaarden betreft het de Opdrachtgever.

Artikel 2 Aanvang van de overeenkomst

- 2.1 De Overeenkomst komt tot stand zodra een ondertekende Overeenkomst in ongewijzigde staat ontvangen en geaccepteerd is door Leverancier;
- 2.2 De datum van opdrachtbevestiging door Leverancier geldt als ingangsdatum van de Overeenkomst. Opdrachtgever krijgt per e-mail een bevestiging.

Artikel 3 Duur en beëindiging

- 3.1 De Dienst zal worden verleend door Leverancier aan Opdrachtgever gedurende de termijn zoals overeengekomen tussen partijen.
- 3.2 Zowel de Opdrachtgever als Leverancier kunnen de overeenkomst maandelijks schriftelijk opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand voor Opdrachtgever en drie maanden voor Leverancier.
- 3.3 Indien de Opdrachtgever een van zijn verplichtingen jegens Leverancier niet nakomt of Leverancier goede reden heeft om te vrezen dat de Opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen en de Opdrachtgever niet in staat is om op eerste verzoek van Leverancier adequate zekerheid voor de nakoming van zijn verplichtingen te stellen, dan heeft Leverancier het recht (verdere) uitvoering van de met de Opdrachtgever gesloten overeenkomst(en) op te schorten, dan wel deze overeenkomst(en) geheel of gedeeltelijk te ontbinden, onverminderd het recht van Leverancier op schadevergoeding.

- 3.4 Onverminderd enig ander recht van de desbetreffende partij, is elk van de partijen gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn wanneer:
- de wederpartij wezenlijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen en zijn verplichtingen niet alsnog nakomt binnen dertig (30) dagen nadat hij daartoe schriftelijk is gesommeerd;
 - de wederpartij herhaaldelijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen;
 - de wederpartij in staat van faillissement of in surseance van betaling verkeert, of op de wederpartij een soortgelijke maatregel naar buitenlands recht van toepassing is; of
 - de wederpartij zijn bedrijf heeft gestaakt. Hieronder valt uitdrukkelijk niet de situatie van fusie of overname waardoor de rechtspersoon van de wederpartij wijzigt.
- 3.5 Artikel 4 van deze Voorwaarden (geheimhouding) blijft onverminderd gelden, ook nadat de Overeenkomst is geëindigd.

Artikel 4 Geheimhouding

- 4.1 Leverancier zal strikte geheimhouding toepassen ten aanzien van alle informatie van Opdrachtgever die zij in het kader van de Overeenkomst van Opdrachtgever heeft ontvangen. Opdrachtgever en Leverancier zullen strikte geheimhouding toepassen ten aanzien van alle informatie over elkaars organisatie, waarvan aannemelijk is dat deze vertrouwelijk is, inclusief Persoonsgegevens zoals van toepassing op de Verwerking.
- 4.2 Leverancier zorgt ervoor dat alleen haar Medewerkers toegang hebben tot de Beveiligingsinformatie, Content en Persoonsgegevens zoals opgeslagen en verwerkt binnen de Dienst. Leverancier beperkt de toegang tot haar Medewerkers voor wie de toegang noodzakelijk is voor hun werkzaamheden. Leverancier zorgt er bovendien voor dat haar Medewerkers die toegang hebben tot genoemde informatie een juiste en volledige instructie hebben gekregen over de omgang met deze informatie en dat zij bekend zijn met de verantwoordelijkheden en wettelijke verplichtingen.
- 4.3 Na beëindiging van deze Overeenkomst blijft de geheimhoudingsplicht zoals benoemd in Artikel 4.1 en 4.2 bestaan.

Artikel 5 Verwerking persoonsgegevens

Rollen en verantwoordelijkheden

- 5.1 Vanwege het uitvoeren van de Overeenkomst én met betrekking tot de Persoonsgegevens die Verwerker hierbij zal Verwerken, is Leverancier aan te merken als Verwerker en Opdrachtgever als Verantwoordelijke in de zin van de AVG.
- 5.2 Verwerker Verwerkt de Persoonsgegevens uitsluitend op de manier zoals beschreven in de Verwerkingsbijlage. Dit Verwerken doet Verwerker niet langer of uitgebreider dan noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 5.3 Verantwoordelijke staat er voor in dat de Verwerking van Persoonsgegevens op basis van deze

Overeenkomst niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op de rechten van Betrokkene(n).

- 5.4 De Verwerking vindt plaats onder verantwoordelijkheid van de Verantwoordelijke. Verwerker heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen van de Verwerking en neemt geen beslissingen over zaken als het gebruik van Persoonsgegevens, de bewaartermijn van de verwerkte Persoonsgegevens en het verstrekken van Persoonsgegevens aan Derden.
- 5.5 Verantwoordelijke is wettelijk verplicht de vigerende wet- en regelgeving op het gebied van privacy na te leven. In het bijzonder dient Verantwoordelijke het doel en de rechtsgrondslag duidelijk vast te stellen voor het Verwerken van de Persoonsgegevens. De zeggenschap over de Persoonsgegevens berust nooit bij Verwerker.
- 5.6 Verwerker zorgt ervoor dat wordt voldaan aan de van toepassing zijnde regelgeving op het gebied van de Verwerking van Persoonsgegevens en de afspraken die zijn gemaakt in de Overeenkomst en deze Voorwaarden. Als Verwerker een zelfstandige verplichting mocht hebben op basis van wettelijke voorschriften of geldende beroeps- en gedragsregels met betrekking tot Verwerking van Persoonsgegevens, dan leeft Verwerker deze verplichtingen na.
- 5.7 Verwerker zal de Persoonsgegevens alleen Verwerken binnen de Europese Economische Ruimte, tenzij Verwerker hierover met Verantwoordelijke andere afspraken heeft gemaakt. Deze afspraken leggen Verwerker en Verantwoordelijke schriftelijk vast, of per e-mail.
- 5.8 Verwerker kan Sub-verwerkers inschakelen voor het uitvoeren van bepaalde werkzaamheden die voortvloeien uit de Overeenkomst, bijvoorbeeld als deze Sub-verwerkers over specialistische kennis of middelen beschikken waarover Verwerker niet beschikt. Als het inschakelen van Sub-verwerkers tot gevolg heeft dat deze Persoonsgegevens gaan Verwerken dan zal Verwerker die Sub-verwerkers (schriftelijk) de verplichtingen uit deze Voorwaarden opleggen. Met ondertekening van de Overeenkomst geeft Verantwoordelijke toestemming voor het inschakelen van de Sub-verwerkers die genoemd zijn in de Verwerkingsbijlage die bij deze Voorwaarden hoort. Voor het inschakelen van overige Sub-verwerkers vraagt Verwerker eerst om toestemming van Verantwoordelijke. Verantwoordelijke kan toestemming weigeren maar dit kan in sommige gevallen betekenen dat Verwerker de Overeenkomst moet beëindigen. Of de Overeenkomst om deze reden moet worden beëindigd, is ter beoordeling voorbehouden aan Verwerker.

Rechten van betrokkenen

- 5.9 Voor zover mogelijk verleent Verwerker Verantwoordelijke bijstand bij het vervullen van verplichtingen van Verantwoordelijke om verzoeken om uitoefening van rechten van Betrokkenen af te handelen. Als Verwerker (rechtstreeks) verzoeken ontvangt van Betrokkene(n) om uitoefening van hun rechten (bijvoorbeeld inzage, wijziging of verwijdering van Persoonsgegevens), dan zendt Verwerker deze verzoeken door naar Verantwoordelijke. Verantwoordelijke handelt deze verzoeken zelf af, waarbij Verwerker Verantwoordelijke behulpzaam zal zijn als Verwerker in het kader van de Onderliggende opdracht toegang heeft tot deze Persoonsgegevens. Hiervoor kan Verwerker kosten in rekening brengen.
- 5.10 Als Verwerker een verzoek krijgt om Persoonsgegevens ter beschikking te stellen dan doet Verwerker dit alleen als het verzoek is gedaan door een daartoe bevoegde instantie. Bovendien beoordeelt Verwerker eerst of het verzoek bindend is, of dat Verwerker op grond van gedrags- en

beroepsregels aan het verzoek moet voldoen. Als er geen strafrechtelijke of andere juridische belemmeringen zijn, dan stelt Verwerker Verantwoordelijke op de hoogte van het verzoek. Verwerker probeert dat op zodanig korte termijn te doen, dat het voor Verantwoordelijke mogelijk is om eventuele rechtsmiddelen tegen de verstrekking van de Persoonsgegevens in te stellen. Als Verwerker Verantwoordelijke op de hoogte mag stellen dan zal Verwerker ook met Verantwoordelijke overleggen over de wijze waarop en welke gegevens Verwerker ter beschikking zal stellen.

Datalekken

- 5.11 Als er sprake is van een Datalek dan stelt Verwerker Verantwoordelijke daarvan zo snel mogelijk op de hoogte, in ieder geval binnen 24 uur nadat Inkesta van de Inbreuk of het Datalek kennis heeft genomen. Verwerker zal Verantwoordelijke daarbij voorzien van de informatie die Verantwoordelijke redelijkerwijs nodig heeft om - indien nodig - een juiste en volledige melding te doen aan de Autoriteit Persoonsgegevens en eventueel de Betrokkene(n) in het kader van de AVG c.q. Verwerker zendt de melding van Sub-verwerker aan Verantwoordelijke door. Ook van de door Verwerker, of Sub-verwerker, naar aanleiding van het Datalek genomen maatregelen houdt Verwerker Verantwoordelijke op de hoogte.
- 5.12 De melding van Datalekken aan de Autoriteit Persoonsgegevens en (eventueel) Betrokkene(n) in het kader van de Verwerking zoals bedoeld in Artikel 5.11, is de verantwoordelijkheid van Verantwoordelijke.
- 5.13 Partijen werken desgevraagd samen met de Autoriteit Persoonsgegevens bij het vervullen van haar taken.
- 5.14 Het (bij)houden van een register van Datalekken in het kader van de Verwerking zoals bedoeld in Artikel 5.11, is de verantwoordelijkheid van Verantwoordelijke. Verwerker zal zelf ook een register van Datalekken (bij)houden voor Datalekken die door Verwerker zijn vastgesteld.

Beveiliging

- 5.15 Verwerker past de Geheimhouding en Beveiligingsmaatregelen toe conform Artikel 4 respectievelijk Artikel 6 van deze Voorwaarden.

Beëindiging

- 5.16 Een wijziging in de verwerkte Persoonsgegevens of in de betrouwbaarheidseisen, de privacyregelgeving of eisen van één der partijen kan aanleiding zijn om deze Overeenkomst aan te vullen of te wijzigen. Indien dit leidt tot significante aanpassingen in de onderliggende opdracht, of wanneer niet kan worden voorzien in een passend niveau van bescherming, kan dit voor partijen reden zijn om de Onderliggende opdracht te beëindigen.
- 5.17 Als de Overeenkomst wordt beëindigd zoals bedoeld in Artikel 3 van deze Voorwaarden, dan zal Verwerker de door Verantwoordelijke aan Verwerker verstrekte Persoonsgegevens aan Verantwoordelijke terug overdragen of – als Verantwoordelijke daarom verzoekt – vernietigen. Verwerker zal uitsluitend een kopie van de Persoonsgegevens bewaren als Verwerker hiertoe op grond van wet- of (beroeps)regelgeving verplicht is.

- 5.18 De kosten van het verzamelen en overdragen van Persoonsgegevens bij het eindigen van de Onderliggende opdracht zijn voor rekening van Verwerker. Datzelfde geldt voor de kosten van de vernietiging van de Persoonsgegevens. Tenzij Verwerker Verantwoordelijke kiest voor verwijdering en/of vernietiging anders dan de standaard verwijderingswerkwijze gehanteerd door Verwerker.

Artikel 6 Beveiliging

- 6.1 Leverancier is verantwoordelijk voor toepassing van de Beveiligingsmaatregelen die van toepassing zijn op de Dienst. De van toepassing zijnde Beveiligingsmaatregelen zijn beschreven in de Verwerkingsbijlage.
- 6.2 Opdrachtgever heeft zich goed geïnformeerd over de Beveiligingsmaatregelen die Leverancier heeft genomen en is van mening dat deze maatregelen een beveiligingsniveau hebben dat past bij de aard, omvang, context, doeleinden en risico's met betrekking tot de gegevens zoals gebruikt binnen de Dienst.
- 6.3 Leverancier informeert Opdrachtgever als één van de Beveiligingsmaatregelen substantieel wijzigt.
- 6.4 Als Opdrachtgever de wijze waarop Leverancier de Beveiligingsmaatregelen naleeft wil laten inspecteren, dan kan Opdrachtgever hiertoe een verzoek aan Leverancier doen. Leverancier zal hierover met Opdrachtgever afspraken maken. De kosten van een inspectie zijn voor rekening van Opdrachtgever. Ook eventuele inspecties bij Sub-verwerkers of Toeleveranciers zijn voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt aan Leverancier een kopie van het inspectierapport ter beschikking.

Artikel 7 Vergoedingen

- 7.1 Opdrachtgever is op grond van de Overeenkomst een vergoeding verschuldigd. Deze vergoeding is afhankelijk van de overeengekomen Diensten welke nader wordt bepaald in de Overeenkomst.
- 7.2 Alle in deze Voorwaarden en de Overeenkomst genoemde bedragen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere door de overheid opgelegde heffingen, tenzij anders vermeld.
- 7.3 Alle in de Overeenkomst vastgestelde vergoedingen voor de Dienst(en) van Leverancier worden in rekening gebracht vanaf het tot stand komen van de Overeenkomst. Leverancier stelt haar facturen in Euro's op.
- 7.4 In geval van wanbetaling, contractbreuk of een ander voorval, dit ter beoordeling van Leverancier, heeft Leverancier het recht de Dienst(en) (tijdelijk) te blokkeren. De kosten welke voortvloeien uit de Overeenkomst, blijven gedurende een periode waarin de Dienst(en) geblokkeerd is (zijn) onverminderd doorlopen.

- 7.5 De kosten van de storingsopheffing in de Dienst(en) komen voor rekening van Leverancier, tenzij:
- a. Opdrachtgever onoordeelkundig gebruik heeft gemaakt van de Dienst(en);
 - b. Opdrachtgever in strijd met de Overeenkomst of deze Voorwaarden heeft gehandeld betreffende het gebruik van de Dienst(en) indien de storing hiermee verband houdt;
 - c. De storing anderszins aan Opdrachtgever toegerekend kan worden.

Artikel 8 Betalingsvoorwaarden

- 8.1 De betalingsverplichting van Opdrachtgever gaat in op de dag dat de Overeenkomst tot stand komt.
- 8.2 Betaling dient te geschieden binnen de betalingstermijn zoals benoemd in de Overeenkomst op een door Leverancier aan te geven wijze in de valuta waarin is gedeclareerd. Als moment van betaling geldt het moment dat het verschuldigde bedrag door Leverancier is ontvangen.
- 8.3 De ter zake van de Overeenkomst verschuldigde vergoeding is exclusief BTW en eventueel andere uit wettelijke voorschriften voortvloeiende heffingen. Opdrachtgever is de leverancier verder de vergoedingen die voortvloeien uit deze Voorwaarden verschuldigd.
- 8.4 Indien Opdrachtgever niet tijdig heeft betaald, wordt dit aan Opdrachtgever medegedeeld en wordt daarbij een nadere betalingstermijn geboden. Is ook binnen die termijn niet betaald, dan is Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
- 8.5 Vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is, is Leverancier gerechtigd de toegang tot de Dienst(en) te blokkeren. Daarnaast zal Leverancier vanaf dat moment de wettelijke incassokosten in rekening brengen conform Burgerlijk Wetboek artikel 6:96 BW.
- 8.6 Naast de incassokosten als bedoeld in Artikel 8.5 zal Leverancier vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim raakt eveneens de wettelijke (handels)rente alsmede kosten voor een advocaat, deurwaarder etc. in rekening brengen conform Burgerlijk Wetboek artikel 6:44 BW.

Artikel 9 Intellectueel eigendom

- 9.1 Het is niet toegestaan om de Software, modules of andere producten of Dienst(en) door te verkopen of op enige andere wijze te verhandelen, te verspreiden, te kopiëren of beschikbaar te stellen anders dan via de overeengekomen Dienstverlening via Leverancier.
- 9.2 Indien de Opdrachtgever in strijd handelt met hetgeen bepaald in Artikel 9.1, is de Opdrachtgever een direct opeisbare boete verschuldigd van € 10.000,- (tienduizend Euro) en een aanvullende boete van € 1.000,- (duizend Euro) per dag, voor iedere dag dat de overtreding voortduurt met een maximum van € 100.000,- (honderdduizend Euro).

Artikel 10 Gebruik diensten

- 10.1 Om toegang te krijgen tot de Dienst(en) wordt door Leverancier een Account beschikbaar gesteld. Leverancier verstrekt hiertoe de initiële inloggegevens aan Opdrachtgever.
- 10.2 De Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de vertrouwelijkheid en geheimhouding van de door Leverancier beschikbaar gestelde inloggegevens.
- 10.3 De Opdrachtgever is aansprakelijk voor het onrechtmatig gebruik van de inloggegevens door Derden en alle daaruit voortvloeiende handelingen of uitingen die worden gedaan als gevolg van een toerekenbare tekortkoming door Opdrachtgever via het Account van de Opdrachtgever.
- 10.4 Indien Derden zich toegang verschaffen tot het Account van de Opdrachtgever, zonder dat dit de Opdrachtgever toegerekend kan worden, dient de Opdrachtgever dit onmiddellijk na ontdekking aan Leverancier te melden.
- 10.5 Leverancier is niet aansprakelijk voor eventuele schade die de Opdrachtgever mocht lijden als gevolg van ongeautoriseerde toegang tot zijn Account door Derden zoals bedoeld in Artikel 10.3 en 10.4.
- 10.6 De Opdrachtgever vrijwaart Leverancier van enige vorderingen die Derden mochten doen gelden als gevolg van schade die ontstaat door een toerekenbare tekortkoming door Opdrachtgever voor onrechtmatig verkregen toegang tot het Account van de Opdrachtgever.
- 10.7 De Opdrachtgever dient Leverancier onverwijld op de hoogte stellen indien zich wijzigingen voordoen in de naam, e-mailadres(sen) of overige gegevens van de Opdrachtgever.

Artikel 11 Aansprakelijkheid

- 11.1 Leverancier sluit iedere aansprakelijkheid uit voor indirecte schade die geleden wordt door het gebruik van de door Leverancier geleverde Dienst(en), inclusief de Content, met uitzondering van situaties waarin de schade direct te wijten is aan opzet of toerekenbaar tekortschieten aan de kant van Leverancier, inclusief haar Medewerkers.
- 11.2 Iedere aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat krachtens de toepasselijke verzekeringsovereenkomst in het desbetreffende geval wordt uitbetaald.
- 11.3 Mocht in uitzondering van hetgeen bepaald in artikel 11.2 om welke reden dan ook geen uitkering krachtens genoemde verzekering plaatsvinden, is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot maximaal de factuurwaarde van de Overeenkomst, met een minimum van € 1.000,- (duizend Euro), maar beperkt tot dat gedeelte van de Overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- 11.4 Onder directe schade dient men uitsluitend te verstaan: de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze Voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Leverancier aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Leverancier toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.

- 11.5 Leverancier is nimmer aansprakelijk voor de volgende schadeposten: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, overlijdens- en letselschade.
- 11.6 Leverancier is bij haar activiteiten afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van haar Toeleveranciers, waar Leverancier weinig of geen invloed op kan uitoefenen. Leverancier kan derhalve op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortkomend uit de relatie met Toeleverancier of het verbreken ervan ongeacht of de schade ontstaat of zichtbaar wordt gedurende de relatie met Toeleverancier.
- 11.7 Voor de schade als gevolg van de Content is Leverancier niet aansprakelijk.
- 11.8 Leverancier vrijwaart Opdrachtgever voor boetes en / of dwangsommen van of namens de Autoriteit Persoonsgegevens en / of andere bevoegde autoriteiten die aan de Opdrachtgever worden opgelegd en waarbij vast is komen te staan dat deze toe te schrijven zijn aan het niet naleven van wet- en regelgeving, inclusief de AVG, door Leverancier.
- 11.9 Opdrachtgever vrijwaart Leverancier volledig voor boetes en / of dwangsommen van of namens de Autoriteit Persoonsgegevens en / of andere bevoegde autoriteiten die aan Leverancier worden opgelegd en waarbij vast is komen te staan dat deze toe te schrijven zijn aan het niet naleven van wet- en regelgeving, inclusief de AVG, door Opdrachtgever.
- 11.10 De in de Overeenkomst en deze Voorwaarden overeengekomen beperking van aansprakelijkheid voor Leverancier is van kracht op de verplichtingen zoals opgenomen in deze Voorwaarden, met uitzondering van artikelen 11.8 en 11.9, en met dien verstande dat een of meerdere schadevorderingen uit hoofde van deze Overeenkomst en /of deze Voorwaarden nimmer tot overschrijding van de beperking kan leiden.

Artikel 12 Overmacht

- 12.1 Onder overmacht met betrekking tot de overeenkomst wordt verstaan al hetgeen daaromtrent in wet en jurisprudentie wordt begrepen, alsook storingen van technische aard die niet onder de controle vallen van Leverancier.
- 12.2 Leverancier is niet gehouden aan haar verplichtingen uit de overeenkomst indien nakomen onmogelijk is geworden door overmacht.
- 12.3 De Opdrachtgever verklaart Leverancier niet verantwoordelijk of aansprakelijk te stellen voor eventuele schade door uitval/downtime, niet beschikbaar zijn van de website/server en/of voor verlies van data en/of voor derving van inkomsten door technische of andere storingen; tenzij deze veroorzaakt zijn of worden door grove nalatigheid of een toerekenbaar tekortschieten door Leverancier.

Artikel 13 Rechten en verplichtingen

Leverancier

- 13.1 Leverancier verschaft Opdrachtgever toegang tot haar faciliteiten en gebruik van de overeengekomen Dienst(en) tegen betaling door Opdrachtgever van de overeengekomen prijs.
- 13.2 Leverancier zal zich inspannen om eventuele storingen in de toegang tot haar Dienst en/of het gebruik van de technische infrastructuur van de Dienst zo spoedig mogelijk op te lossen.

- 13.3 Leverancier zal, voor zover redelijkerwijs van haar verlangd kan worden, zich inspannen om de Dienst(en) in stand te houden gedurende 7 dagen per week en 24 uur per dag, behoudens de tijd benodigd voor onderhoudswerkzaamheden. Leverancier garandeert een beschikbaarheid van 99,8 %, gemeten op een jaarlijkse termijn.
- 13.4 Leverancier zal zich, voor zover redelijkerwijs van haar verlangd kan worden, inspannen om de koppeling met andere netwerken en/of systemen in stand te houden en te onderhouden.
- 13.5 Leverancier zal een storing in de Dienst(en) zo spoedig mogelijk, nadat de storing door Opdrachtgever is gemeld, opheffen. Response- en oplostijden zijn afhankelijk van prioriteit zoals bepaald in de Service Level Agreement.
- 13.6 Leverancier zal de Opdrachtgever informeren betreffende eventuele storingen die direct gevolg hebben voor de Dienstverlening van Leverancier aan de Opdrachtgever.
- 13.7 Leverancier verplicht zich om onderhoudswerkzaamheden aan zijn netwerk van tevoren aan te kondigen. Van verwachte impact en tijdsduur zal door Leverancier een inschatting worden gegeven.

Opdrachtgever

- 13.8 Opdrachtgever zal zich onthouden van gedragingen in strijd met deze Voorwaarden of de Nederlandse wet en/of regelgeving en zich opstellen en gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijke en zorgvuldige gebruiker verwacht mag worden.
- 13.9 Opdrachtgever dient storingen in het functioneren van de Dienst(en) terstond te melden aan Leverancier.

Overdracht

- 13.10 Leverancier en Opdrachtgever zijn niet gerechtigd hun rechten of plichten voortvloeiende uit een overeenkomst aan Derden over te dragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij, met uitzondering van hetgeen bepaald in Artikel 13.11.
- 13.11 Indien de door Leverancier aangeboden Dienst(en) worden overgedragen aan een andere rechtspersoon, zullen de uit deze overeenkomst voortvloeiende verplichtingen eveneens overgaan. De Opdrachtgever komt in dat geval geen recht van ontbinding toe tenzij de overdracht door de andere rechtspersoon aantoonbaar schade kan toebrengen aan Opdrachtgever. Of de Overeenkomst om deze reden kan worden beëindigd, is ter beoordeling voorbehouden aan Leverancier.

Artikel 14 Ondersteuning, onderhoud en storingen

- 14.1 Ondersteuning wordt per e-mail en telefoon verleend aan Opdrachtgever.
- 14.2 Opdrachtgever kan geen rechten ontlenen aan informatie verkregen via deze ondersteuning.
- 14.3 Ondersteuning wordt geboden via de Service Level Agreement (SLA) die onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst.
- 14.4 Indien omstandigheden Leverancier noodzaken spoedonderhoud uit te (laten) voeren (door

bijvoorbeeld storingen) dan bestaat de mogelijkheid dat Leverancier geen tijdige aankondiging kan geven. Leverancier kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die hieruit kan ontstaan bij Opdrachtgever of Derden. Voorbeelden van niet toerekenbare tekortkomingen zijn: storingen aan stroomvoorzieningen of andere storingen aan servers en hosting diensten van Leverancier; technische of softwarematige storingen aan servers en hosting diensten die Leverancier beschikbaar stelt aan haar klanten.

Artikel 15 Slotbepalingen

- 15.1 Bedingen die afwijken van de in deze Voorwaarden opgenomen bepalingen gelden slechts indien en voor zover zij in overleg met Leverancier schriftelijk en/of via de e-mail tot stand zijn gekomen en door Leverancier als zodanig zijn aanvaard.
- 15.2 Leverancier behoudt het recht deze Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
- 15.3 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na schriftelijke bekendmaking van de wijziging.
- 15.4 Indien Opdrachtgever een wijziging in deze Voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe Voorwaarden van kracht worden de overeenkomst ontbinden tegen deze datum of op de ontvangstdatum van de opzegging indien deze na de ingangsdatum van de wijziging is.
- 15.5 Indien bij gerechtelijke uitspraak een of meer artikelen van deze Voorwaarden ongeldig worden verklaard, zullen de overige bepalingen van deze Voorwaarden onverminderd van kracht blijven en zullen Leverancier en Opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en strekking van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.
- 15.6 Op de Overeenkomst en deze Voorwaarden is Nederlands Recht van toepassing.
- 15.7 Eventuele geschillen tussen Leverancier en Opdrachtgever, waaronder begrepen geschillen over de uitvoering en uitlegging van de Overeenkomst alsook deze Voorwaarden, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Breda.
- 15.8 Als één of meerdere bepalingen in deze Voorwaarden niet rechtsgeldig blijken te zijn, dan heeft dit geen gevolgen voor de geldigheid van de andere bepalingen in deze Voorwaarden. Partijen treden in overleg om een nieuwe bepaling op te stellen. Deze bepaling zal zoveel als mogelijk in de geest zijn van de ongeldige bepaling, maar zo vormgegeven dat de bepaling wel rechtsgeldig is.