

Artikel: 1 Definities

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte, opdracht, overeenkomst en/of (rechts)betrekking tussen Fedelta Media (hierna: Leverancier) en haar wederpartij (hierna: Afnemer). Het Verwerkersaddendum (Bijlage 1) maakt, indien van toepassing, integraal onderdeel uit van iedere Overeenkomst tussen Leverancier en Afnemer.

1.2 In deze Algemene Voorwaarden hebben begrippen met een hoofdletter de navolgende betekenis:

- **Acceptatie:** de goedkeuring door Afnemer van de door Leverancier op grond van deze Overeenkomst verrichte prestaties.
- **Afnemer:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Leverancier een overeenkomst wenst af te sluiten of heeft gesloten.
- **Beheer dan wel Beheren:** het nemen van maatregelen gericht op de instandhouding van de Website en het voorkomen van Incidenten.
- **Contentmanagement:** het beheren van de inhoud en lay-out van de website.
- **Domeinnaamregistratie:** het door of via Leverancier laten registreren van een domeinnaam en/of IP adres.
- **Diensten / Dienstverlening:** het geheel van hostingwerkzaamheden, domeinnaamregistraties en webdesign van Leverancier ten behoeve van de uitvoering van deze Overeenkomst. Evenals additionele dienstverlening zoals (software/website) ontwikkeling.
- **Documentatie:** beknopte toelichtingen en uitleg die Leverancier desgevraagd of bij oplevering verstrekt. Volledige handleidingen, werkinstructies en uitgebreide documentatie worden uitsluitend geleverd indien en voor zover schriftelijk overeengekomen.
- **Werkdag:** een dag waarop Leverancier binnen Kantoortijden werkzaamheden pleegt te verrichten.
- **Maatwerksoftware:** door Leverancier voor Afnemer ontwikkelde software, maatwerkfunctionaliteit, koppelingen, (web)applicaties en/of uitbreidingen, ongeacht de wijze van oplevering.
- **Tooling/Scripts:** door Leverancier ontwikkelde (hulp)scripts, automatiseringen en tooling (zoals deployment-, migratie-, back-up- en monitoringscripts) die Leverancier inzet ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst.
- **Online totstandkoming:** totstandkoming van een Overeenkomst via elektronische communicatie, waaronder mede begrepen akkoord per e-mail, WhatsApp/berichtendienst, digitale handtekening, of (toekomstig) online acceptatie en/of (aan)betaling via een website/checkout.
- **Opdracht:** een door Afnemer bij Leverancier aangevraagd, afgebakend verzoek tot het verrichten van werkzaamheden, zoals (maar niet beperkt tot) technische ondersteuning, advies, onderzoek/diagnose, aanpassing, uitbreiding, ontwikkeling, migratie, of herstelwerkzaamheden. Een Opdracht kan (i) onderdeel zijn van een lopende Overeenkomst/traject, of (ii) een afzonderlijk (nieuw) verzoek betreffen. Een Opdracht wordt geacht te zijn verstrekt zodra Afnemer om uitvoering verzoekt en Leverancier aanvangt met werkzaamheden (waaronder begrepen het inplannen, onderzoeken of voorbereiden daarvan) of dit bevestigt per e-mail/WhatsApp/berichtendienst.
- **Gebrek:** aantoonbare afwijking in een Product of een Dienst ten opzichte van de daarvoor geldende Specificaties.
- **Hosting:** de activiteiten van Leverancier zoals beschreven in artikel 4.1 om een Website door middel van de Netwerkconfiguratie via het internet toegankelijk te maken.
- **Incidenten:** een reproduceerbare en aantoonbare storing die ertoe leidt dat de Website niet beschikbaar is en die niet het gevolg is van fouten in de (Programmatuur) van de Website.
- **Kantoortijden:** maandag t/m donderdag 09:00–17:00 uur en vrijdag 09:00–12:00 uur (Nederlandse tijd), met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.
- **Leverancier:** de eenmanszaak Fedelta handelend onder nummer 55262937, die Diensten (al dan niet van derden) ter beschikking stelt of daarover informatie verschaft of met wie Afnemer ter zake van die Producten en/of Diensten een Overeenkomst heeft gesloten. Onder Leverancier kan mede worden begrepen een aangewezen reseller.
- **Locatie:** de fysieke plaats waar de Netwerkconfiguratie zich bevindt.
- **Netwerkconfiguratie:** de apparatuur die op de te Hosten (zie Hosting) website zal worden geïnstalleerd en bijbehorende besturingsprogrammatuur en beveiligingsprogrammatuur.

- **Ondersteuning:** het verlenen van (telefonische) assistentie door medewerkers van Leverancier.
- **Overeenkomst:** de Algemene Voorwaarden, alsmede een (bestel)formulier en/of enige andere conform de Algemene Voorwaarden en bewerkersovereenkomst rechtsgeldig op de rechtsverhouding tussen Partijen van toepassing verklaarde bepaling of uiting.
- **Partij:** iedere partij bij de Overeenkomst.
- **Product:** ieder op grond van de Overeenkomst door of via de Websites van Leverancier ter beschikking te stellen, te leveren of geleverd goed of op grond van de verkeersopvattingen daarmee gelijk te stellen product of dienst, waaronder mede begrepen Programmatuur & Apparatuur.
- **Programmatuur:** programma's in een voor een gegevensverwerkende machine leesbare vorm en vastgelegd op voor een zodanige machine leesbaar materiaal, alsmede op de daarbij behorende website(s) en documentatie.
- **Registry:** een Registry is de organisatie welke houdergegevens, administratieve contactpersonen en technische contactgegevens in een database in beheer heeft. De Registry beheert de registraties van de domeinnamen onder het TLD.
- **Specificaties:** alle technische en functionele eigenschappen van de Software en/of Hardware die zijn vervat in de Documentatie en/of in een ander document geaccordeerd door Leverancier en Afnemer.
- **Startdatum:** datum vanaf wanneer de overeenkomst van kracht is.
- **TLD:** Afkorting voor: Top Level Domain. Dit is het meest rechtse deel van een domeinadres na de punt. Deze lettercombinatie verwijst naar een land (.nl voor Nederland) of type organisatie (.com voor een commercieel bedrijf, .net voor een openbaar netwerk).
- **Website:** de website te vinden op de domeinnaam: fedelta.me, of fedelta.media of andere in beheer van Leverancier zijnde websites waarop zij onder meer haar Diensten en Producten aan derden ter beschikking stelt, dan wel een (onderdeel van een) website welke in opdracht van Afnemer wordt ontwikkeld door Leverancier en/of door haar ingeschakelde derden.
- **Website ontwikkeling:** het door Leverancier voor de Afnemer ontwikkelen en plaatsen van een website en/of (mobiele) applicatie op het netwerk van Leverancier of andere netwerken en alle daarmee samenhangende activiteiten.

Artikel 2: Toepasselijkheid

2.1 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten en op alle (rechts)handelingen tussen Leverancier en Afnemer, ook wanneer die (rechts)handelingen niet mochten leiden tot, of niet in verband staan met, een Overeenkomst.

2.2 De Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op ieder gebruik door Afnemer c.q. bezoeker van de Website.

2.3 Voor specifieke diensten en/of producten kunnen aanvullende voorwaarden gelden.

2.4 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is de toepasselijkheid van andere Algemene (inkoop)Voorwaarden uitgesloten.

2.5 In verband met de specifieke aard van een bepaalde Overeenkomst kan in die Overeenkomst worden afgeweken van een of meer bepalingen van de Algemene Voorwaarden.

2.6 Leverancier richt zich primair op zakelijke Afnemers (B2B). Indien en voor zover een Overeenkomst toch (mede) wordt aangegaan met een consument, gelden dwingendrechtelijke consumentenregels. In geval van strijdigheid prevaleren die dwingendrechtelijke regels boven deze Algemene Voorwaarden.

2.7 Voor Online diensten en/of SaaS-producten kunnen aanvullende (product)voorwaarden gelden. Indien voor een SaaS-product aanvullende voorwaarden van toepassing zijn, dan zijn die voorwaarden leidend. Deze Algemene Voorwaarden gelden aanvullend.

Artikel 3: Totstandkoming overeenkomst

3.1 Uitingen van Leverancier op de Website of andere vorm van communicatie (per e-mail, telefoon of middels WhatsApp dan wel vergelijkbare technologieën) met betrekking tot het ter beschikking stellen van Diensten gelden als een uitnodiging tot het doen van een aanbod. Iedere Overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarde van voldoende beschikbaarheid van de desbetreffende Diensten. De Overeenkomst komt tot stand indien de Leverancier dit bevestigt. Bevestiging kan elektronisch (bijvoorbeeld via de Website, per e-mail, telefoon of middels WhatsApp dan wel vergelijkbare technologieën) of, indien zulks is overeengekomen, schriftelijk (per brief) plaatsvinden. Bevestiging van de Leverancier wordt eveneens geacht te

hebben plaatsgevonden indien Afnemer toegang tot diensten van Leverancier krijgt via de Website.

3.2 Een Overeenkomst kan tot stand komen via een door Leverancier verzonden offerte, via akkoord per e-mail/WhatsApp of vergelijkbare berichtendienst, of via (toekomstige) Online totstandkoming. Leverancier is gerechtigd te wachten met (verdere) uitvoering totdat (aan)betaling heeft plaatsgevonden, indien en voor zover dit is overeengekomen of redelijkerwijs noodzakelijk is.

3.3 Spelfouten in domeinnamen die tot stand zijn gekomen door een (telefonische) bestelling zijn voor risico en rekening van Afnemer.

3.4 Werkzaamheden of Diensten die niet nadrukkelijk op de Website van Leverancier zijn vermeld, worden uitgevoerd tegen de overeengekomen prijs of het bij Leverancier gebruikelijke uurtarief, nadat Afnemer hiervoor akkoord heeft gegeven. Indien Leverancier op verzoek of met instemming van Afnemer reeds aanvangt met werkzaamheden, geldt dit als acceptatie van de opdracht, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 4: Voorwerp van de overeenkomst

4.1 Indien Afnemer hostingdiensten afneemt kan Leverancier opdracht worden verstrekt, welke opdracht Leverancier aanvaardt, om in overeenstemming met de bepalingen van deze Overeenkomst vanaf de Startdatum de volgende hostingdiensten (hierna: "Diensten") uit te voeren, welke in onderling overleg kunnen worden beperkt of uitgebreid:

- a.** Het beschikbaar stellen en houden van een Locatie;
- b.** Het beheren van een website;
- c.** Het ter beschikking stellen en houden van telecommunicatieverbindingen naar het internet;
- d.** Het beschikbaar stellen en houden van een Netwerkconfiguratie waarop Afnemer of een derde namens Afnemer de Website, Programmatuur en data kan plaatsen;
- e.** Het verzorgen van (meerdere) regelmatige back-ups van (onderdelen van) de hostingomgeving, Website, Programmatuur en/of data, indien en voor zover dit onderdeel is van het afgenomen pakket.
- f.** Het verzorgen van naar redelijkheid en volgens stand der techniek geldende maatstaven voldoende maatregelen voor beveiliging van een website tegen virussen, trojan horses etc. alsook tegen andersoortig gebruik van onbevoegden;
- g.** Het leveren van gebruiksondersteuning.

4.2 Back-ups worden aangeboden op basis van best effort. Leverancier garandeert niet dat back-ups in alle gevallen volledig, actueel of herstelbaar zijn.

4.3 Afnemer blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor het beschikken over (aanvullende) back-ups van data en content.

4.4 Het terugzetten van een back-up is in beginsel inbegrepen, mits redelijk gebruik. Bij frequente herstelverzoeken of uitzonderlijke werkzaamheden kan Leverancier dit als meerwerk aanmerken.

Artikel 5: Informatieplichten Leverancier en Afnemer

5.1 Leverancier draagt er zorg voor dat de Algemene Voorwaarden voor of bij het sluiten van de Overeenkomst aan Afnemer al dan niet elektronisch ter hand worden gesteld, dan wel elektronisch ter beschikking staan op de Websites.

5.2 Afnemer is zelf verantwoordelijk voor het zich op de hoogte stellen van de inhoud en het desgewenst opslaan of printen van de Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst, door middel van daartoe op de Website, in de browser van Afnemer of anderszins beschikbare faciliteiten, en voor de toegankelijkheid van de opgeslagen kopie.

5.3 Onverminderd eventueel voor Leverancier bestaande wettelijke verplichtingen om de Overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden te bewaren, is Leverancier niet verplicht om een eventueel gearchiveerde Overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden voor Afnemer toegankelijk te houden.

5.4 Indien Leverancier een gedragscode hanteert, is dit uitdrukkelijk vermeld op de Website en zal Leverancier aangeven op welke wijze deze via een hyperlink of anderszins is te raadplegen. De verplichtingen van Leverancier vermeld in de gedragscode gelden niet voor zover die tot meer strekken dan het bepaalde in de Overeenkomst.

5.5 Indien de Overeenkomst uitsluitend door middel van de uitwisseling van elektronische post of een soortgelijke vorm van individuele communicatie tot stand is gekomen, is het bepaalde in artikel 5.1 en 5.3, eerste zin, niet van toepassing.

5.6 Leverancier draagt er zorg voor Afnemer tijdig op de hoogte te stellen van de in artikel 19 (Garanties) bedoelde onderhoudswerkzaamheden.

5.7 Afnemer verplicht zich tot het geven en up to date houden van alle informatie (bijvoorbeeld contact- en persoonsgegevens) en medewerking aan Leverancier die daarvoor redelijkerwijs nodig is ter uitvoering van de overeenkomst.

5.8 Leverancier heeft, tenzij in de Overeenkomst nadrukkelijk anders is overeengekomen, geen verplichting om Afnemer te informeren en/of adviseren over het al dan niet van toepassing zijn van wet- en regelgeving op het gebied van het plaatsen van cookies op en/of het uitlezen daarvan, waaronder begrepen maar niet beperkt tot artikel 11.7a Telecommunicatiewet en de Wet bescherming persoonsgegevens. Indien Leverancier hierover in het kader van haar dienstverlening wel informatie verschaft en/of adviseert, dient dit slechts als signalering en kan hieraan door Afnemer geen rechten worden ontleend.

5.9 Indien Afnemer surseance van betaling aanvraagt, dient hij Leverancier daarover onverwijld (uiterlijk binnen 48 uur na aanvraag) te informeren.

Artikel 6: Prijzen en betaling door Afnemer

6.1 Afnemer betaalt voor de bestelde Diensten en/of Producten de in de Overeenkomst vermelde prijs. Voor zover niet in de Overeenkomst vastgelegd geldt het bij Leverancier gebruikelijke uurtarief.

6.2 Indien Leverancier op verzoek of met voorafgaande toestemming van Afnemer werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Afnemer aan Leverancier worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Leverancier. Leverancier is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

6.3 Afnemer aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 6.2 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Afnemer en Leverancier, kunnen worden beïnvloed.

6.4 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal Leverancier Afnemer tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties.

6.5 Prijzen zijn exclusief btw en exclusief administratiekosten en andere overheidsheffingen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Facturen dienen binnen een periode van 14 dagen betaald te zijn. De op de Website, in reclame en in reeds bestaande overeenkomsten vermelde prijzen kunnen zonder voorafgaande aankondiging worden gewijzigd.

6.5a Indien Leverancier ten behoeve van Afnemer licenties, abonnementen of andere producten/diensten van derden aanschaf of verlengt, mag Leverancier deze kosten doorbelasten, inclusief redelijke administratie-, transactie- en afhandelingskosten en afrondingen in verband met koersverschillen en betaalmethodes, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

6.6 Indien Afnemer na aanmaning zijdens Leverancier nog steeds niet aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan, worden openstaande of toekomstige werkzaamheden evenals Diensten opgeschort totdat de betaling volledig is voldaan. Reeds ingeplande werkzaamheden zoals Diensten, Producten of overige Dienstverlening zullen, tenzij anders overeengekomen, opnieuw moeten worden ingepland zodra betaling volledig is voldaan.

Daarnaast worden alle Producten waarop de wanbetaling betrekking heeft in het account door Leverancier beëindigd. Domeinnamen van Afnemer worden opgeheven en in sommige gevallen overgedragen op naam van Leverancier, zulks ter bepaling door Leverancier. Na betaling van de vorderingen en incassokosten kan Leverancier de domeinnamen weer op naam van Afnemer registreren mits deze niet door derden is geregistreerd. Eventuele overname-, en quarantaine kosten komen voor rekening van Afnemer. Leverancier kan de, in het kader van de overeenkomst, ontvangen of gegenereerde Producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-)resultaten van de Dienstverlening onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat Afnemer alle aan Leverancier verschuldigde bedragen betaald heeft.

6.7 Afnemer kan kiezen voor betaling via automatische incasso. Leverancier zendt Afnemer uiterlijk 3 werkdagen voor uitvoering van de automatische incasso een notificatie. Indien na automatische incasso betaling niet incasseerbaar blijkt te zijn, heeft Leverancier het recht administratiekosten in rekening te brengen. Wanneer Afnemer ten onrechte haar incasso storneert heeft Leverancier het recht administratiekosten in rekening te

brengen. In beginsel bedragen deze administratiekosten € 25,- (excl. btw). Leverancier heeft het recht de hoogte van deze administratiekosten aan te passen.

6.8 Indien Afnemer een verlenging van de dienstverlening is overeengekomen met Leverancier betaalt Afnemer de overeengekomen prijs voor het opeenvolgend jaar steeds jaarlijks in dezelfde maand als die waarin de oorspronkelijke overeenkomst is gesloten.

6.9 Indien Afnemer de Overeenkomst met Leverancier beëindigt en recht op restitutie mocht bestaan, dan wordt Afnemer gecrediteerd voor de gefactureerde en betaalde jaartermijn en worden de wel genoten maanden dienstverlening tegen de alsdan geldende maandtarieven in rekening gebracht.

6.10 Zolang Afnemer in betalingsverzuim is, heeft Leverancier het recht om een eigen redirect in te stellen of commerciële advertenties te plaatsen op de website van Afnemer. De inkomsten van deze advertenties vloeien naar Leverancier. Wanneer Afnemer aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan kan hij weer gebruikmaken van zijn domeinnaam. De redirect of commerciële advertenties word(t)(en) in dat geval verwijderd.

6.11 Indien Afnemer een automatische incasso storneert, heeft Leverancier het recht om een eigen redirect in te stellen of commerciële advertenties te plaatsen op de website van Afnemer. De inkomsten van deze advertenties vloeien naar Leverancier. Wanneer Afnemer aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan kan hij weer gebruikmaken van zijn domeinnaam. De redirect of commerciële advertenties word(t)(en) in dat geval verwijderd.

6.12 In geval Afnemer in verzuim is met (volledige) betaling van de door Leverancier aan Afnemer in rekening gebrachte bedragen, dan is Afnemer aan Leverancier buitengerechtelijke kosten c.q. gerechtelijke kosten, verschuldigd, waarbij het navolgende geldt:

a) Ten aanzien van Afnemer (niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf) maakt Leverancier aanspraak op de wettelijk maximaal vastgestelde vergoeding voor buitengerechtelijke (incasso)kosten, zoals is bepaald in en wordt berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke Incassokosten, indien het openstaande bedrag - na het intreden van het verzuim - niet alsnog binnen 14 dagen na aanmaning door Afnemer aan Leverancier wordt voldaan.

b) Ten aanzien van Afnemer (handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf) maakt Leverancier aanspraak op vergoeding van de buitengerechtelijke (incasso)kosten, welke kosten in dat geval, in afwijking van artikel 6:96 lid 4 BW en in afwijking van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, reeds nu voor alsdan worden vastgesteld op basis van de tarieven als bepaald in Rapport Voorwerk II.

6.13 Leverancier hanteert verschillende tarieven en/of prijsafspraken voor additionele dienstverlening zoals technische ondersteuning en (software/website)ontwikkeling. De aard van de uit te voeren werkzaamheden is bepalend voor het uurtarief dat wordt gehanteerd dan wel de prijsafpraak die wordt gemaakt. Het geldende uurtarief en/of de prijsafpraak zal door Leverancier vooraf bekend worden gemaakt.

6.13a De uitgevoerde werkzaamheden worden in blokken van 30 minuten in rekening gebracht. Leverancier kan een gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling verlangen. Leverancier zal per Opdracht minimaal 60 minuten in rekening brengen.

6.13b Werkzaamheden die buiten de overeengekomen scope vallen, of die betrekking hebben op nieuwe functionaliteit/wijzigingen/uitbreidingen (change requests), gelden als een (nieuwe) Opdracht. Deze worden als zodanig gefactureerd tegen het dan geldende tarief of op basis van een door Leverancier afgegeven (aanvullende) offerte/prijsafpraak.

6.13c Digitaal overleg

Indien Leverancier dit aanbiedt, kan per kalendermaand maximaal 60 minuten digitaal overleg (bijv. via Google Meet, Microsoft Teams of vergelijkbare software) inbegrepen zijn, uitsluitend zoals door Leverancier aangegeven. Ongebruikte inbegrepen tijd vervalt en kan niet worden doorgeschoven naar een volgende maand. Na verbruik van de inbegrepen 60 minuten kan aanvullend digitaal overleg tegen een gereduceerd tarief worden gefactureerd tot maximaal twee (2) uur per kalendermaand; daarboven geldt het reguliere tarief. Onder "gereduceerd tarief" wordt verstaan: 50% van het geldende uurtarief. Het (aanvullend) digitaal overleg wordt gefactureerd in blokken van 30 minuten, conform artikel 6.13a.

De inbegrepen tijd ziet uitsluitend op de daadwerkelijke overlegduur; voorbereiding, analyse, uitwerking, verslaglegging en uitvoering naar aanleiding van het overleg worden gefactureerd tegen het geldende tarief.

6.13d Communicatie buiten meetings

Korte, incidentele communicatie (zoals korte vragen of statusupdates per e-mail/WhatsApp/berichtendienst of korte telefoontjes) kan onderdeel zijn van de dienstverlening en wordt in beginsel niet afzonderlijk gefactureerd (fair use), zulks ter beoordeling van Leverancier.

Indien communicatie naar het oordeel van Leverancier bovenmatig is (bijv. door frequentie, lengte/complexiteit, of herhaaldelijke afstemming die een (ticket)uitwerking of overleg vergt), is Leverancier gerechtigd deze

communicatie als (onderdeel van) een Opdracht te factureren tegen het geldende tarief, met inachtneming van de minimale afname en afronding zoals genoemd in artikel 6.13a.

6.13e Omzeilen van overleg-afspraken / lange berichten

Indien Afnemer communicatie structureel inzet ter vervanging van overleg (bijv. uitgebreide e-mails/berichten met meerdere onderwerpen, omvangrijke toelichtingen of herhaaldelijke discussies), is Leverancier gerechtigd:

a) deze tijd te factureren als Opdracht, en/of

b) Afnemer te verzoeken de afstemming te bundelen in één gepland overlegmoment, dan wel te werken via een (support)bundel/strippenkaart/retainer.

6.13f Structureel veel overleg / bundel

Leverancier is gerechtigd om bij structureel bovenmatig beroep op overleg/communicatie een (support)bundel, strippenkaart, retainer of aangepast tariefmodel voor te stellen. Totdat Partijen daarover overeenstemming hebben bereikt, is Leverancier gerechtigd de betreffende werkzaamheden uitsluitend uit te voeren op basis van nacalculatie tegen het geldende tarief en/of op basis van een aanvullende offerte/prijsafsprak.

6.13g Fysiek overleg en reistijd

Fysieke meetings worden, indien en voor zover Leverancier hiermee instemt, gefactureerd op basis van bestede tijd tegen half tarief (50% van het geldende uurtarief), zonder inbegrepen tijd. Bestede tijd omvat tevens reistijd. Werkzaamheden die naar aanleiding van de meeting worden uitgevoerd, vallen onder de reguliere tarieven en/of prijsafspraken. Eventuele reis- en parkeerkosten kunnen aanvullend worden doorbelast. Leverancier kan verlangen dat fysieke meetings vooraf worden ingepland en bevestigd.

6.14 Leverancier is gerechtigd de gehanteerde prijzen in deze Overeenkomst jaarlijks, met maximaal het percentage van 5% of aan de hand van de relevante prijsindex van het CBS (CBS Prijsindex 6202 Computeradvisering), te verhogen, zonder dat dit resulteert in een mogelijkheid voor Afnemer om de Overeenkomst op te zeggen. Prijzen kunnen daarnaast te allen tijde door Leverancier tussentijds worden verhoogd indien de tarieven van toeleveranciers, zoals maar niet beperkt tot, toeleveranciers van stroom, elektronische communicatiediensten, domeinnaamregistraties, IP-adressen, datacenters, software en (public) cloud-oplossingen stijgen, zonder dat dit resulteert in een mogelijkheid voor Klant om de Overeenkomst op te zeggen.

6.15 In afwijking van de voorgaande leden van dit artikel heeft Afnemer, indien hij geen rechtspersoon is, het recht om de Overeenkomst te ontbinden als de prijzen worden verhoogd binnen drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst.

Artikel 7: Levering en eigendomsvoorbehoud

7.1 Alle door of via Leverancier of derden geleverde Producten met uitzondering van domeinnamen - blijven eigendom van Leverancier of diens toeleveranciers totdat het verschuldigde onder de Overeenkomst volledig is betaald.

7.2 Indien het geleverde (mede) een gebruiksrecht op Intellectuele Eigendomsrechten betreft, zoals in geval van Programmatuur, krijgt Afnemer daarvoor een gebruiksrecht onder de desbetreffende Intellectuele Eigendomsrechten als bedoeld in artikel 10.3. In dat geval mag Leverancier het gebruiksrecht beëindigen door mededeling aan Afnemer indien het verschuldigde niet tijdig is betaald en geen betaling volgt binnen 14 (veertien) dagen na die mededeling.

7.3 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Leverancier gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat de Afnemer de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

7.4 Alle door Leverancier aangegeven (leverings)termijnen en doorlooptijden zijn naar beste weten vastgesteld en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen. Leverancier is echter niet gebonden aan (leverings)termijnen die vanwege omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. In geval van overschrijding van leveringstermijnen is Leverancier niet aansprakelijk voor de daardoor ontstane schade, tenzij de overschrijding is te wijten aan opzet of grove schuld van Leverancier. In het geval van een (dreigende) overschrijding van een (leverings)termijn zullen partijen zo spoedig mogelijk in overleg treden, teneinde passende maatregelen te nemen.

7.5 Door Leverancier genoemde doorlooptijden en planningen zijn indicatief en gebaseerd op Werkdagen en beschikbare capaciteit. Periodes van vakantie, feestdagen, ziekte of andere onvoorziene omstandigheden kunnen de planning beïnvloeden. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk als fatale termijn overeengekomen, zijn termijnen geen harde deadlines.

Artikel 8: Acceptatie

8.1 Onverwijld nadat Leverancier Producten aan Afemer ter beschikking heeft gesteld, zal Afemer deze inspecteren. In het geval is overeengekomen dat Leverancier geleverde Producten zal installeren en/of implementeren zal Afemer de Producten onverwijld na installatie of implementatie inspecteren.

8.2 Eventuele klachten met betrekking tot gebreken of fouten in de geleverde Producten zullen door Afemer binnen 3 (drie) dagen na aflevering (of in het geval Leverancier voor installatie c.q. implementatie heeft zorg gedragen binnen 8 (acht) dagen na de installatie) schriftelijk aan Leverancier worden gemeld onder nauwkeurige opgave van de aard en de grond der klachten. Van een Gebrek of fout in geleverde Producten is alleen sprake indien deze ten overstaan van Leverancier kan worden gereproduceerd en objectief wordt aangetoond dat deze Producten niet voldoen aan de schriftelijk overeengekomen functionele specificaties.

8.3 Wordt binnen de in het vorige lid genoemde termijn geen gebrek of fout gemeld dan geldt het geleverde als geaccepteerd door Afemer, onverminderd het bepaalde in artikel 17 (Garanties). Na acceptatie van de Producten is Afemer de overeengekomen vergoedingen (licentie, onderhoud, additionele dienstverlening) verschuldigd.

8.4 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming zijdens Leverancier is Leverancier niet verplicht retourzendingen van Afemer te accepteren.

8.5 Reclames betreft facturen dienen binnen 5 (vijf) werkdagen na factuurdatum schriftelijk te worden ingediend.

Artikel 9: Notice and Takedown

9.1 Onverminderd het hierna in artikel 19 (Garanties) bepaalde is Leverancier gerechtigd om informatie die is geplaatst op zijn Netwerkconfiguratie te verwijderen of de toegang daartoe te blokkeren in geval van een schending of dreigende schending van rechten van derden. Leverancier is eveneens gerechtigd in dat geval aan Afemer de toegang tot de Netwerkconfiguratie te ontzeggen.

9.2 Het hierna in artikel 17 (Gebruik Website(s) en content) bepaalde laat alle overige rechten van Leverancier onverlet, waaronder maar niet beperkt tot enig recht om de Dienstverlening geheel of gedeeltelijk op te schorten.

9.3 Indien sprake is van een situatie als bedoeld in artikel 9.1 of 9.2 als gevolg van een verzoek hiertoe van derden, zal Afemer rechtstreeks met deze derde contact opnemen en Leverancier over de voortgang hiervan informeren. Leverancier is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het invoeren van de artikelen 9.1 en 9.2.

Artikel 10: Intellectuele eigendomsrechten

10.1 De informatie, tekst, afbeeldingen, foto's en illustraties op de Website en de vormgeving hiervan waarin substantieel is geïnvesteerd, zijn beschermd onder de Auteurswet, de Databankwet en andere toepasselijke wetgeving. Behoudens wettelijke uitzonderingen mag niets daarvan worden veelevoudigd (waaronder 'framing' mede wordt begrepen), aan derden ter beschikking gesteld of openbaar gemaakt zonder voorafgaande toestemming van Leverancier. Het opvragen en bekijken van de Gegevens en het maken van prints voor eigen individueel gebruik is toegestaan binnen de in de toepasselijke wetgeving aangegeven grenzen.

10.2 De woord- en beeldmerken op de Website van Leverancier, zijn van Leverancier en haar licentiegevers. Het is niet toegestaan een of meer van deze merken en logo's op de eigen site te zetten of anderszins te gebruiken zonder voorafgaande toestemming van Leverancier of de desbetreffende licentiegever.

10.3 De Intellectuele Eigendomsrechten op alle Diensten en/of Producten die Leverancier in het kader van de Overeenkomst ter beschikking stelt, blijven berusten bij Leverancier of bij de derde van wie Leverancier het recht heeft verkregen (een onderdeel van) deze Diensten en/of Producten aan Afemer ter beschikking te stellen. Met betrekking tot Producten en andere daarvoor in aanmerking komende Diensten en Producten verleent Leverancier hierbij, onder de opschortende voorwaarde van betaling door Afemer van alle in het kader van de Overeenkomst door hem verschuldigde bedragen, aan Afemer een gebruiksrecht dat niet exclusief en niet overdraagbaar is, tenzij zulks in de Overeenkomst expliciet anders is bepaald.

10.4 Indien naar het oordeel van Leverancier aannemelijk is dat door Leverancier onder de Overeenkomst ter beschikking gestelde content inbreuk maakt op enig recht van een derde, is Leverancier gerechtigd, naar eigen keuze, 1) zorg te dragen dat Afemer gebruik kan blijven maken van de geleverde content, of 2) levering van de desbetreffende content te staken. Iedere verdergaande aansprakelijkheid, verplichting tot nakoming en verplichting tot schadevergoeding is hiermee uitgesloten.

10.5 Afnemer staat ervoor in dat hij, indien en voor zover door hem in het kader van de Overeenkomst aan Leverancier materialen of gegevens ter beschikking worden gesteld, daartoe gerechtigd is en dat deze materialen en gegevens geen inbreuk maken op rechten van derden.

10.6 Afnemer mag aanduidingen van de rechthebbende met betrekking tot Intellectuele Eigendomsrechten niet verwijderen van enige content. Hetzelfde geldt voor mededelingen dat bepaalde informatie van vertrouwelijke aard is.

10.7 Behoudens voor zover dwingendrechtelijk toegestaan bij wet, mag Afnemer ter beschikking gestelde Programmatuur niet verveelvoudigen, decompileren of daarop reverse-engineering toepassen. Voorts is het niet toegestaan beveiligingen of technische (gebruiks)beperkingen van Producten te verwijderen of te omzeilen.

10.8 Leverancier vrijwaart Afnemer tegen aanspraken van derden dat onder de Overeenkomst geleverde Diensten inbreuk maken op Intellectuele Eigendomsrechten in Nederland of anderszins onrechtmatig zijn, op voorwaarde dat Afnemer Leverancier onverwijld informeert van het bestaan en de inhoud van dergelijke aanspraken en dat Afnemer Leverancier de volledige vrijheid laat in het voeren van onderhandelingen daarover en/of het treffen van een regeling en/of het voeren van verweer in een eventuele procedure. Indien en voor zover nodig verleent Afnemer hierbij aan Leverancier een onherroepelijke volmacht voor het voeren van verweer in en buiten rechte tegen dergelijke aanspraken en het treffen van een regeling. Afnemer verplicht zich tot het geven van alle informatie en medewerking aan Leverancier die daarvoor redelijkerwijs nodig is. De vrijwaringsverplichting van Leverancier vervalt indien en voor zover de beweerde inbreuk is veroorzaakt door wijzigingen in de geleverde Diensten die door Afnemer of namens Afnemer door een derde zijn verricht, door gebruik van Programmatuur in combinatie met niet door Leverancier geleverde Programmatuur of als gevolg van gebruik op een andere wijze dan waarvoor de geleverde Diensten zijn ontwikkeld of bedoeld.

10.9 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, verkrijgt Afnemer na volledige betaling een perpetuele, niet-exclusieve en niet-overdraagbare gebruikslicentie op Maatwerksoftware, uitsluitend voor gebruik binnen de eigen organisatie van Afnemer.

10.10 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, mag Maatwerksoftware worden gebruikt op één productieomgeving en een onbeperkt aantal staging-/testomgevingen. Het is Afnemer niet toegestaan Maatwerksoftware te kopiëren, wijzigen, (door)verkopen, verspreiden, sublicentiëren of anderszins aan derden ter beschikking te stellen.

10.11 Indien Afnemer of een derde zonder schriftelijke toestemming wijzigingen aanbrengt in Maatwerksoftware, vervallen supportverplichtingen van Leverancier en iedere aansprakelijkheid van Leverancier voor (directe of indirecte) gevolgen daarvan, onverminderd overige rechten van Leverancier.

10.12 Tooling/Scripts blijven eigendom van Leverancier. Voor zover Tooling/Scripts aan Afnemer ter beschikking worden gesteld, verkrijgt Afnemer uitsluitend een beperkt gebruiksrecht voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt, gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Afnemer is niet gerechtigd Tooling/Scripts te wijzigen, te verveelvoudigen, te verspreiden of aan derden ter beschikking te stellen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

10.13 Leverancier is gerechtigd generieke kennis, ervaring, methodieken, concepten en niet-klantspecifieke componenten die zijn ontwikkeld of gebruikt bij de uitvoering van een Overeenkomst, te hergebruiken in andere projecten, mits daarbij geen vertrouwelijke informatie van Afnemer wordt prijsgegeven en geen klantspecifieke onderdelen één-op-één worden overgenomen.

10.14 Beknopte uitleg kan onderdeel zijn van oplevering. Uitgebreide documentatie of handleidingen worden uitsluitend geleverd indien en voor zover schriftelijk overeengekomen.

Artikel 11: Looptijd en beëindiging van overeenkomst

11.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor één jaar, waarbij Afnemer bij het aangaan van de Overeenkomst expliciet akkoord gaat met opeenvolgende overeenkomsten voor telkens één jaar, met hetzelfde onderwerp als de voor het initiële jaar afgesloten overeenkomst, met een opzegtermijn van één maand.

11.2 Overeenkomsten die niet tot stand (zijn ge)komen op een wijze als beschreven in 11.1, worden na afloop van de initiële contractperiode verlengd voor onbepaalde tijd met een opzegtermijn van één maand.

11.3 Indien Afnemer expliciet aangeeft ieder jaar de overeenkomst handmatig te willen verlengen en Leverancier deze keuzemogelijkheid online biedt, en Afnemer niet tijdig en correct aangeeft te willen verlengen, behoudt Leverancier zich het recht voor de dienstverlening te beëindigen dan wel in eigen beheer te nemen.

11.4 Indien Afnemer een rechtspersoon is, zijn artikelen 11.1 t/m 11.3 niet van toepassing en worden overeenkomsten voor bepaalde tijd na afloop van de initiële contractperiode stilzwijgend verlengd met eenzelfde

duur als de initiële contractperiode, tot wederopzegging, met een opzegtermijn van één maand.

11.5 Na opzegging van de overeenkomsten als bedoeld onder 11.1 t/m 11.4 is er geen recht op restitutie.

11.6 Overeenkomsten tussen Leverancier en Afnemer kunnen worden ontbonden zonder rechterlijke tussenkomst en zonder dat enige ingebrekestelling zal zijn vereist op het tijdstip waarop:

- a. Afnemer in staat van faillissement wordt verklaard;
- b. Afnemer voorlopige surseance van betaling aanvraagt;
- c. Afnemer door beslaglegging op de eigendommen van Afnemer, onder curatelestelling of anderszins de beschikkingsbevoegdheid over haar vermogen of delen daarvan verliest;
- d. Naar het oordeel van Leverancier inning van bestaande of toekomstige vorderingen niet zeker gesteld kan worden;
- e. Afnemer in verzuim is met betrekking tot de nakoming van enige verplichting die voortvloeit uit de opdracht en/of deze Algemene Voorwaarden. Het voorgaande laat onverlet het recht van Leverancier om volledige schadevergoeding te vorderen van Afnemer;
- f. Afnemer komt te overlijden.

11.7 Partijen werken mee aan al hetgeen nodig is ter effectuering van de ontbinding en beëindiging van de wederzijdse overeenkomst.

11.8 In geval van een ontbinding of opzegging als bedoeld in dit artikel zullen de volgende verplichtingen na het einde van de Overeenkomst doorlopen:

- a. openstaande betalingen;
- b. geheimhouding;
- c. Intellectuele Eigendomsrechten;
- d. aansprakelijkheid;

Deze zullen blijven bestaan voor zolang als Leverancier op het voortbestaan daarvan in redelijkheid aanspraak kan maken.

11.9 Na beëindiging van de Overeenkomst verwijdert Leverancier de hostingaccount en bijbehorende data uiterlijk binnen 14 dagen, tenzij wettelijke bewaarplichten zich daartegen verzetten.

11.10 Back-ups die aan de dienst zijn gerelateerd worden uiterlijk binnen 30 dagen na einde Overeenkomst verwijderd, tenzij technische omstandigheden dit verhinderen of wettelijke verplichtingen anders bepalen.

11.11 Na afloop van de in lid 11.9 en 11.10 genoemde termijnen kan Afnemer geen aanspraak meer maken op data, bestanden of back-ups. Indien en voor zover (rest)back-ups desondanks nog aanwezig zijn en Afnemer verzoekt om herstel, kan Leverancier dit uitsluitend tegen meerprijs uitvoeren.

Artikel 12: Website design

12.1 De artikelen 12 tot en met 17 zijn integraal van toepassing op de door Leverancier ontworpen en afgeleverde websites ten behoeve van Afnemer, dan wel, indien toepasselijk, op websites door derden ontwikkeld die bij Leverancier worden gehost. In deze artikelen heeft het woord 'Website' betrekking op de voor Afnemer gemaakte website, hetzij door Leverancier, hetzij door een derde.

Artikel 13: Ontwikkeling van de Website

13.1 Leverancier verzorgt het ontwerp en de ontwikkeling van de 'Website' van Afnemer (eventueel) met invoeging van Contentmanagement. Indien Afnemer een 'Website' op maat wenst zal Leverancier de 'Website' ontwikkelen op basis van:

- a) de Specificaties;
- b) de structuur van de 'Website' zoals gedurende het opdrachttraject tussen Partijen is overeengekomen;
- c) de door Afnemer aan te leveren content en bij de ontwikkeling van de 'Website' te gebruiken grafische gegevens.

13.2 Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald, is Leverancier verantwoordelijk voor het plaatsen van de conceptteksten, het afronden van de detaillering van de vormgeving en het doornemen van de eerste-

tekstcorrectie-ronde met Afnemer.

13.3 Indien Leverancier in opdracht van Afnemer cookies plaatst op en/of deze uitleest, garandeert Afnemer dat Leverancier daartoe bevoegd is op grond van de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder begrepen maar niet beperkt tot artikel 11.7a Telecommunicatiewet en de Wet bescherming persoonsgegevens.

13.4 Indien er in de overeenkomst een oplevertermijn is overeengekomen, zal Leverancier zich maximaal inspannen om de 'Website' op te leveren binnen de overeengekomen termijn. Indien de termijn niet wordt gehaald, ligt de bewijslast voor het al dan niet voldoen aan de maximale inspanningsverplichting bij Afnemer.

13.5 Afnemer is zelf verantwoordelijk, en vrijwaart Leverancier, voor:

- het rechtmatig gebruik van de 'Website', inclusief het gebruik van tekstuele en grafische gegevens en de content; en
- het voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving, meer in het bijzonder op het gebied van het plaatsen van cookies op en/of het uitlezen daarvan, indien het door Leverancier geleverde deze functionaliteiten biedt, waaronder begrepen maar niet beperkt tot artikel 11.7a Telecommunicatiewet en de Wet bescherming persoonsgegevens.

Artikel 14: Evaluatie en Acceptatie

14.1 Nadat Leverancier de ontwikkeling van de 'Website' conform de overeengekomen Specificaties heeft afgerond, wordt Afnemer de gelegenheid geboden om de 'Website' te evalueren. Dit is tevens het moment van oplevering.

14.2 Gebreken die in de evaluatie in gezamenlijk overleg worden vastgesteld of die door Afnemer aan Leverancier worden gemeld in een periode van één maand na oplevering van de 'Website' zullen door Leverancier kosteloos worden hersteld tenzij het ontstaan van deze Gebreken aan Afnemer valt toe te rekenen.

14.3 Na evaluatie van de 'Website' en eventueel herstel van Gebreken zal Afnemer de 'Website' accepteren indien deze voldoet aan de Specificaties.

14.4 Na de evaluatie en Acceptatie van de 'Website' zal de 'Website' beschikbaar worden gesteld aan Afnemer.

14.5 Leverancier draagt bij aanmelding van de betreffende ontworpen 'Website' bij zoekmachines geen verantwoordelijkheid voor de uiteindelijke plaatsing en omschrijving van de 'Website' bij desbetreffende zoekmachines

Artikel 15: Ontwikkeling en Rapportage van de Website

15.1 Leverancier verzorgt het ontwerp en de ontwikkeling van de 'Website' van Afnemer op door Partijen overeen te komen wijze. Afnemer staat in voor de juistheid en volledigheid van deze informatie.

15.2 Tenzij in de Overeenkomst anders is aangegeven geschiedt de vervaardiging van 'Website' in verschillende fasen te weten:

- schriftelijke inventarisatie door partijen van de te realiseren functionaliteiten en eigenschappen van de 'Website' en - indien noodzakelijk - de vervaardiging door Leverancier van het functioneel ontwerp c.q. uitwerking van de te realiseren functionaliteiten van de 'Website';
- vervaardiging door of namens Leverancier van de 'Website' conform de schriftelijk vastgelegde specificaties c.q. functioneel ontwerp;
- indien en voor zover dit is overeengekomen, de installatie en implementatie van de 'Website' door Leverancier.

Iedere fase wordt afgesloten met een accordering door Afnemer van de tot dan toe verrichtte diensten of de 'Website'. Leverancier is gerechtigd de uitvoering van de volgende fase(n) op te schorten zolang Afnemer de daaraan voorafgaande fase(n) niet heeft geaccordeerd.

15.3 De in lid 2 sub a bedoelde inventarisatie en het functioneel ontwerp c.q. uitwerking van de te realiseren functionaliteiten van de 'Website' zullen na accordering door Afnemer deel uitmaken van de Overeenkomst. Indien Afnemer een wijziging c.q. uitbreiding van de hierin beschreven functionaliteiten of anderszins een wijziging van de specificaties wenst, wordt dit beschouwd als meerwerk en zullen partijen deze wijziging c.q. uitbreiding vastleggen

15.4 Leverancier zal maandelijks schriftelijk over de voortgang van de werkzaamheden aan Afnemer rapporteren, tenzij anders overeengekomen in de Overeenkomst. Deze rapportages worden besproken in het kader van een overleg tussen de contactpersonen van Leverancier en Afnemer. Door middel van het overleg

zullen partijen inzicht geven in de door hen in de betrokken periode verrichte werkzaamheden. Partijen zullen voor de uitvoering van de Overeenkomst betreffende de ontwikkeling van een 'Website' elk een contactpersoon aanwijzen.

15.5 Partijen zullen elkaar tijdig de benodigde informatie verstrekken om de 'Website' te kunnen realiseren of over relevante ontwikkelingen die binnen hun organisatie gaande zijn.

Artikel 16: Onderhoud van de Website

16.1 Leverancier kan een contentmanagement systeem implementeren bij de ontwikkeling van de 'Website', welke in beheer wordt overgedragen aan de Afnemer. Onderhoud van de 'Website' is dan volledig de enkele verantwoordelijkheid van Afnemer en Leverancier is op geen enkele wijze aansprakelijk voor het onderhoud.

16.2 In de Overeenkomst kunnen partijen overeenkomen dat Leverancier verantwoordelijk is voor het onderhoud van de 'Website'.

16.3 Het onderhoud van de 'Website' bestaat dan uit:

- a.** het op verzoek van Afnemer aanbrengen van wijzigingen aan de 'Website'.
- b.** het aanbrengen van conceptuele wijzigingen aan de 'Website'.
- c.** het verzorgen van technische updates, indien nodig.

16.4 Leverancier zal de onderhoudswerkzaamheden onder a. en b. verrichten nadat Afnemer hiertoe per e-mail, telefoon of middels WhatsApp dan wel vergelijkbare technologieën heeft verzocht.

16.5 Afnemer draagt er zorg voor dat voorafgaand aan onderhoudswerkzaamheden een actuele back-up beschikbaar is. Indien Afnemer hosting bij Leverancier afneemt en back-ups onderdeel zijn van het pakket, zal Leverancier (meerdere) back-ups verzorgen op basis van best effort, maar Afnemer blijft eindverantwoordelijk voor eigen back-ups.

16.6 Bij afname van een onderhoudscontract (SLA) zal Leverancier eveneens naar beste kunnen, op eigen initiatief:

- a.** Afnemer informeren omtrent de beschikbaarheid van door Leverancier ontwikkelde uitbreidingen en verbeteringen van de 'Website' in de vorm van nieuwe Versies en Releases van ondersteunende software en de onderhoudswerkzaamheden als bedoeld onder 16.3 c;
- b.** aan Afnemer nieuwe Releases van de Software verstrekken zodra er een stabiele versie voor het desbetreffende hostingplatform beschikbaar is. Afnemer zal deze nieuwe Releases na ontvangst zelf of door Leverancier laten installeren, waarbij Afnemer te allen tijden verantwoordelijk is voor het maken van een back-up van de meest actuele versie van de 'Website';

16.7 Buiten het onderhoud vallen andere werkzaamheden dan omschreven in lid 1 tot en met 4 en in het bijzonder werkzaamheden als gevolg van:

16.8 Indien Afnemer een WordPress onderhouds- en/of beveiligingsdienst afneemt, voert Leverancier periodiek onderhoud uit (o.a. updates en controles) op basis van een inspanningsverplichting.

16.9 Indien na het uitvoeren van updates door Leverancier functionaliteit van de Website of WordPress-backend wijzigt, zal Leverancier dit kosteloos herstellen, voor zover het herstel mogelijk is zonder meerwerk. Indien functionaliteit ontbreekt doordat een extensie in de nieuwste versie onderdeel heeft verwijderd of gewijzigd en aanpassing/ontwikkeling noodzakelijk is, geldt dit als meerwerk (na overleg).

16.10 Indien Leverancier constateert dat een extensie of onderdeel onveilig is (bijvoorbeeld doordat deze langdurig geen updates meer ontvangt of vanwege bekende kwetsbaarheden), kan Leverancier Afnemer adviseren deze te vervangen. Vervanging of aanpassing kan meerwerk opleveren.

16.11 Indien de Website besmet raakt, kan Leverancier ondersteunen bij opschoning. Leverancier kan besluiten af te zien van kosteloze opschoning indien besmetting (direct of indirect) het gevolg is van onzorgvuldig wachtwoordbeheer, ongeautoriseerde wijzigingen, of het (blijven) gebruiken van onveilige/achterstallige software ondanks waarschuwing of advies.

16.12 Voor uitvoering van onderhoud/beveiliging kunnen door Leverancier vereiste plugins worden geïnstalleerd, waaronder mede begrepen: (i) "Fedelta Media – WordPress onderhoud & beveiliging" en (ii) "Wordfence Security". Afnemer dient deze plugins actief te laten. Indien Afnemer deze uitschakelt of verwijdert, wordt het onderhoud per direct opgeschort zonder restitutie, totdat de vereiste plugins zijn hersteld.

- a.** het niet correct functioneren van de 'Website' als gevolg van onvolkomenheden in Apparatuur, of

(systeem)programmatuur in gebruik bij Afnemer, waarop of in samenhang waarmee de 'Website' wordt gebruikt;

b. het niet correct functioneren van de 'Website' indien deze in samenhang met niet door Leverancier geleverde of geadviseerde computerprogrammatuur wordt gebruikt;

c. gebruik van de 'Website' dan wel Contentmanagement systeem in strijd met de eventueel bijbehorende Documentatie of instructies van Leverancier of als gevolg van onzorgvuldig beheer.

Artikel 17: Gebruik website(s) en content

17.1 Afnemer is verantwoordelijk voor het aanmaken van een account en verantwoordelijk voor de vertrouwelijkheid en het geheimhouden van de toegangscode horende bij de account die Afnemer gebruikt om de Diensten af te nemen.

17.2 Afnemer is enkel verantwoordelijk voor alle activiteiten die uit hoofde van de aangemaakte account plaatsvinden.

17.3 Afnemer is verplicht om, wanneer hij zich bewust wordt van een ongeautoriseerd gebruik van de toegangscode of van het account, Leverancier onmiddellijk te informeren over dat gebruik, zodat Leverancier het account kan deactiveren.

17.4 Afnemer krijgt met de toegang tot websites van Leverancier slechts een niet-exclusief, niet overdraagbaar gebruiksrecht tot de content welk gebruik slechts mag dienen voor persoonlijke, niet commerciële doeleinden. In het geval Afnemer op een website van Leverancier software downloadt van derden zijn de daarop toepasselijke licentievoorwaarden van deze derde van toepassing.

17.5 Leverancier biedt geen enkele garantie ten aanzien van de geschiktheid en beschikbaarheid van de aangeboden software van derden. Het is Afnemer niet toegestaan zich toegang te verschaffen tot de websites vanuit landen waarbij de inhoud per wet is verboden. Toegang verkrijgen buiten Nederland wordt uit eigen beweging gedaan en onder uitsluitende verantwoordelijkheid van Afnemer tot naleving van de lokale wetgeving.

17.6 Het is Afnemer verboden spam berichten te verzenden aan iedere willekeurige Internet gebruiker en/of het ongevraagd posten van dergelijke berichten in grote aantallen nieuwsgroepen op het Internet via het netwerk van Leverancier, en om permanent of tijdelijk met een onvoldoende beveiligde mail server verbonden te zijn in het netwerk van Leverancier, dan wel enige andere vorm van gebruik van Diensten en/of Producten te maken waarbij Afnemer mogelijk in strijd handelt met wettelijke bepalingen, dan wel schade kan toebrengen aan derden.

17.7 Indien Afnemer de Diensten en/of Producten van Leverancier gebruikt in strijd met artikel 17.6 van deze Overeenkomst behoudt Leverancier zich het recht voor zonder kennisgeving vooraf de respectievelijke DNS records voor een periode van minimaal 48 uur te verwijderen. Afnemers die voor de derde keer de bepaling van artikel 17.6 overschrijden worden onherroepelijk afgesloten zonder enig recht op kostenvermindering voor de nog lopende factureringstermijn. Leverancier behoudt zich in dat geval het recht voor de domeinnamen van Afnemer op te zeggen indien Afnemer verzuimt deze weg te verhuizen.

17.8 De Afnemer zal zich in alle opzichten opstellen en gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijk en zorgvuldig internetgebruiker mag worden verwacht. Het is de Afnemer niet toegestaan de producten en diensten van Leverancier te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met de wet, de goede zeden, de openbare orde en de algemeen aanvaarde waarden en normen die gelden voor internet als zodanig.

17.9 Voor e-mailverkeer gelden limieten ter voorkoming van misbruik, waaronder (tenzij schriftelijk anders overeengekomen) maximaal 100 e-mails per dag per e-mailadres en maximaal 250 e-mails per dag per hostingpakket. Het is Afnemer verboden de Diensten te gebruiken voor (bulk)spam, phishing, malware, cryptomining, warez, illegale content of andere onrechtmatige activiteiten. Leverancier is gerechtigd bij (een vermoeden van) misbruik de dienstverlening tijdelijk op te schorten en/of te beëindigen, onverminderd het recht om schade te verhalen en overige (wettelijk toegestane) maatregelen te nemen.

Artikel 18: Privacy

18.1 Partijen zullen bij de verwerking van persoonsgegevens handelen in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en overige toepasselijke wet- en regelgeving.

18.2 Voor zover Leverancier in opdracht van Afnemer persoonsgegevens verwerkt, treedt Leverancier op als verwerker en Afnemer als verwerkingsverantwoordelijke. De afspraken hierover zijn opgenomen in het Verwerkersaddendum (Bijlage 1), dat integraal onderdeel uitmaakt van deze Algemene Voorwaarden.

18.3 Leverancier treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen. Afnemer blijft verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de door Afnemer aangeleverde persoonsgegevens en voor de inrichting van de eigen (organisatie)processen.

18.4 Leverancier kan bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik maken van subverwerkers. Een actuele lijst van subverwerkers is op verzoek beschikbaar. Leverancier zal Afnemer informeren over materiële wijzigingen. Afnemer kan binnen 14 dagen na kennisgeving gemotiveerd bezwaar maken; indien geen redelijke oplossing mogelijk is, kunnen partijen de betreffende dienst schriftelijk beëindigen.

18.5 Indien Leverancier een (mogelijke) inbreuk in verband met persoonsgegevens (datalek) constateert, zal Leverancier Afnemer onverwijld informeren. Afnemer is verantwoordelijk voor eventuele meldingen aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of betrokkenen, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.

Artikel 19: Garanties

19.1 De garantieverplichtingen van Leverancier zijn beperkt tot hetgeen in dit artikel is omschreven tenzij uitdrukkelijk andere of aanvullende garanties schriftelijk zijn overeengekomen.

19.2 Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met de klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden schriftelijk overeengekomen.

19.3 In het geval de ter beschikking gestelde zaken in eigendom zijn van een derde zijn met uitsluiting van deze algemene voorwaarden de door de derde gehanteerde garantiebepalingen van toepassing tenzij de derde samen met Leverancier en de Afnemer schriftelijk anders overeenkomen.

19.4 Partijen erkennen dat niet kan worden gegarandeerd dat Programmatuur en/of Maatwerk zonder onderbreking en/of fouten of gebreken zal werken of dat alle fouten of gebreken zullen worden verbeterd.

19.5 Door Leverancier worden geen garanties gegeven op zaken die via Leverancier geleverd zijn doch waarop garantievoorwaarden en/of leveringsvoorwaarden van derden van toepassing zijn. Evenmin wordt enige garantie gegeven op door Leverancier verstrekte adviezen, verleende diensten en op, met behulp van geleverde Producten, gegenereerde databestanden.

19.6 In het geval Afnemer zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier, eigenhandig wijzigingen in de door Leverancier geleverde Producten aanbrengt of doet aanbrengen vervalt ieder recht op garantie. Voorts is Leverancier dan gerechtigd het onderhoud te beëindigen zonder dat enige verplichting tot restitutie van onderhoudsgelden tot een maximum van 1 jaar van de overblijvende originele contractperiode of enig recht op schadevergoeding bestaat.

19.7 Leverancier zorgt voor de in artikel 1 (Definities) genoemde Ondersteuning door middel van een centraal e-mailadres die fungeert als integraal aanspreekpunt voor Incidenten. Een coördinator zal namens Afnemer Incidenten aan via het e-mailadres van Leverancier melden. Incidenten kunnen door de coördinator per e-mail bij de helpdesk van Leverancier worden gemeld. Daarnaast zal Leverancier zorgdragen voor een adequate monitoring van haar Dienstverlening en op eigen initiatief Incidenten voorkomen en oplossen tot het niveau van hetgeen geldt in de relatie met de desbetreffende toeleveranciers van Leverancier.

19.8 Leverancier garandeert, dat hij een adequaat controlesysteem heeft geïmplementeerd, teneinde aan zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst ten aanzien van kwaliteitsbewaking te kunnen voldoen.

19.9 Beide partijen verplichten zich ertoe, zich in te spannen, de door de Leverancier ter beschikking gestelde Netwerkconfiguratie, de Programmatuur en de Website virusvrij te houden.

19.10 Leverancier behoudt zich het recht voor de Dienst tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering van de computersystemen van Leverancier. Leverancier zal een dergelijke buitengebruikstelling zo veel mogelijk buiten kantooruren om laten plaatsvinden. Leverancier zal wegens zodanige buitengebruikstelling van de Dienst nimmer tot enige schadevergoeding jegens Afnemer gehouden zijn.

19.11 Indien naar het oordeel van Leverancier een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Leverancier of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, waaronder begrepen maar niet beperkt tot, storingen of uitvallen van internet, de telecommunicatie-infrastructuur, netwerkaanval, DoS- of DDoS-aanvallen, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand,

overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Leverancier door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld, is Leverancier gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Leverancier zal wegens zodanige buitengebruikstelling van de Dienst nimmer tot enige schadevergoeding jegens Afnemer gehouden zijn.

Artikel 20: Aansprakelijkheid

20.1 Leverancier is uitsluitend aansprakelijk voor aan haar toe te rekenen tekortkomingen in de uitvoering van de Overeenkomst, voor zover uitdrukkelijk blijkt uit dit artikel en uit artikel 19 (Garanties) en voorts voor zover zij daarbij niet de zorg van een goed opdrachtnemer in acht heeft genomen.

20.2 De totale aansprakelijkheid van Leverancier voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen is beperkt tot de waarde van de achterwege gebleven prestatie. De aansprakelijkheid van Leverancier is voorts beperkt tot het bedrag van het honorarium (exclusief btw en kosten) dat Leverancier voor haar werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst heeft ontvangen. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag (exclusief btw en kosten) over de laatste zes maanden. In alle hierboven genoemde gevallen is de aansprakelijkheid beperkt tot het maximum van de door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering gedekte schade.

20.3 Leverancier is nimmer aansprakelijk voor enige indirecte schade van Afnemer of derden (waaronder resellers), waaronder mede begrepen gevolgschade, gederfde omzet en winst, verlies van gegevens en immateriële schade.

20.4 De Afnemer zal Leverancier, haar medewerkers en eventueel ter uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde derden (waaronder resellers) te allen tijde vrijwaren tegen alle vorderingen van derden die op enige wijze samenhangen met door Leverancier ten behoeve van de Afnemer verrichte werkzaamheden, geleverde Producten of vervaardigd maatwerk, tenzij de vordering het gevolg is van opzet of grove schuld van Leverancier.

20.5 Indien Afnemer uit hoofde van een bedrijf, stichting of vereniging handelt, zal Afnemer te allen tijde persoonlijk verantwoordelijk worden gehouden voor openstaande facturen in geval mocht blijken dat Afnemer ten tijde van opdrachtgeving aan de Leverancier niet bevoegd was te handelen namens de rechtspersoon waarvoor de overeenkomst is aangegaan. Tevens heeft Leverancier het recht om kosten die door derden aan de Leverancier zijn opgelegd, door te berekenen aan Afnemer indien deze het gevolg zijn van onbevoegd handelen van Afnemer uit naam van de voorgehouden rechtspersoon bij Leverancier.

Artikel 21: Overmacht

21.1 Een Partij is niet gehouden tot het nakomen van een of meer verplichtingen, anders dan verplichtingen tot het verrichten van betaling, indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van ingeschakelde derden of toeleveranciers, alsmede iedere situatie waarop de desbetreffende Partij feitelijk geen (beslissende) controle kan uitoefenen.

21.2 Zodra duidelijk is dat de overmachtsituatie langer dan drie maanden zal duren, heeft de andere Partij het recht per direct de Overeenkomst te ontbinden, zonder schadeplichtig te zijn.

Artikel 22: Geheimhouding

22.1 Partijen zullen alles in het werk stellen om te voorkomen dat vertrouwelijke informatie van de andere partij ter kennis of in handen van derden komt. Eén en ander geldt niet indien de openbaarmaking plaatsvindt op grond van een rechterlijk bevel of op grond van enig andere wettelijke verplichting tot informatieverstrekking of met voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.

22.2 In aanvulling op het hiervoor in artikel 21 (Overmacht) bepaalde, is Leverancier voorts gerechtigd om de NAW-gegevens van Afnemer en/of gebruikers van de Website die hierop informatie plaatsen te verstrekken indien Leverancier hiertoe een verzoek heeft ontvangen van een daartoe bevoegde instantie.

22.3 Het is Leverancier niet toegestaan in advertenties, reclame-uitingen, dan wel anderszins binnen het kader van zijn marketingactiviteiten melding te maken van het feit dat Afnemer één van zijn cliënten is, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Afnemer.

22.4 Partijen zullen hun personeel en eventueel door hen ingeschakelde derden verplichten deze geheimhoudingsbepalingen na te leven.

Artikel 23: Wijzigingen en aanvullingen

23.1 Wijzigingen van en aanvullingen op enige bepaling in de Overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien zij schriftelijk en/of elektronisch worden overeengekomen en kunnen slechts daarmee worden bewezen.

23.2 Leverancier heeft het recht deze Algemene Voorwaarden te wijzigen en zal de gewijzigde Algemene Voorwaarden minstens een kalendermaand voordat deze van kracht worden bekendmaken. Partijen zijn gebonden aan de gewijzigde Algemene Voorwaarden vanaf de dag dat deze in werking treden. Afnemer is alleen dan gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen per de ingangsdatum van de gewijzigde Algemene Voorwaarden wanneer de gewijzigde Algemene Voorwaarden een substantiële en aantoonbare verslechtering van de positie van Cliënt inhouden

Artikel 24: Producten

24.1 Partijen zullen schriftelijk specificeren welke Producten ontwikkeld zullen worden en op welke manier dit zal geschieden. Leverancier zal de productontwikkeling (lees: programmatuurontwikkeling en/of apparatuurontwikkeling) met zorg uitvoeren op basis van de door Afnemer te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvoor Afnemer instaat.

24.2 Leverancier is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Afnemer de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

24.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 10 (Intellectuele Eigendomsrechten), verkrijgt Afnemer slechts het recht tot gebruik van Producten in zijn bedrijf of organisatie. Slechts indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur voortgebrachte technische documentatie aan Afnemer ter beschikking worden gesteld en is Afnemer gerechtigd in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen. Indien Leverancier in rechte gehouden wordt de broncode en/of de technische documentatie aan Afnemer ter beschikking te stellen, kan Leverancier daarvoor een redelijke vergoeding verlangen.

24.4 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen geldt als oplevering het moment waarop Leverancier de Maatwerksoftware beschikbaar stelt op een staging-/testomgeving, dan wel (bij gebreke daarvan) op productie.

24.5 Afnemer dient het opgeleverde binnen 30 dagen na oplevering te testen en eventuele Gebreken of tekortkomingen schriftelijk of elektronisch gemotiveerd te melden.

24.6 Gebreken die binnen deze termijn zijn gemeld en die aantoonbaar afwijken van de schriftelijk overeengekomen Specificaties, worden door Leverancier kosteloos hersteld op basis van een inspanningsverplichting.

24.7 Meldingen na afloop van de termijn, alsmede wijzigingen/uitbreidingen (change requests), vallen onder meerwerk tegen het dan geldende tarief.

Artikel 25: Domeinnamen

25.1 Tenzij anders overeengekomen registreert Leverancier domeinnamen op naam van Leverancier als houder/registrant, teneinde tijdig te kunnen reageren op verificatieverzoeken of (technische) registrarmeldingen en om te voorkomen dat domeinnamen door uitblijven van actie (tijdelijk) offline worden gehaald.

25.2 Afnemer blijft economisch eigenaar van de domeinnaam. Op eerste verzoek kan Afnemer per e-mail aan Leverancier verzoeken de domeinnaam (waar mogelijk) op naam van Afnemer te (laten) zetten.

25.3 Afnemer dient tijdig zorg te dragen voor betaling van domeinverlengingen en voor correcte (houder)gegevens. Leverancier is niet aansprakelijk voor het verlies van een domeinnaam of onbeschikbaarheid daarvan indien dit (direct of indirect) het gevolg is van wanbetaling, het uitblijven van tijdige instructies/medewerking van Afnemer, onjuiste gegevens, of maatregelen van de registrar/registry (waaronder quarantine/vrijkomen van het domein).

25.4 Indien Afnemer opdracht verstrekt tot wijziging, verhuizing of opzegging van een domeinnaam, geldt dat Leverancier afhankelijk is van procedures en termijnen van de betreffende registrar/registry. Leverancier geeft geen garantie op doorlooptijden of beschikbaarheid gedurende deze processen.

25.5 Afnemer vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden die verband houden met (het gebruik van) de domeinnaam, de daaraan gekoppelde content of activiteiten van Afnemer, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Leverancier.

25.6 Leverancier kan bij wanbetaling of misbruik de dienstverlening opschorten. Indien als gevolg daarvan domein- of hostingdiensten worden beëindigd, komen de gevolgen daarvan voor rekening en risico van Afnemer.

25.7 Afnemer is verantwoordelijk voor het instellen van redirects en/of DNS-instellingen, tenzij anders overeengekomen. Indien Afnemer geen instructies verstrekt, kan een domeinnaam (tijdelijk) naar een standaardpagina verwijzen.

Artikel 26: Algemene bepalingen, toepasselijk recht en bevoegde rechter

26.1 Op deze Algemene Voorwaarden en eventuele nadere overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

26.2 De bepalingen in de Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst bepalen gezamenlijk de rechtsverhouding tussen Partijen en komen in de plaats van alle eerder gemaakte afspraken of uitspraken van Leverancier ter zake van het onderwerp van de Overeenkomst en leveren daardoor uitsluitend bewijs.

26.3 Leverancier mag bij de uitvoering van de Overeenkomst naar eigen inzicht derden inschakelen.

26.4 Leverancier mag rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst overdragen aan derden en zal Afnemer daarvan op de hoogte stellen. Indien de overdracht van verplichtingen aan een derde voor Afnemer redelijkerwijs niet aanvaardbaar is, heeft deze het recht de Overeenkomst binnen vijf dagen na ontvangst van de desbetreffende mededeling op te zeggen.

26.5 Mocht enige, naar het redelijk oordeel van Leverancier wezenlijke, bepaling in de Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst gedeeltelijk nietig of anderszins onafdwingbaar zijn, dan heeft Leverancier het recht de overige inhoud van de Overeenkomst te vernietigen, behoudens voor zover zulks in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

26.6 Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin Leverancier gevestigd is.

Bijlage 1: Verwerkersaddendum (AVG)

1. Doel en reikwijdte

1.1 Dit Verwerkersaddendum is van toepassing indien en voor zover Leverancier in opdracht van Afnemer persoonsgegevens verwerkt in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst. Bij strijdigheid prevaleert dit Addendum boven de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden.

2. Rollen

2.1 Afnemer is verwerkingsverantwoordelijke. Leverancier is verwerker.

3. Onderwerp, duur en aard van de verwerking

3.1 De verwerking betreft het (technisch) mogelijk maken van hosting, onderhoud, beveiliging, beheer en/of ontwikkeling, waaronder mede begrepen opslag, back-up, herstel, logging en monitoring voor zover noodzakelijk voor de dienstverlening.

3.2 De verwerking duurt voor de looptijd van de Overeenkomst en, waar nodig, tot en met afronding van verwijdering conform artikel 11.9 t/m 11.11 van de Algemene Voorwaarden.

3.3 Soorten persoonsgegevens en categorieën betrokkenen worden bepaald door Afnemer en kunnen onder meer omvatten: naam, contactgegevens, accountgegevens, communicatie via formulieren/e-mail en technische gegevens (zoals IP-adres en logs). Betrokkenen kunnen onder meer zijn: (potentiële) klanten/patiënten, websitebezoekers, medewerkers en contactpersonen van Afnemer.

4. Verplichtingen Afnemer

4.1 Afnemer waarborgt dat zij gerechtigd is persoonsgegevens aan Leverancier te verstrekken en dat zij beschikt over een geldige grondslag voor verwerking. Afnemer blijft verantwoordelijk voor naleving van de informatieplichten richting betrokkenen en voor het afhandelen van verzoeken van betrokkenen.

5. Verplichtingen Leverancier

5.1 Leverancier verwerkt persoonsgegevens uitsluitend op basis van schriftelijke instructies van Afnemer, tenzij een wettelijke verplichting anders vereist.

5.2 Leverancier waarborgt dat personen die onder haar gezag handelen en toegang hebben tot persoonsgegevens, tot geheimhouding zijn verplicht.

5.3 Leverancier treft passende technische en organisatorische maatregelen, afgestemd op het risico, waaronder waar passend: toegangsbeheer (least privilege), logging, patchmanagement, netwerk- en serverbeveiliging, versleuteling van transport (TLS) en back-up- en herstelprocedures.

6. Subverwerkers

6.1 Leverancier kan subverwerkers inschakelen. Een actuele lijst van subverwerkers is op verzoek beschikbaar. Leverancier informeert Afnemer op verzoek over materiële wijzigingen.

6.2 Afnemer kan binnen 14 dagen na kennisgeving gemotiveerd bezwaar maken. Indien geen redelijke oplossing mogelijk is, kunnen partijen de betreffende dienst schriftelijk beëindigen.

7. Datalekken

7.1 Leverancier meldt een (mogelijk) datalek onverwijld aan Afnemer met de informatie die redelijkerwijs beschikbaar is. Afnemer blijft verantwoordelijk voor eventuele meldingen aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of betrokkenen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

8. Assistentie

8.1 Leverancier verleent redelijke assistentie bij verzoeken van betrokkenen en bij beveiligingsincidenten, voor zover dit verband houdt met de door Leverancier verrichte verwerkingen. Indien deze assistentie meerwerk oplevert, mag Leverancier dit tegen het dan geldende tarief uitvoeren.

9. Teruggave en verwijdering

9.1 Na beëindiging van de Overeenkomst verwijdert Leverancier persoonsgegevens conform artikel 11.9 t/m 11.11 van de Algemene Voorwaarden, tenzij wettelijke bewaarplichten zich daartegen verzetten.

10. Audit

10.1 Afnemer kan op verzoek redelijke informatie opvragen over naleving van dit Addendum. Een audit ter plaatse vindt uitsluitend plaats na voorafgaande schriftelijke afspraken, op basis van redelijkheid en met inachtneming van beveiligings- en geheimhoudingsvereisten. Kosten komen voor rekening van Afnemer, tenzij sprake is van aantoonbare niet-naleving door Leverancier.