

**Artikel 1. Definities**

1. Opdrachtnemer: de partij zoals opgenomen in de offerte waarmee de Overeenkomst tot stand komt. Deze partij kan zijn Best4U CMS B.V., Best4U Media B.V. en/of Best4U Internet Marketing B.V., gevestigd te Zutphen en respectievelijk ingeschreven in het register van de Kamer van Koophandel onder registratienummers 08175804, 08175806 en 53968972. Uitsluitend de partijen genoemd in de offerte zijn partij bij de Overeenkomst.
2. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die met Opdrachtnemer een Overeenkomst heeft afgesloten.
3. Algemene Voorwaarden: het onderhavige document.
4. Dienst: de activiteit(en) die Opdrachtnemer voor Opdrachtgever zal verrichten, zoals in de Overeenkomst gespecificeerd. De Diensten die Opdrachtnemer levert bestaan onder meer uit CMS, internet marketing en het ontwikkelen van websites, (web)applicaties en huisstijlen.
5. Duurovereenkomst: een Overeenkomst die strekt tot het periodiek verrichten/leveren van Diensten gedurende een zekere termijn.
6. Framework: een verzameling van reeds door Opdrachtnemer ontwikkelde en in eigendom zijnde componenten (programmatuur/code) waarop Opdrachtnemer eventueel een nieuwe omgeving/applicatie ten behoeve van Opdrachtgever kan bouwen.
7. Gebruiker: De gebruiker van de Dienst, welke door Opdrachtgever is opgegeven (bijvoorbeeld een medewerker).
8. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, krachtens welke Opdrachtnemer de Dienst zal uitvoeren/leveren, zoals beschreven in de offerte.
9. Schriftelijk: op papier.
10. Storing: Een gedetecteerde verstoring of dreigende verstoring van het overeengekomen serviceniveau van de dienstverlening.
11. Website: [www.best4u-internetmarketing.nl](http://www.best4u-internetmarketing.nl) en [www.best4u.nl](http://www.best4u.nl)

**Artikel 2. Aanbod en aanvaarding**

1. Opdrachtnemer zal een offerte opstellen waarin zij aangeeft wat bij de Dienst inbegrepen is en welk bedrag bij aanvaarding verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de in de offerte aangegeven omschrijving van de Dienst is bindend. Indien de offerte door Opdrachtgever (elektronisch dan wel schriftelijk) wordt geaccepteerd, komt de Overeenkomst tot stand.
2. Indien blijkt dat door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist zijn, heeft Opdrachtnemer het recht de prijzen hierop aan te passen.

3. Op de Overeenkomst, aanbiedingen en offertes zijn te allen tijde deze Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
4. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Opdrachtnemer alleen bindend indien en voor zover deze door Opdrachtnemer uitdrukkelijk Schriftelijk zijn aanvaard.
5. Na aanvaarding mag de Overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd. Zie voor wijziging van deze Algemene Voorwaarden artikel 18.
6. In geval van strijdigheid van bepalingen in onderstaande documenten, geldt de volgende rangorde:
  - 1. de Overeenkomst;
  - 2. de Service Level Agreement;
  - 3. de eventuele bijlagen;
  - 4. deze Algemene Voorwaarden.

**Artikel 3. Uitvoering van de Dienst**

1. Voor zover niet Schriftelijk anders is overeengekomen garandeert Opdrachtnemer dat de Dienst naar beste kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Ter zake van de te verlenen Dienst(en) heeft Opdrachtnemer slechts een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.
2. Alle Diensten worden door Opdrachtnemer geleverd op basis van best effort: Opdrachtnemer spant zich in om de Diensten zo goed mogelijk te leveren, maar geeft geen garanties ten aanzien van haar prestaties. Opdrachtnemer is gerechtigd bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende meerkosten zullen alleen met instemming van Opdrachtgever worden doorberekend.
3. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens en faciliteiten, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienst, tijdig aan Opdrachtnemer beschikbaar worden gesteld. Indien Opdrachtgever na een Schriftelijke of elektronische aanmaning geen (of niet de juiste) materialen aanlevert, is het Opdrachtnemer

toegestaan de Overeenkomst kosteloos te annuleren en Opdrachtgever verplicht de Overeenkomst af te kopen conform artikel 8 lid 9.

#### Artikel 4. Oplevering

1. Indien de Overeenkomst betrekking heeft op een standaard Dienst, dan zal Opdrachtnemer na de totstandkoming van de Overeenkomst zich inspannen zo spoedig mogelijk de Dienst (op te) leveren.
2. Indien de Dienst (mede) strekt tot de ontwikkeling van maatwerk kan de oplevering bestaan uit meerdere deelleveringen, waarbij ieder deel wordt gezien als een afzonderlijk geheel.
3. Indien in ieder geval één van de volgende situaties zich voordoet, kan worden gesproken van "(op)geleverd":
  - door gebruik van de Dienst door Opdrachtgever;
  - door een mededeling van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever dat de Dienst beschikbaar is; - door een Schriftelijke dan wel elektronische bevestiging van levering van de Dienst door Opdrachtnemer.
3. Door Opdrachtnemer opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij Schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, steeds een indicatieve strekking. Opdrachtnemer is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem Schriftelijk in gebreke heeft gesteld.
4. Overschrijding van overeengekomen levertijden door welke oorzaak ook ontstaan geeft geen recht op schadevergoeding, waaronder vertragingsschade.
5. Opdrachtgever dient binnen 20 dagen na oplevering de resultaten dan wel een fase van een maatwerk Dienst te evalueren en goed of af te keuren. Indien Opdrachtgever niet binnen deze periode de resultaten (geheel of gedeeltelijk) afkeurt op basis van overeengekomen functionele of technische specificaties, worden deze geacht te zijn goedgekeurd. Afkeuring dient gemotiveerd te gebeuren.
7. Indien Opdrachtgever een resultaat, zoals beschreven in het vorige lid, geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal Opdrachtnemer zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan zij doen door het resultaat te reviseren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden niet opgaat. Indien voorgenoemde door Opdrachtnemer is voltooid, geldt het resultaat dan wel de (maatwerk) Dienst tussen partijen als geaccepteerd.

#### Artikel 5. Meerwerk

1. Indien Opdrachtnemer op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever worden

vergoed op basis van nacalculatie. Opdrachtnemer is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke Schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

2. Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Opdrachtgever nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

#### Artikel 6. Duur en opzegging

1. Indien de Dienst een Duurovereenkomst betreft wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor een minimum termijn van twaalf maanden, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen. Zonder Schriftelijke opzegging, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden tegen het einde van de voorgenoemde periode, wordt de Overeenkomst steeds stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.
2. Indien de Dienst strekt tot ontwikkeling van programmatuur, adviezen of andere werken, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor de in de Overeenkomst aangegeven duur. De Overeenkomst kan slechts door Opdrachtnemer tussentijds en kosteloos worden beëindigd indien naar oordeel van Opdrachtnemer de samenwerking niet langer stand houdt.
3. Indien Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt heeft Opdrachtnemer het recht alle met betrokken Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten op te schorten dan wel te beëindigen (zulks ter keuze van Opdrachtnemer) zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van Opdrachtnemer op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.

## Artikel 7. Prijzen

1. Alle prijzen zijn in euro's en exclusief omzetbelasting (btw) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
2. Alle prijzen op de Website, brochures, prijslijst(en) en/of overige communicatiemiddelen van Opdrachtnemer zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. Voor de gevolgen van dergelijke fouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.
3. Indien de Overeenkomst een Duurovereenkomst is, is Opdrachtnemer gerechtigd de gehanteerde tarieven op elk moment te wijzigen. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever hiertoe ten minste 2 (twee) maanden van tevoren op de hoogte stellen van tariefswijzigingen. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging het recht de Overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand.
4. Onverminderd het bepaalde in het vorige lid, is Opdrachtnemer eens per kalenderjaar gerechtigd de gehanteerde prijzen, indien het een Duurovereenkomst betreft, aan te passen op basis van de dan gepubliceerde consumentenprijsindex (CPI), zonder de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de Overeenkomst op te zeggen.
5. Alle voor Opdrachtnemer uit de Overeenkomst voortvloeiende kosten komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.

## Artikel 8. Betalingsvoorwaarden

1. Opdrachtnemer zal voor alle door Opdrachtgever verschuldigde bedragen een factuur sturen aan Opdrachtgever.
2. Na het verstrijken van veertien dagen na de betalingstermijn is Opdrachtgever die niet tijdig betaalt, van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan is over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door Opdrachtnemer.
3. Opdrachtgever gaat akkoord met elektronische facturatie door Opdrachtnemer.
4. Indien de Dienst (mede) strekt tot de ontwikkeling van maatwerk zal een daartoe aangewezen werknemer van Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever een planning opstellen. Het ontwikkelen van maatwerk bestaat uit meerdere, zoals in de planning opgenomen, oplevermomenten. Voor ieder oplevermoment zal Opdrachtnemer Opdrachtgever een factuur sturen voor de tot dan toe verrichtte werkzaamheden, tenzij Schriftelijk en uitdrukkelijk anders overeengekomen.
5. Indien de Overeenkomst een Duurovereenkomst betreft, zal Opdrachtgever jaarlijks bij vooruitbetaling het voor die termijn verschuldigde bedrag aan Opdrachtnemer

voldoen, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen. Betaling dient middels automatische incasso te geschieden, waarvoor Opdrachtgever Opdrachtnemer machtigt.

6. Indien de automatische incasso niet is geslaagd, wordt dit aan Opdrachtgever meegedeeld en heeft Opdrachtnemer het recht om administratiekosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen.

7. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten (met een minimum van 250 euro), daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus. Bovendien is het gehele bedrag voor de resterende contractstermijn door Opdrachtnemer direct opeisbaar en is Opdrachtnemer gerechtigd andere diensten, die bij Opdrachtnemer(en) de aan haar gelieerde ondernemingen binnen de Opdrachtnemer Group B.V.) worden afgesloten, op te schorten.

8. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever de opdracht annuleert en binnen 5 werkdagen na annulering geen beroep doet op lid 9 van dit artikel, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

9. Het is Opdrachtgever toegestaan de Overeenkomst geheel dan wel gedeeltelijk te annuleren tegen de volgende afkooppercentages (het stadium wordt bepaald door Opdrachtnemer):

- a. wanneer alleen de intake is gedaan en er nog geen daadwerkelijk werk is verricht bedraagt de afkoop 25% van de totale offertewaarde.
- b. wanneer er grafische werkzaamheden zijn verricht bedraagt de afkoop 50% van de totale offertewaarde.
- c. wanneer er online marketing werkzaamheden zijn verricht bedraagt de afkoop 75% van de totale offertewaarde.
- d. Wanneer er ook technische werkzaamheden zijn verricht bedraagt de afkoop 75% van de totale offertewaarde.

10. In bovenstaande gevallen heeft Opdrachtnemer voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor Opdrachtgever, waaronder begrepen maar niet beperkt tot vertragingsschade.

11. Beëindiging of opschorting als bedoeld in dit artikel laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet.

#### Artikel 9. Rechten van intellectueel eigendom

1. Het Framework is het intellectuele eigendom van Opdrachtnemer en/of haar licentiegevers. 2. Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever, voor de duur van de Overeenkomst, een niet exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht ten aanzien van het Framework.
3. Partijen komen overeen dat auteursrechten op de layout (van bijvoorbeeld een website) en overige ontwikkelde grafische materialen onder opschortende voorwaarde worden overgedragen aan Opdrachtgever na afronding van het project en volledige betaling daarvan door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer.
4. Opdrachtgever krijgt geen toegang tot de broncode van het Framework (deze is te allen tijde gecompileerd). Indien en uitsluitend voor zover dit uitdrukkelijk Schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van overige programmatuur en de bij de ontwikkeling van die programmatuur voortgebrachte technische documentatie aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld en is Opdrachtgever gerechtigd in deze programmatuur wijzigingen aan te brengen.
5. Opdrachtgever is niet gerechtigd om na beëindiging van de Overeenkomst de gecreëerde (web)applicaties, zoals aangegeven in het vorige lid, op andere wijze te exploiteren en/of (weder) te gebruiken, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.
6. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit de werken te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen eventuele aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de werken.
7. Het is Opdrachtnemer en/of haar licentiegevers toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de werken. Indien Opdrachtnemer door middel van technische bescherming de werken heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. 8. Ieder(e) gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de werken dat/die buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, wordt beschouwd als een schending van het auteursrecht. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van 10.000,- euro per inbreukmakende handeling en per dag dat deze voortduurt, betalen aan Opdrachtnemer, onverminderd het recht van Opdrachtnemer om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen.

#### Artikel 10. Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor directe schade, per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen, is beperkt tot het bedrag dat Opdrachtgever onder de Overeenkomst per jaar verschuldigd is met een maximum van 10.000 euro (exclusief btw).
2. De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan 50.000 euro per schadebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
3. Opdrachtnemer is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
4. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Opdrachtnemer onverwijld en deugdelijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.
5. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door overmacht. Zie artikel 11 voor overmacht.
6. De beperking van aansprakelijkheid zoals bedoeld in de vorige leden van het onderhavige artikel komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Opdrachtnemer.
7. Artikel 6:271 BW is niet van toepassing op de Overeenkomst (uitgesloten).
8. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij Opdrachtnemer meldt.
9. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in de Dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Opdrachtnemer geleverde zaken, materialen of resultaten. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer tevens vrijwaren voor het niet-naleven van licenties door Opdrachtgever en/of derden (haar Gebruikers).

**Artikel 11. Overmacht**

1. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van internet, de telecommunicatie-infrastructuur, synflood, (D)DOS- en andere netwerkaanvallen, 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 Opdrachtnemer door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Best4u kan worden gevegd, zal de uitvoering van de Overeenkomst worden opgeschort, dan wel de Overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmachtssituatie langer dan twee maanden heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

2. Voor zover Opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen.

**Artikel 12. Ontwikkeling van programmatuur**

1. Indien de Overeenkomst (mede) strekt tot het ontwikkelen van programmatuur, zullen Partijen Schriftelijk (in de Overeenkomst) specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van deze gegevens.

2. Opdrachtnemer 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 Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

3. Opdrachtnemer heeft het recht gebruik te maken van software, programmatuur en componenten van derden, inclusief open source software, bij de ontwikkeling van programmatuur. De verantwoordelijkheid voor een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de programmatuur ligt bij Opdrachtgever.

4. Indien een acceptatietest is afgesproken, wordt de programmatuur geacht te zijn aanvaard na succesvol voltooien van de acceptatietest door Opdrachtgever.

**Artikel 13. SaaS-dienstverlening (Best4UCMS)**

1. Indien de Dienst (mede) strekt tot dienstverlening betreffende SaaS geldt voorts het in dit artikel bepaalde. 2. Het is niet toegestaan om de Dienst te gebruiken op een manier die in strijd is met de rechten van derden of in strijd met de Nederlandse of andere toepasselijke wet- en regelgeving.

3. Opdrachtgever bepaalt volledig zelf de inhoud van de gegevens welke middels de Dienst worden opgeslagen. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de met behulp van de Dienst opgeslagen en/of toegankelijk gemaakte gegevens. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat door onrechtmatige informatie via de (web)applicatie wordt weergegeven dan wel wordt verspreid.

4. Mocht Opdrachtnemer een redelijk vermoeden hebben van dan wel tot het besef komen dat de gegevens, die Opdrachtgever met behulp van de Dienst heeft verspreid dan wel opgeslagen, onrechtmatig zijn, dan kan Opdrachtnemer direct handelen om de toegang daartoe te blokkeren. In geen geval zal Opdrachtnemer aansprakelijk zijn voor schade die voortvloeit uit dergelijk handelen.

5. Opdrachtgever zal zich opstellen en gedragen met een mate van zorgvuldigheid ten aanzien van de Dienst, die van Opdrachtgever mag worden verwacht. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om bij enig gebruik van de Dienst de indruk te wekken dat Opdrachtgever een partner van Opdrachtnemer is, tenzij Opdrachtnemer daar uitdrukkelijk, Schriftelijk toestemming voor heeft verleend.

6. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Dienst voor meer dan één onderneming te gebruiken dan wel meerdere Opdrachtgevers te laten werken op één omgeving.

7. Het is de Opdrachtgever toegestaan om Gebruikers aan te maken. Hiervoor is Opdrachtgever een vergoeding verschuldigd. Opdrachtgever kan aan deze Gebruikers bepaalde rechten toekennen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het handelen van deze Gebruikers.

8. Opdrachtnemer kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte, CPU, geheugen of dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is Opdrachtnemer bevoegd aan Opdrachtgever een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra opslagruimte, geheugen, CPU of dataverkeer die in de Overeenkomst worden vermeld dan wel de

Dienst te blokkeren, waardoor de (web)applicatie niet langer bereikbaar is. Het blokkeren van de Dienst is eveneens toegestaan indien Opdrachtgever naar oordeel van Opdrachtnemer onevenredig veel capaciteit gebruikt van de server(s), dit alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding. Indien naar het oordeel van Opdrachtnemer door Opdrachtgever een gevaar ontstaat voor het functioneren van de server(s) of het netwerk van Opdrachtnemer of derden, is Opdrachtnemer gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

9. Indien Opdrachtgever in strijd handelt met deze Algemene Voorwaarden heeft Opdrachtnemer het recht Opdrachtgever de toegang tot de Dienst te blokkeren.

#### **Artikel 14. Beschikbaarheid en onderhoud**

1. Opdrachtnemer spant zich in om de Dienst beschikbaar te laten zijn, maar garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid.
2. Opdrachtnemer onderhoudt systemen en netwerken actief. Indien onderhoud naar verwachting leidt tot een beperking van de beschikbaarheid, zal Opdrachtnemer dit buiten kantooruren uitvoeren. Onderhoud wordt zo mogelijk vooraf aangekondigd. Onderhoud in verband met calamiteiten kan op ieder moment plaatsvinden en wordt niet vooraf aangekondigd.
3. Opdrachtnemer mag van tijd tot tijd de functionaliteit van het Framework aanpassen. Daarbij zijn feedback en suggesties welkom, maar uiteindelijk beslist Opdrachtnemer zelf welke aanpassingen zij al of niet doorvoert. Opdrachtnemer zal minstens dertig dagen van tevoren melden welke aanpassingen zij van plan is door te voeren. Dit kan ook betekenen dat bepaalde functionaliteit verdwijnt. Het is niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. Opdrachtnemer heeft het recht om componenten van het Framework niet langer van updates te voorzien dan wel te onderhouden.
4. Indien Schriftelijk overeengekomen kan op verzoek en tegen betaling van een redelijke vergoeding en back-up van door Opdrachtgever opgeslagen data beschikbaar worden gesteld. Het tijdstip van het maken van de back-up wordt door Opdrachtnemer bepaald. Het maken van de back-up is een service van Opdrachtnemer en geeft geen garantie.
5. Indien naar het oordeel van Opdrachtnemer een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Opdrachtnemer of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Opdrachtnemer gerechtigd alle maatregelen te

nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

6. Kopieën van de programmatuur dienen uitdrukkelijk Schriftelijk te worden overeengekomen.

7. Partijen kunnen voor aanvullende voorwaarden omtrent beschikbaarheid en onderhoud een Service Level Agreement afsluiten.

#### **Artikel 15. Geheimhouding**

1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk, persoonsgegevens bevat, of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
2. Opdrachtnemer zal deze data (waaronder persoonsgegevens) die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van Opdrachtnemer dan ook niet verstrekken aan derden, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of Opdrachtnemer daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel.

#### **Artikel 16. Personeel**

1. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om zolang de relatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer voort duurt, alsmede één jaar na afloop daarvan, werknemers van Opdrachtnemer in dienst te nemen dan wel op andere wijze, direct of indirect, voor zich te laten werken, zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer. Onder werknemers van Opdrachtnemer worden in dit verband verstaan personen die in dienst zijn van Opdrachtnemer of van één van de aan Opdrachtnemer gelieerde ondernemingen of die niet langer dan zes maanden geleden in dienst van Opdrachtnemer of van één van de aan Opdrachtnemer gelieerde ondernemingen waren.

#### **Artikel 17. Privacy**

1. Bij het gebruik van de Dienst kunnen persoonsgegevens worden verwerkt. Onder de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) geldt Opdrachtgever als "verantwoordelijke" en Opdrachtnemer als de "bewerker".

2. De persoonsgegevens, van (potentiële) klanten, die bij het gebruik van de Dienst door Opdrachtnemer in opdracht van Opdrachtgever kunnen worden verwerkt zijn:

- contactgegevens (waaronder NAW-gegevens, e-mailadressen en telefoonnummers);
- technische gegevens (waaronder IP-adressen en browserinformatie);
- inloggegevens (waaronder gebruikersnamen en wachtwoorden);
- betaalgegevens (waaronder IBAN/BIC en creditcardinformatie).

Verder kan Opdrachtnemer in het kader van de Dienst de volgende persoonsgegevens verwerken van medewerkers van Opdrachtgever:

- contactgegevens medewerkers (waaronder NAW-gegevens, e-mailadressen en telefoonnummers);
- technische gegevens (waaronder IP-adressen en browserinformatie);
- inloggegevens (waaronder gebruikersnamen en wachtwoorden).

3. Indien in deze Algemene Voorwaarden, dan wel in de Overeenkomst wordt gerefereerd aan bepalingen uit de Wbp, worden per 25 mei 2018 de corresponderende bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) bedoeld.

4. Opdrachtnemer verwerkt de in artikel 17.2 omschreven persoonsgegevens onder het gezag van Opdrachtgever en onder diens uitdrukkelijke (eind)verantwoordelijkheid. Opdrachtnemer zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is overeengekomen, en zal deze enkel verwerken voor de duur van de Overeenkomst. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in de Overeenkomst zijn benoemd.

5. Opdrachtnemer zal bij de uitvoering van de Overeenkomst de Wbp en AVG naleven. Opdrachtgever zal diens eigen verplichtingen onder de toepasselijke wet- en regelgeving eveneens steeds naleven.

7. Opdrachtgever garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maken op enig recht van derden, en dat er is voldaan aan alle informatieverplichtingen alsmede de toestemmingsvereisten zoals neergelegd in de Wbp, de AVG, de Telecommunicatiewet en overige wet- en regelgeving ter zake. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle aanspraken en claims die hiermee verband houden en stelt Opdrachtnemer volledig schadeloos.

8. Opdrachtgever staat er voor in dat de verwerking van persoonsgegevens onder één van de vrijstellingen onder de Wbp valt, of wanneer dit niet het geval is een melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens heeft

plaatsgevonden. Partijen zullen daarnaast vanaf 25 mei 2018 ieder afzonderlijk een register bijhouden ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de Dienst, in overeenstemming met de AVG. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle aanspraken en claims die verband houden met het niet of niet juist naleven van de meldingsplicht en/of registerplicht.

9. Opdrachtnemer mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer daarnaast toestemming om persoonsgegevens buiten de EER te verwerken, met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving. Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer aan Opdrachtgever meedelen in welke landen, buiten de EER, zij de persoonsgegevens verwerkt.

10. Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer hierbij toestemming om bij de verwerking van persoonsgegevens gebruik te maken van derden, met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtnemer zal er zorg voor dragen dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen. Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer Opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren over de door haar ingeschakelde derden. Opdrachtgever heeft het recht om tegen enige, door Opdrachtnemer ingeschakelde derden, bezwaar te maken. Wanneer Opdrachtgever bezwaar maakt tegen door Opdrachtnemer ingeschakelde derden, zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg treden om hiertoe tot een oplossing te komen.

11. In het geval dat een betrokkene een van zijn wettelijke rechten wenst uit te oefenen en het verzoek hiertoe richt aan Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer het verzoek doorsturen aan Opdrachtgever, en zal Opdrachtgever het verzoek verder afhandelen. Opdrachtnemer mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

12. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van een van zijn wettelijke rechten richt aan Opdrachtgever zal Opdrachtnemer, indien Opdrachtgever dit verlangt, medewerking verlenen voor zover mogelijk en voor zover dit redelijk is. Opdrachtnemer mag hiervoor redelijke kosten in rekening brengen.

13. Zodra de Overeenkomst, om welke reden en op welke wijze dan ook, is beëindigd, zal Opdrachtnemer alle persoonsgegevens die bij haar aanwezig zijn en eventuele kopieën daarvan verwijderen en/of vernietigen. Opdrachtgever dient er zelf zorg voor te dragen dat zij tijdig kopieën of

back-ups maakt van de bij Opdrachtnemer aanwezige persoonsgegevens.

#### **Artikel 18. Beveiliging & audits**

1. Opdrachtnemer zal zorg dragen voor een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van te beschermen persoonsgegevens met zich meebrengen. Dit evenwel slechts indien en voor zover deze zich in de systemen of infrastructuur van Opdrachtnemer of door Opdrachtnemer ingeschakelde derden bevinden. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer op de hoogte stellen wanneer het soort persoonsgegevens dat verwerkt zal worden afwijkend is van hetgeen benoemd is in artikel 17.2, teneinde Opdrachtnemer in de gelegenheid te stellen zorg te kunnen dragen voor een passend beveiligingsniveau.

2. Opdrachtgever heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden, ter controle van de naleving van dit artikel. Deze audit vindt uitsluitend plaats bij een concreet vermoeden van misbruik welke is aangetoond door Opdrachtgever en pas nadat bij Opdrachtnemer reeds aanwezige controlerapporten zijn opgevraagd. Deze audit zal minstens twee weken van tevoren door Opdrachtgever worden aangekondigd, en vindt maximaal eens per jaar plaats.

3. Opdrachtnemer zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk ter beschikking stellen. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Partijen in goed overleg worden beoordeeld en, naar aanleiding van die beoordeling, worden doorgevoerd.

4. De kosten van de audit worden door Opdrachtgever gedragen.

5. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever ondersteunen bij de uitvoering van een Privacy Impact Assessment (hierna: 'PIA') wanneer dit noodzakelijk blijkt te zijn. Deze ondersteuning kan zich onder andere uiten in het ter beschikking stellen van de benodigde informatie door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever, voor het correct uitvoeren van de PIA. Opdrachtnemer mag hiervoor redelijke kosten in rekening brengen.

#### **Artikel 19. Meldplicht datalekken**

14. In het geval van een datalek zal Opdrachtnemer Opdrachtgever daarover onverwijld dan wel uiterlijk binnen 48 uur informeren, naar aanleiding waarvan Opdrachtgever beoordeelt of zij de toezichthouder dan wel betrokkenen zal informeren of niet. Opdrachtgever is en blijft verantwoordelijk voor een eventuele wettelijke verplichtingen daartoe. Indien de wet- en/of regelgeving

dit vereist, zal Opdrachtnemer meewerken aan het informeren van de toezichthouder en/of betrokkenen.

Een melding moet alleen worden gedaan bij gebeurtenissen met een aanzienlijke kans op ernstige nadelige gevolgen voor de bescherming van de persoonsgegevens, en alleen als de gebeurtenis zich daadwerkelijk voorgedaan heeft.

#### **Artikel 20. Wijzigingen Algemene Voorwaarden**

1. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de Website, per elektronische berichtgeving of Schriftelijk. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.

3. Indien Opdrachtgever een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de overeenkomst beëindigen tegen deze datum, tenzij Opdrachtnemer heeft aangegeven dat de oude voorwaarden voor Opdrachtgever van kracht blijven.

#### **Artikel 21. Slotbepalingen**

Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

1. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst worden voorgelegd aan de Rechtbank Gelderland, locatie Zutphen.

2. Indien enige bepaling uit deze overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.

4. De door Opdrachtnemer ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

5. Opdrachtgever is er mee akkoord dat Opdrachtnemer de op grond van de Overeenkomst aan haar toekomende rechten en op haar rustende verplichtingen, zonder instemming van Opdrachtgever, aan een derde kan overdragen. Indien Opdrachtgever de op



grond van de Overeenkomst aan haar toekomende rechten en op haar rustende verplichtingen wilt overdragen aan een derde, dan is Schriftelijke instemming van Opdrachtnemer vereist.

6. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bankrekeningnummer.