

ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Algemeen

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst van Dienstverlener waarin naar deze Algemene Voorwaarden wordt verwezen en op ieder gebruik van de Applicatie(s) die door Dienstverlener als SaaS-dienst beschikbaar wordt gesteld en maken daarvan een integraal onderdeel uit.

2. Definities

- 2.1 In deze Algemene voorwaarden worden de volgende definities gebruikt:

Algemene Voorwaarden: deze Algemene Voorwaarden SaaS-applicatie ETIntell;

Applicatie(s): de webapplicatie(s) zoals omschreven op het Inschrijfformulier en deze Algemene Voorwaarden;

Betrokkene: degene op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft;

Gebruiker(s): een medewerker van Klant die na Registratie toegang heeft tot de Applicatie(s);

Beheerder: een medewerker van Klant die na Registratie toegang heeft tot de Applicatie(s) en hierin Gebruikers kan aanmaken, wijzigen en verwijderen;

Gebruikersaccount: het account waarmee een Gebruiker toegang krijgt tot de Applicatie(s);

Beschikbaarheid: de beschikbaarheid van de Applicatie(s) tijdens Kantoortijden voor Gebruikers uitgedrukt in een percentage;

Content Management: het invoeren, aanpassen en verwijderen van gegevens door Gebruiker(s) en/of afhankelijk van de Applicatie(s) uploaden van informatie;

Dienstverlener: ETIntell, dan wel een aan haar gelieerde rechtspersoon die als Dienstverlener wordt vermeld in de Overeenkomst;

Incident: een gebeurtenis die ertoe leidt dat een Applicatie niet functioneert;

Inschrijfformulier: het formulier waarop de keuze wordt gemaakt voor de verschillende abonnementsopties. Middels het insturen of ondertekenen van dit formulier wordt een overeenkomst aangegaan tussen Dienstverlener en de Klant;

Inbreuk in verband met Persoonsgegevens: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens;

Kalenderjaar: het jaar lopend van 1 januari tot en met 31 december;

Kantoortijden: maandag tot en met vrijdag tussen 09.00u en 17.00u, met uitzondering van Nederlandse feestdagen;

Klant: de contractspartij van Dienstverlener bij de Overeenkomst;

Overeenkomst: de tussen Partijen gesloten overeenkomst voor het gebruik van de SaaS-Dienst, waarin naar deze Algemene Voorwaarden wordt verwezen;

Partij: Dienstverlener of Klant;

Partijen: Dienstverlener en Klant;

Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon;

Registratie: de procedure van registratie van een Gebruikersaccount waarmee door een Gebruiker gebruik kan worden gemaakt van de Applicatie(s). Door Registratie wordt een Gebruiker in staat gesteld om middels een wachtwoord en gebruikersnaam gebruik te maken van de Applicatie(s);

Responstijd: de maximale periode die verstrijkt tussen het aanmelden van een Incident bij Dienstverlener en het aanvangen met de werkzaamheden om te proberen het Incident op te lossen. Bij het bepalen van de Responstijd wordt uitsluitend rekening gehouden met de periode die verstrijkt tijdens Kantoortijden;

SaaS-Dienst: het in het kader van een SaaS-dienst middels een cloud oplossing beschikbaar stellen van de Applicatie(s) onder de voorwaarden zoals vastgelegd op het Inschrijfformulier en deze Algemene Voorwaarden;

Server: de server van Dienstverlener of van een door Dienstverlener ingeschakelde derde van waarop de Applicatie als SaaS-dienst beschikbaar wordt gesteld. Dienstverlener behoudt zich het recht voor om server(s) gedurende de looptijd van de Overeenkomst gelijktijdig te gebruiken voor andere klanten van Dienstverlener;

Toeleverancier: een aan Dienstverlener gelieerde vennootschap die rechthebbende is ten aanzien van de intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de SaaS-Dienst en de Applicatie(s);

Vergoeding: de op het Inschrijfformulier door Dienstverlener gehanteerde prijzen en tarieven voor het gebruik van de Applicatie(s) in het kader van de SaaS-Dienst;

Verordening: Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van de Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming);

Verwerking: een bewerking of een geheel van bewerkingen in het kader van de Overeenkomst met betrekking tot Persoonsgegevens, of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen.

3. Diensten

- 3.1 De SaaS-Dienst wordt door Dienstverlener aan Klant verleend op niet exclusieve basis.
- 3.2 Klant mag de SaaS-Dienst uitsluitend aanwenden voor het door Dienstverlener toegestane gebruik van de Applicatie(s).
- 3.3 Alle verplichtingen die Dienstverlener op zich neemt in verband met de uitvoering van de Overeenkomst moeten worden aangemerkt als inspanningsverplichtingen. Dienstverlener zal zich naar beste kunnen inspannen om zijn verplichtingen na te komen. Bij de uitvoering van de SaaS-Dienst is geen sprake van fatale termijnen, uitgezonderd de betalingstermijnen die gelden voor Klant.
- 3.4 Klant is zelf verantwoordelijk voor en draagt het risico voor het gebruik en de toepassing binnen zijn organisatie van de Applicatie(s) en de in dat kader door Dienstverlener verleende SaaS-Dienst.
- 3.5 Klant is zelf verantwoordelijk voor het Content Management. Als en voor zover door Dienstverlener via de Applicatie(s) data wordt

ingevoerd gebeurt dat voor risico van Klant. Klant vrijwaart Dienstverlener en stelt Dienstverlener op eerste verzoek schadeloos in verband met aanspraken van derden als gevolg van het Content Management en de uitvoering van de SaaS-Dienst.

- 3.6 Afhankelijk van de Applicatie die beschikbaar wordt gesteld, zal Dienstverlener een account openen waarmee door Gebruiker(s) met een gebruikersnaam en wachtwoord kan worden ingelogd, dan wel zal Dienstverlener een hoofdaccount aanmaken voor een Beheerder waarmee Klant accounts kan aanmaken voor Gebruiker(s). Het totale aantal Gebruikers is steeds beperkt tot een door Dienstverlener te bepalen maximum vanuit het gecontracteerde abonnement type.
- 3.7 Klant mag de Applicatie(s) gebruiken via de door de Dienstverlener aangeboden interface(s). Per Gebruikersaccount mag één persoon inloggen via het door Klant aan Gebruiker toegewezen persoonlijke emailaccount.
- 3.8 Klant zal ervoor zorgdragen dat bij alle Gebruikersaccounts sprake is van sterke wachtwoorden en deze regelmatig wijzigen.
- 3.9 Alle handelingen die met een Gebruikersaccount geschieden worden geacht onder verantwoordelijkheid en toezicht van Klant plaats te vinden. Bij een vermoeden van misbruik dient Klant zo snel mogelijk Dienstverlener in te lichten, waarna Dienstverlener gepaste maatregelen zal nemen.
- 3.10 Het is Klant alleen toegestaan om medewerkers van Klant gebruik te laten maken van Gebruikersaccounts. Dienstverlener kan op ieder moment nadere voorwaarden verbinden aan het gebruik van accounts, waaronder aan het maximumaantal Gebruikers.

4. Intellectuele eigendomsrechten

- 4.1 Het gebruiksrecht dat op grond van de Overeenkomst door Dienstverlener aan Klant wordt verstrekt is een niet exclusief gebruiksrecht om voor de duur van de Overeenkomst gebruik te maken van de SaaS-Applicatie in het kader van de door Dienstverlener aangeboden SaaS-Dienst met inachtneming van de voorwaarden en beperkingen zoals genoemd in de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden. Klant aanvaardt dit beperkte gebruiksrecht. Het gebruiksrecht van Klant omvat geen toegang tot de broncode of recht op een kopie van de Applicatie(s).
- 4.2 Klant mag de Applicatie(s) die in het kader van de SaaS-Dienst beschikbaar worden gesteld slechts gebruiken voor gegevensverwerking binnen de eigen onderneming van Klant en binnen de ondernemingen van dochter- en/of groepsmaatschappijen van Klant zoals bedoeld in artikel 2:24a en 2:24b Burgerlijk Wetboek.
- 4.3 Klant zal de Applicatie(s) niet openbaar maken, ter inzage geven of anderszins beschikbaar stellen aan enige derde zonder de voorafgaande toestemming van Dienstverlener. Klant garandeert dat Gebruikers zich zullen houden aan de beperkingen van de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden.
- 4.4 Het is Klant niet toegestaan om het gebruiksrecht aan een derde over te dragen, daarop (beperkte)rechten te vestigen, het gebruiksrecht te verhuren of te sub licenties te verstrekken.
- 4.5 Alle intellectuele eigendomsrechten ten aanzien van de SaaS-Dienst, in het bijzonder alle intellectuele eigendomsrechten (waaronder maar niet beperkt tot auteursrechten) ten aanzien van de Applicatie(s), alsook de resultaten daarvan blijven bij Dienstverlener en diens Toeleverancier rusten. Ook alle rechten ten aanzien van domeinnamen blijven bij Dienstverlener en diens Toeleverancier rusten.
- 4.6 Klant behoudt het eigendom van alle door een Klant in de Applicatie(s) ingevoerde gegevens. De rechten ten aanzien van gegevens die afkomstig zijn van Dienstverlener of diens Toeleverancier blijven bij Dienstverlener of diens Toeleverancier liggen. Indien sprake is van een geschil over de rechten op Content worden deze rechten bij voorbaat geacht bij Dienstverlener of diens Toeleverancier te liggen.

- 4.7 Dienstverlener mag ten behoeve van analyse- en optimalisatiedoelinden de data in de applicatie inzien en verwerken. Hierbij wordt artikel 17 ten alle tijden gerespecteerd.
- 4.8 Op grond van de Overeenkomst vindt geen overdracht van rechten plaats. Op grond van de Overeenkomst wordt er uitsluitend een beperkt recht verstrekt aan de Klant om voor de duur en onder de voorwaarden van de Overeenkomst gebruik te kunnen maken van de Applicatie(s) die in het kader van een SaaS-Dienst door Dienstverlener beschikbaar worden gesteld.

5. Beschikbaarheid Applicatie(s)

- 5.1 Dienstverlener streeft naar een Beschikbaarheid van 99,0 % per jaar, onder voorbehoud van situaties van overmacht zoals bedoeld in deze Algemene Voorwaarden en onverminderd het bepaalde in artikel 5.2.
- 5.2 Dienstverlener heeft het recht om zonder voorafgaande bekendmaking de Applicatie(s) (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken voor zover dit, naar het oordeel van Dienstverlener, noodzakelijk is voor het redelijkerwijs benodigde onderhoud of voor de noodzakelijk door Dienstverlener te verrichten aanpassingen of verbeteringen aan de Applicatie(s) zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding of enig ander recht van Klant jegens Dienstverlener ontstaat. Dienstverlener zal een dergelijke buitengebruikstelling zo veel mogelijk buiten Kantoortijden om laten plaatsvinden.
- 5.3 De SaaS-Dienst wordt "as is" door Dienstverlener uitgevoerd en de Applicatie(s) wordt via software-as-a-service aan Klant beschikbaar gesteld.
- 5.4 Dienstverlener is niet verantwoordelijk voor de interoperabiliteit. Klant dient zelf zorg te dragen voor een geschikte (web)browser en internetverbinding. Dienstverlener voert actief beleid om informatie en de uitwisseling daarvan te beveiligen. Dienstverlener staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien Dienstverlener op grond van een overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging zal die beveiliging beantwoorden aan de specifieke specificaties betreffende beveiliging zoals tussen partijen schriftelijk is overeengekomen. Als een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de overeenkomst ontbreekt zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat niet onredelijk is, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten.
- 5.5 Klant zal Dienstverlener onmiddellijk na het constateren van een Incident daarvan in kennis stellen. Partijen komen een Responstijd overeen van maximaal 48 uur. De Responstijd vangt aan vanaf het moment dat het Incident aan Dienstverlener wordt gemeld en wordt uitsluitend berekend aan de hand van de Kantoortijd die verstrijkt. Dienstverlener zal ernaar streven om een Incident zo spoedig als mogelijk is op te lossen, waarbij er sprake zal zijn van een inspanningsverbintenis. De werkzaamheden vinden plaats op een door Dienstverlener te bepalen locatie. Dienstverlener is gerechtigd om tijdelijke oplossingen of programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Applicatie(s) aan te brengen. Klant zal alle medewerking verlenen aan het verhelpen van Incidenten en op eerste verzoek Dienstverlener van alle relevante informatie voorzien.
- 5.6 Incidenten en vragen met betrekking tot gebruikersondersteuning kunnen worden gemeld bij een daarvoor door Dienstverlener aan te wijzen contactpersoon. Tenzij Dienstverlener anders bepaald, zal alle communicatie tussen Dienstverlener meldingen van Incidenten en vragen met betrekking tot gebruikersondersteuning steeds plaatsvinden via één en dezelfde contactpersoon bij de Klant.

6. Verminking of verlies van gegevens

- 6.1 Dienstverlener is niet gehouden tot dataherstel. In geval van verminking of het verloren gaan van gegevens zal Dienstverlener niet verplicht zijn om een back-up beschikbaar te stellen met de

gegevens van Klant. Dienstverlener behoudt zich het recht voor, maar is niet verplicht, om een back-up van de Content te maken.

7. Nieuwe versie(s)/Aanpassingen Applicatie(s)

7.1 Dienstverlener bepaalt zelfstandig het versiebeleid van de (dienstverleningsniveaus van de) Applicatie(s). Omdat de SaaS-Dienst aan meerdere klanten van Dienstverlener worden geleverd, is het niet mogelijk om alleen voor de Klant van een bepaalde aanpassing af te zien. Klant stemt bij voorbaat in met nieuwe versie(s) van de Applicatie(s).

8. Registratie Gebruikers

8.1 Voor gebruik van de Applicatie(s) is Registratie vereist. Het is Dienstverlener te allen tijde toegestaan om Gebruikers toegang tot de Applicatie(s) te onthouden om voor Dienstverlener moverende redenen.

9. Medewerking Klant

9.1 Klant zal Dienstverlener bij het uitvoeren van diens werkzaamheden alle medewerking verlenen. Dienstverlener biedt zijn SaaS-Dienst aan op basis van "fair use". Dat wil zeggen dat Dienstverlener gerechtigd is om bij excessief gebruik, waaronder wordt verstaan gebruik dat significant hoger ligt dan dat van de gemiddelde klant van Dienstverlener maatregelen te treffen, waaronder maar niet beperkt tot het (tijdelijk) opschorten van de SaaS-Dienst en daarmee de Beschikbaarheid van de Applicatie(s) zonder dat dit leidt tot schadeplichtigheid van Dienstverlener of financiële compensatie of anderszins. Indien sprake is van een structurele excessieve systeem- en/of netwerkbelasting zal Dienstverlener gerechtigd zijn om – al dan niet tussentijds en met terugwerkende kracht - aan Klant een hogere vergoeding in rekening brengen dan wel het gebruik van de SaaS-Dienst te beëindigen.

9.2 Het is Klant niet toegestaan om de SaaS-Dienst aan te wenden voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met de Overeenkomst, deze Algemene Voorwaarden en/of met de wet. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend, de navolgende handelingen en gedragingen:

- a) het inbreuk plegen op auteursrechtelijke beschermde werken of het anderszins handelen in strijd met intellectuele eigendomsrechten of andere rechten van Dienstverlener of derden;
- b) hacken: het zonder toestemming binnendringen van andere computers of andere computersystemen op het internet;
- c) het verspreiden van virussen of andere schadelijke programma's.
- d) Het gebruik van de SaaS-applicatie voor andere doelen of organisaties dan van betreffende Klant.

9.3 Dienstverlener is te allen tijde gerechtigd om in geval van een tekortschieten van Klant bij diens verplichtingen onder de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden de toegang tot de Applicatie(s) onmogelijk te maken en Content te verwijderen. Verder is Dienstverlener gerechtigd om, bij een tekortkoming de Overeenkomst en daarmee de SaaS-Dienst met onmiddellijke ingang op te zeggen, dit alles zonder dat een recht op schadevergoeding of financiële compensatie van Klant jegens Dienstverlener ontstaat of enig ander recht en onverminderd enig recht van Dienstverlener jegens Klant in dat geval.

9.4 Het bepaalde in artikel 9.3 over het recht van Dienstverlener om Content te verwijderen en de toegang tot de Applicatie(s) onmogelijk te maken is eveneens van toepassing indien een derde stelt dat geplaatste Content onrechtmatig is. Van Dienstverlener mag in dat geval niet worden verlangd dat deze zich een oordeel over de gegrondheid van de aanspraken van derden of het verweer van Klant vormt of op enigerlei wijze betrokken is in een geschil tussen Klant en deze derde.

9.5 Klant is verantwoordelijk voor alle gegevens die via het gebruik van de SaaS-Dienst middels de Applicatie(s) worden ingevoerd, aangepast of verwijderd. Klant zal Dienstverlener vrijwaren en op eerste verzoek schadeloosstellen voor claims van derden die

voortvloeien uit het plaatsen/aanpassen/verwijderen van gegevens.

10. Prijzen, facturatie en betaling

10.1 Klant is aan Dienstverlener voor de SaaS-Dienst een Vergoeding verschuldigd die jaarlijks vooraf zal worden gefactureerd. De Vergoeding wordt vermeerderd met omzetbelasting (BTW) en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd.

10.2 De prijs voor het door Klant geselecteerde dienstverleningsniveau staat aangegeven op het inschrijfformulier.

10.3 Dienstverlener is gerechtigd de prijzen en eigenschappen van de niet door Klant geselecteerde dienstverleningsniveaus aan te passen zonder artikel 10.4 in acht te nemen.

10.4 Dienstverlener is gerechtigd om jaarlijks per 1 januari de hoogte van de Vergoeding te indexeren.

10.5 Voor facturen die Klant ontvangt, geldt steeds een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum. Klant zal facturen binnen deze factuurtermijn voldoen.

10.6 Het is Klant niet toegestaan om de betaling van de aan Dienstverlener verschuldigde Vergoeding op te schorten of te verrekenen.

10.7 Indien Klant de op Klant rustende betalingsverplichtingen niet, niet tijdig, of niet-volledig nakomt, is Klant in verzuim zonder dat hiertoe een nadere ingebrekestelling vereist is. Klant is in dat geval de wettelijke handelsrente verschuldigd over het openstaande bedrag, onverminderd enig ander recht van Dienstverlener.

10.8 Dienstverlener factureert bij bestaande klanten ieder jaar in januari vooraf de jaarlijkse kosten voor het gebruik van de SaaS-applicatie. De jaarlijkse kosten bestaan uit de cumulatie van 12 maandtarieven;

11. Duur en beëindiging

11.1 Door het insturen van het online inschrijfformulier of het door Klant ondertekenen van het hard-copy inschrijfformulier de Klant gaan Partijen een overeenkomst aan voor het gebruik van de SaaS-applicatie, waarop deze Algemene voorwaarden van toepassing zijn.

11.2 De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.

11.3 Op het moment dat het inschrijfformulier wordt opgestuurd door een nieuwe Klant worden de resterende hele maanden van het kalenderjaar direct in rekening gebracht.

11.4 Een Partij is gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden op grond van de wet.

11.5 Onverminderd enig ander recht is Dienstverlener gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen als één van de volgende situaties zich voordoet:

- a) Het faillissement van Klant wordt aangevraagd;
- b) Klant wordt in staat van faillissement verklaard;
- c) Aan Klant wordt (al dan niet voorlopige) surseance van betaling verleend;
- d) De onderneming van Klant wordt beëindigd of geheel of gedeeltelijk aan een derde overgedragen;
- e) Indien Klant tekortschiet in de nakoming van een verplichting onder de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden;
- f) Als door het gebruik door Klant van de SaaS-Dienst wordt schade toegebracht aan Dienstverlener, diens Toeleverancier of derden of dreigt naar het redelijk oordeel van Dienstverlener schade te worden toegebracht.

11.6 Een Partij is gerechtigd om de op elk moment in het jaar de Overeenkomst op te zeggen, ongeacht de reden van opzegging. De overeenkomst loopt na opzegging door tot 31 december van dat jaar, tenzij de opzegging plaatsvindt na 1 november, in welk geval de overeenkomst eindigt op 31 december van het daaropvolgende jaar. Het voorgaande laat onverlet dat

Dienstverlener gerechtigd is om, als daarvoor volgens de Dienstverlener zwaarwichtige redenen zijn, de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen.

- 11.7 Het beëindigen van de Overeenkomst door Dienstverlener om welke reden dan ook leidt niet tot enig recht van Klant op schadevergoeding of financiële compensatie of anderszins.
- 11.8 Alle rechten die Klant op grond van de Overeenkomst heeft verkregen met betrekking tot het gebruik van de Applicatie(s) in het kader van de SaaS-Dienst vervallen terstond bij beëindiging/einde van de Overeenkomst.
- 11.9 Bepalingen in deze Algemene Voorwaarden die naar hun aard bestemd zijn om ook na einde/beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, blijven na einde/beëindiging van de Overeenkomst bestaan. De beëindiging/het einde van de Overeenkomst ontslaat Partijen niet van het bepaalde met betrekking tot geheimhouding, aansprakelijkheid, intellectuele eigendomsrechten, toepasselijk recht en forumkeuze.
- 11.10 Partijen treden in het geval van einde of beëindiging van de Overeenkomst Gebruik Applicatie(s) in overleg over de wijze waarop gegevens, voor zover gegevens toebehoren aan Klant, eventueel door Dienstverlener aan Klant zullen worden afgeleverd/teruggegeven tegen een aan Dienstverlener te betalen redelijke vergoeding voor de in dat geval door Dienstverlener te verrichten werkzaamheden, dan wel de gegevens zullen worden vernietigd.

12. Aansprakelijkheid

- 12.1 Iedere aansprakelijkheid van Dienstverlener is uitgesloten met uitzondering van opzet of grove schuld. Voor zover rechtens anders geoordeeld zou worden, is de totale aansprakelijkheid van Dienstverlener uit welchen hoofde dan ook beperkt tot vergoeding van de directe schade en tot maximaal 100% van de hoogte van de reeds aan Klant gefactureerde en door Klant in het kader van de SaaS-Dienst op grond van de Overeenkomst aan Dienstverlener betaalde bedragen met een maximum van € 10.000,-.
- 12.2 De aansprakelijkheid van Dienstverlener voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt in ieder geval verstaan gevolgschade, winstderving, omzetcerving, verminderde goodwill, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van derden, verminking, vernietiging of verlies van gegevens, materialen of software van derden. Dienstverlener is niet aansprakelijk in geval van overmacht.
- 12.3 Tenzij nakoming blijvend onmogelijk is, ontstaat aansprakelijkheid van Dienstverlener wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van enige verplichting slechts indien Klant Dienstverlener onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn wordt gesteld aan de Dienstverlener om alsnog na te komen en Dienstverlener ook na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Dienstverlener in staat is adequaat te reageren.
- 12.4 Het niet uitoefenen van enig recht of het niet aanwenden van enig rechtsmiddel jegens Dienstverlener leidt tot verval van een vordering op Dienstverlener door het enkele verloop van 3 maanden na het ontstaan van de vordering.

13. Overmacht

- 13.1 Indien sprake is van overmacht wordt de verplichting van Dienstverlener tot nakoming van de Overeenkomst en alle daarmee samenhangende verplichtingen geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van de overmacht situatie, zonder dat Dienstverlener in dat geval gehouden is tot het betalen van schadevergoeding.
- 13.2 Als Dienstverlener door overmacht tekortschiet in de nakoming van enige verplichting uit de Overeenkomst, is Klant gerechtigd, indien een periode van meer dan dertig (30) dagen is verstreken, de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven

met bericht van ontvangst buiten rechte te ontbinden, zonder dat Klant tot enige schadevergoeding is gehouden.

- 13.3 Onder overmacht aan de zijde van Dienstverlener wordt in ieder geval verstaan: ziekte van personeel, gebrek aan personeel, stakingen, al dan niet toerekenbare tekortkomingen van een Toeleverancier of van een door Dienstverlener bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken derde, verlies van data, stroomstoringen en/of uitval van netwerkverbindingen, beschadiging aan de Server, diefstal, brand, overheidsmaatregelen, storing van het Internet, systeem-/netwerkbelasting, virussen dan wel andere verstoringen van de SaaS-applicatie veroorzaakt door anderen dan Dienstverlener.

14. Vrijwaring

- 14.1 Klant garandeert dat derden, waaronder maar niet beperkt tot Gebruikers, op geen enkele wijze rechten kunnen ontlenuen jegens Dienstverlener of diens Toeleverancier of door de Dienstverlener ingeschakelde derden in verband met het gebruik door Klant van de Diensten. Klant zal Dienstverlener terzake vrijwaren en op eerste verzoek schadeloosstellen voor alle schade en kosten.

15. Geheimhouding

- 15.1 Als en voor zover bij de uitvoering van de Overeenkomst vertrouwelijke informatie van Dienstverlener ter kennis komt van Klant zal Klant deze informatie alleen gebruiken voor het uitvoeren van de Overeenkomst en toegang tot die informatie beperken tot personen die daarvoor voor dat doel kennis moeten nemen. Klant staat ervoor in dat deze personen door een arbeidsovereenkomst en/of een geheimhoudingsovereenkomst verplicht zijn tot geheimhouding van de vertrouwelijke informatie.

16. Overdracht van rechten en verplichtingen en onder aanneming

- 16.1 Klant is niet gerechtigd zonder schriftelijke toestemming van Dienstverlener de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst aan een derde over te dragen dan wel aan een derde enig ander recht te verstrekken met betrekking tot de SaaS-Dienst met uitzondering van voor zover dat in de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden uitdrukkelijk is voorzien.
- 16.2 Dienstverlener is gerechtigd om rechten en verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst over te dragen. Verder is Dienstverlener gerechtigd om bij de uitvoering van haar werkzaamheden (al dan niet tijdelijk) gebruik te maken van de diensten van derden die onverminderd rechten kunnen ontlenuen aan de bepalingen die gelden voor Dienstverlener in de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden.

17. Verwerking van Persoonsgegevens

- 17.1 Indien Dienstverlener dient te worden aangemerkt als verwerker, geldt indien en voor zover bij de uitvoering van de Overeenkomst sprake is van de Verwerking van Persoonsgegevens in aanvulling op het bepaalde in de Overeenkomst en de overige voorwaarden van deze Algemene Voorwaarden in dat geval tussen Dienstverlener en Klant het bepaalde in dit artikel 17.1 t/m 17.19 waarin in dat geval de Verwerking van Persoonsgegevens door Dienstverlener wordt geregeld. Het bepaalde in dit artikel 17.1 t/m 17.19 geldt in dat geval als verwerkersovereenkomst, zoals bedoeld in artikel 28, derde lid, van de Verordening.
- 17.2 In de in artikel 17.1 bedoelde situatie kwalificeert Klant op grond van artikel 4, onderdeel 7 en onderdeel 8, van de Verordening als verwerkingsverantwoordelijke voor de Verwerking van Persoonsgegevens. In dat geval heeft Dienstverlener geen zeggenschap over het doel van en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens. De aard en het doel van de Verwerking, het soort Persoonsgegevens en de categorieën van Persoonsgegevens, Betrokkenen en ontvangers zullen dan in een bijlage bij de Overeenkomst worden omschreven.
- 17.3 Dienstverlener zorgt voor de toepassing van passende technische en organisatorische maatregelen, opdat de Verwerking aan de vereisten van de Verordening voldoet en de bescherming van de rechten van de Betrokkene is gewaarborgd. Het voorgaande laat onverlet de eigen verplichtingen voor Klant om zorgvuldig om te gaan met het gebruik van de SaaS-dienst.

- 17.4 Dienstverlener zorgt voor naleving van de vereisten van de toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de Verwerking van Persoonsgegevens.
- 17.5 Het bepaalde in artikel 17.1 t/m 17.19 eindigt nadat en voor zover Dienstverlener alle Persoonsgegevens overeenkomstig artikel 17.17 heeft gewist of terugbezorgd. Geen van Partijen kan de afspraken zoals vastgelegd in artikel 17 tussentijds opzeggen.
- 17.6 Dienstverlener verwerkt in voorkomend geval de Persoonsgegevens uitsluitend in opdracht en op basis van schriftelijke instructies van Klant met uitzondering van afwijkende wettelijke voorschriften die op Dienstverlener van toepassing zijn. Als een instructie zoals hiervoor bedoeld naar het oordeel van Dienstverlener in strijd is met een wettelijk voorschrift inzake gegevensbescherming, stelt hij Klant daarvan voorafgaand aan de Verwerking in kennis, tenzij een wettelijk voorschrift deze kennisgeving verbiedt.
- 17.7 Indien Dienstverlener op grond van een wettelijk voorschrift Persoonsgegevens dient te verstrekken, informeert hij Klant onmiddellijk, en zo mogelijk voorafgaand aan de verstrekking.
- 17.8 Dienstverlener zal conform artikel 32 van de Verordening alle passende technische en organisatorische maatregelen nemen tegen een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens. Partijen erkennen dat het waarborgen van een passend beveiligingsniveau voortdurend kan dwingen tot het treffen van aanvullende beveiligingsmaatregelen. Dienstverlener waarborgt een op het risico afgestemd beveiligingsniveau.
- 17.9 Dienstverlener verwerkt in voorkomend geval Persoonsgegevens niet buiten de Europese Unie, tenzij hij daarvoor uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft verkregen van Klant en met uitzondering van afwijkende wettelijke verplichtingen.
- 17.10 Dienstverlener informeert Klant zonder onredelijke vertraging zodra hij kennis heeft genomen van onrechtmatige Verwerkingen van Persoonsgegevens of inbreuken op beveiligingsmaatregelen zoals genoemd in artikel 17.8.
- 17.11 Dienstverlener verleent Klant in voorkomend geval bijstand bij het doen nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 van de Verordening.
- 17.12 Dienstverlener maakt Persoonsgegevens die hem bij de uitvoering van de Overeenkomst vertrouwelijk ter kennis komen op geen enkele wijze verder bekend, behalve voor zover enig wettelijk voorschrift of een rechterlijke uitspraak hem tot bekendmaking daarvan verplichten. Voorts verplicht Dienstverlener zijn personeel deze geheimhoudingsverplichting na te leven en staat Dienstverlener ervoor in dat deze personen die verplichting nakomen.
- 17.13 Dienstverlener is in voorkomend geval gerechtigd haar verwerkingsactiviteiten (deels) uit te besteden aan een derde partij (hierna ook: sub-verwerker). Dit laat uiteraard onverlet dat Dienstverlener naar de Klant aansprakelijk zal blijven voor de nakoming van alle verplichtingen die Dienstverlener heeft op grond van de afspraken die in artikel 17 zijn vastgelegd. Dienstverlener bewerkstelligt in voorkomend geval dat sub-verwerkers contractueel gebonden zijn aan ieder geval dezelfde verplichtingen die op Dienstverlener rusten uit hoofde van de afspraken die in artikel 17 zijn vastgelegd en ziet toe op naleving daarvan. Op schriftelijk verzoek van Klant zal Dienstverlener in voorkomend geval onverwijld een schriftelijk overzicht van de door Dienstverlener ingeschakelde sub-verwerkers en een kopie van de overeenkomsten die Dienstverlener met deze sub-verwerkers heeft gesloten, aan Klant verstrekken.
- 17.14 Dienstverlener verleent in voorkomend geval Klant bijstand bij het vervullen van diens plicht om verzoeken om uitoefening van de in hoofdstuk III van de Verordening vastgelegde rechten van de Betrokkene te beantwoorden.
- 17.15 Dienstverlener informeert in voorkomend geval Klant zonder onredelijke vertraging, zodra hij kennis heeft genomen van een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens, op de wijze zoals bepaald in artikel 33 van de Verordening. Dienstverlener informeert Klant in voorkomend geval ook na een melding op grond van artikel 17.15 over ontwikkelingen betreffende de Inbreuk in verband met Persoonsgegevens.
- 17.16 Partijen dragen elk de door henzelf in verband met de melding aan de bevoegde toezichthoudende autoriteit en Betrokkene te maken kosten. Klant machtigt Dienstverlener om datalekken bij de Autoriteit Persoonsgegevens te melden. Dienstverlener is niet verplicht om van deze bevoegdheid gebruik te maken. Het voorgaande laat onverlet de eigen verplichting van Klant en de eigen bevoegdheid van Dienstverlener om datalekken te melden.
- 17.17 Na afloop van de Overeenkomst draagt Dienstverlener, naar gelang de keuze van Klant, zorg voor het terugbezorgen aan Klant of het wissen van alle Persoonsgegevens. Dienstverlener verwijderd kopieën, met uitzondering van afwijkende wettelijke voorschriften.
- 17.18 Dienstverlener stelt alle informatie ter beschikking die (in redelijkheid) nodig is om aan te tonen dat de verplichtingen uit de in artikel 17 gemaakte afspraken zijn en worden nagekomen. Dienstverlener verleent op kosten van Klant (in redelijkheid) benodigde medewerking aan audits. Dienstverlener zal dit steeds van tevoren met Klant afstemmen waarbij Dienstverlener hier (indien dat redelijk is) nadere voorwaarden aan kan verbinden, zoals ten aanzien van het aantal audits en de data en tijdstippen.
- 17.19 Het bepaalde in artikel 17 doet niets af aan de verplichting(en) van Klant om (voor zover toegestaan door Dienstverlener) al het nodige te doen om ervoor te zorgen dat wordt voldaan aan de wettelijke privacyregelgeving. Onder meer dient Klant zorg te dragen voor een zorgvuldig gebruik van de SaaS-Dienst en dient Klant zich te onthouden van handelingen die kunnen leiden tot een datalek of anderszins kunnen leiden tot een onbevoegd gebruik van de SaaS-Dienst. Onder meer dient Klant er onder meer voor te zorgen dat er zorgvuldig wordt omgegaan met wachtwoorden en/of gebruikersnamen.

18. Toepasselijk recht en forumkeuze

- 18.1 Op de Overeenkomst en de in dat kader uit te voeren SaaS-Dienst is Nederlands recht van toepassing. De rechter binnen het arrondissement Den Haag is in eerste aanleg bevoegd ter zake van ieder geschil tussen Partijen in verband met de Overeenkomst (waaronder ook deze Algemene Voorwaarden) en de voorzieningenrechter van voornoemde arrondissementsrechtbank is bevoegd in geval van kort geding. Het in artikel 18.1 bepaalde laat onverlet de verplichting van Partijen zich maximaal in te spannen om geschillen die verband houden met de Overeenkomst, zoveel mogelijk, in onderling overleg op te lossen.

19. Overige bepalingen

- 19.1 De algemene voorwaarden van Klant zijn niet van toepassing en worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
- 19.2 Dienstverlener staat er niet voor in dat de door Dienstverlener aan Klant aangeboden SaaS-Dienst tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.
- 19.3 In de gevallen waarin de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden niet voorzien, dan wel als een wijziging van de Overeenkomst naar het redelijk oordeel van Dienstverlener noodzakelijk is, treden Partijen in overleg.
- 19.4 Het door Dienstverlener niet uitoefenen van enig recht of het niet uitoefenen van enig rechtsmiddel houdt geen afstand van dat recht of rechtsmiddel in.
- 19.5 Als in deze Algemene Voorwaarden is vermeld dat een kennisgeving "schriftelijk" kan worden gedaan dan kan een kennisgeving, tenzij uit de context duidelijk volgt dat "schriftelijk" is bedoeld, ook digitaal, dat wil zeggen per e-mail plaatsvinden.
- 19.6 Als een bepaling in de Overeenkomst of in deze Algemene Voorwaarden ongeldig is, in strijd met de wet of rechtens niet afdwingbaar, laat dit de geldigheid van enig andere bepaling van de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden onverlet. Een dergelijke ongeldige of niet afdwingbare bepaling zal in dat geval worden vervangen of worden geacht te zijn vervangen door een rechtsgeldige bepaling waarvan de interpretatie de strekking van

- de ongeldige of niet afdwingbare bepaling zo dicht mogelijk benadert.
- 19.7 Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken in verband met de uitvoering van de Overeenkomst hebben geen rechtskracht tenzij deze door de betreffende Partij uitdrukkelijk schriftelijk zijn bevestigd.
- 19.8 De Beheerder kan de medewerkers van ETIntell toegang geven tot de gegevens van de Klant. Deze toegang houdt in dat de medewerkers van ETIntell de gegevens van de Klant kunnen inzien en wijzigen. Op elk moment kan de Beheerder deze toestemming intrekken.
- 19.9 Dienstverlener is gerechtigd om deze Algemene Voorwaarden op eigen initiatief eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen gelden ook voor een al bestaande Overeenkomst tussen Dienstverlener en Klant met dien verstande dat de Klant in dat geval gerechtigd is om de Overeenkomst op te zeggen met ingang van de datum waarop de gewijzigde Algemene Voorwaarden van toepassing worden verklaard dan wel binnen 10 werkdagen na de ontvangstdatum van de wijziging van de Algemene Voorwaarden als deze ontvangstdatum ligt na de datum van wijziging van de Algemene Voorwaarden. Als de Klant binnen voornoemde termijn geen gebruik maakt van zijn recht de Overeenkomst op te zeggen, gelden onverminderd de gewijzigde Algemene Voorwaarden tussen Klant en Dienstverlener.

