

Algemene voorwaarden KNNS

Algemene voorwaarden van de besloten vennootschappen met beperkte aansprakelijkheid Cognitio B.V., ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van

Koophandel onder nummer 69076294, en KNNS B.V., ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 10032736.

HOOFDSTUK I ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 : Definities

1.1 KNNS: de besloten vennootschappen met beperkte aansprakelijkheid Cognitio B.V., ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 69076294, en KNNS B.V., ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 10032736.

1.2 Klant: de rechtspersoon met wie KNNS een overeenkomst sluit of aan wie KNNS een aanbieding doet.

1.3 Diensten: alle door KNNS ten behoeve van Klant te verrichten werkzaamheden waaronder begrepen consultancy, advies, beheer- en onderhoudsservices en te leveren producten, niet zijnde Apparatuur of Programmatuur.

1.4 Apparatuur: de door KNNS aan Klant te verhuren, te leveren, te verkopen of anderszins ter beschikking te stellen hardware.

1.5 Programmatuur: computerprogramma's, zowel standaard programmatuur als maatwerkprogrammatuur, met inbegrip van databases en documentatie.

1.6 Overeenkomst: de tussen Klant en KNNS afgesloten overeenkomst ten behoeve van de verhuur, levering, verkoop of anderszins ter beschikking gestelde Diensten en/of Apparatuur en/of Programmatuur, waarvan deze algemene voorwaarden onderdeel uitmaken.

1.7 Xperience Level Agreement of XLA: de overeenkomst waarin afspraken zijn vastgelegd met betrekking tot het onderhoud en de ondersteuning (support) aan de Apparatuur en/of Programmatuur en/of processen door KNNS ten behoeve van Klant.

Artikel 2 : Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en contractvormen, die door KNNS aan Klant worden verstrekt, op alle door/met KNNS gesloten overeenkomsten en alle daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende rechtsverhoudingen, alsmede op alle rechtshandelingen, leveringen en door KNNS voor Klant verrichte werkzaamheden, tenzij tussen partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

2.2 In het geval van tegenstrijdigheden tussen het bepaalde in deze algemene voorwaarden en de Overeenkomst, gaat het bepaalde in de Overeenkomst voor.

2.3 Afwijkingen en aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden KNNS slechts indien en voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen. Eventuele door Klant gehanteerde voorwaarden worden door KNNS uitdrukkelijk van de hand gewezen, behoudens uitdrukkelijke schriftelijke acceptatie daarvan in het kader van een specifieke transactie. Aanvaarding op deze wijze van de toepasselijkheid van zodanige voorwaarden zal in geen geval met zich meebrengen dat die voorwaarden ook op andere transacties tussen KNNS en Klant van toepassing (zullen) zijn.

2.4 Nietigheid of vernietiging van één of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden staat aan de toepasselijkheid van de overige bepalingen niet in de weg. KNNS en Klant zullen in dat geval in overleg treden om nietige of vernietigde bepalingen te vervangen door bepalingen die zoveel mogelijk aansluiten bij het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling.

Artikel 3 : Offerte & totstandkoming overeenkomst

3.1 Alle offertes en aanbiedingen van KNNS, alsmede de door KNNS opgegeven prijzen, vergoedingen en termijnen zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is aangegeven. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan KNNS verstrekte gegevens waarop KNNS haar offerte of aanbieding heeft gebaseerd.

3.2 Overeenkomsten komen uitsluitend tot stand door één van de volgende gebeurtenissen:

- Schriftelijke aanvaarding dan wel uitvoering zijdens KNNS van een door Klant (al dan niet mondeling) geplaatste bestelling of gevraagde werkzaamheden;

- Onvoorwaardelijke aanvaarding door Klant van een offerte van KNNS;

- Ondertekening van een Overeenkomst door KNNS en door of namens Klant.

3.3 Uitsluitend de hiervoor in artikel 3.2 bedoelde schriftelijke aanvaarding of door beide partijen ondertekende overeenkomst, respectievelijk de offerte van KNNS of de factuur voor de uitvoering van de bestelling en/of werkzaamheden worden geacht de inhoud van de Overeenkomst correct weer te geven.

3.4 Wijzigingen van en/of aanvullingen op de Overeenkomst of de algemene voorwaarden zijn eerst geldig nadat die wijzigingen en/of aanvullingen door KNNS schriftelijk zijn aanvaard dan wel doordat de bestelling en/of werkzaamheden door KNNS in overeenstemming met de wijzigingen en/of aanvullingen worden uitgevoerd.

3.5 Kennelijke schrijf- en/of programmeerfouten en/of andere vergissingen op de website, in het reclamemateriaal en/of in de bevestigingen van KNNS, binden KNNS niet.

Artikel 4 : Uitvoering van de Overeenkomst

4.1 KNNS zal zich inspannen de Overeenkomst zorgvuldig en naar behoren uit te voeren, in overeenstemming met de met Klant schriftelijk (waaronder tevens begrepen elektronisch) vastgelegde afspraken.

4.2 KNNS heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten uitvoeren door derden.

4.3 Klant is gehouden om steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen te verschaffen en alle medewerking te verlenen. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens niet (tijdig) ter beschikking staan van KNNS of indien Klant op andere wijze niet aan zijn verplichtingen uit de Overeenkomst of deze algemene

voorwaarden voldoet, heeft KNNS het recht tot opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en heeft zij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

4.4 KNNS zal pas overgaan tot heraansluiting en/of ter beschikkingstelling van de Diensten en/of Apparatuur en/of Programmatuur, nadat Klant binnen een door KNNS gestelde termijn alsnog zijn verplichtingen volledig is nagekomen en het ter zake vastgestelde bedrag voor weer in dienst stelling heeft voldaan.

4.5 In geval van verandering of aanvulling van de Overeenkomst op verzoek of met instemming van Klant, heeft KNNS het recht de extra kosten die dat met zich meebrengt volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

4.6 Klant zal wijzigingen in adres- en andere persoonsgegevens, uiterlijk 14 dagen voor ingang van de betreffende wijziging schriftelijk melden aan KNNS. Alle gevolgen die voortvloeien uit de niet tijdige melding van dergelijke (adres)wijzigingen, komen geheel voor rekening en risico van Klant.

4.7 Klant zal alle regels en aanwijzingen van KNNS betreffende het gebruik van de Diensten en/of Apparatuur en/of Programmatuur opvolgen, zoals neergelegd in de algemene voorwaarden, de Overeenkomst en zoals door KNNS schriftelijk, per e-mail of mondeling is medegedeeld aan Klant.

Artikel 5 : Prijs & betaling

5.1 Voor de uitvoering van de Overeenkomst is Klant aan KNNS een vergoeding verschuldigd, conform de gebruikelijke tarieven van KNNS, zoals nader bepaald in de Overeenkomst tussen Klant en KNNS.

5.2 Alle prijzen en tarieven zijn in euro en exclusief BTW, de (eventuele) verzendkosten en eventuele andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, vindt betaling plaats in euro.

5.3 Betaling aan KNNS vindt plaats door automatische incasso of door voldoening van de factuur, conform de overeengekomen betalingscondities. Betaling zal te allen tijde plaatsvinden zonder enige korting, verrekening of opschorting door Klant uit welke hoofde dan ook.

5.4 Indien de betaling plaatsvindt door automatische incasso, vindt de betaling aan KNNS van de verschuldigde prijs plaats door een door de Klant aan KNNS te verstrekken

(elektronische) machtiging tot afschrijving van het betreffende bedrag. Klant zal zorg dragen voor voldoende saldo op de door hem opgegeven bankrekening ten behoeve van de afschrijving van het verschuldigde bedrag. Indien Klant geen gebruik wenst te maken van automatische incasso, wordt per factuur € 30,00 (excl. BTW) aan administratieve kosten in rekening gebracht.

5.5 De termijn waarbinnen de betaling van de factuurbedragen door Klant dient te zijn geschied, bedraagt 14 dagen na de factuurdatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

5.6 KNNS is te allen tijde gerechtigd voor iedere levering of deellevering gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling te verlangen of van Klant te verlangen dat ten genoegen van KNNS voor de aan KNNS verschuldigde prijs zekerheid wordt gesteld, bijvoorbeeld in de vorm van een bankgarantie. Indien KNNS gegronde vrees heeft dat Klant niet aan zijn financiële verplichtingen zal kunnen voldoen en Klant weigert om (aanvullende) zekerheid te verstrekken, is KNNS gerechtigd om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten, zulks onverminderd haar wettelijke opschortingsrechten.

5.7 Met betrekking tot de door KNNS verrichte prestaties en de daarvoor door Klant verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van KNNS volledig bewijs op, onverminderd het recht van Klant tot het leveren van tegenbewijs.

5.8 Bij niet (tijdige) betaling van enig aan KNNS verschuldigd bedrag, is Klant door enkel verloop van de geldende betalingstermijn van rechtswege, zonder dat aanmaning en/of ingebrekestelling is vereist, in verzuim en is KNNS gerechtigd het achterstallige bedrag te verhogen met de wettelijke handelsrente ex artikel 6:119a BW alsmede de gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, een en ander onverminderd de overige wettelijke en contractuele rechten van KNNS. Daarnaast behoudt KNNS zich het recht voor om de Diensten en/of Apparatuur en/of Programmatuur buiten gebruik te stellen of de levering daarvan op te schorten voor de duur dat volledige betaling uitblijft.

5.9 Alle ontvangen betalingen worden eerst afgeboekt op de openstaande rente en (buitengerechtelijke) kosten en pas daarna op de oudst openstaande factuur.

5.10 KNNS is te allen tijde bevoegd haar verplichtingen jegens Klant geheel of gedeeltelijk te verrekenen met elke vordering die KNNS op enig tijdstip al dan niet opeisbaar, voorwaardelijk of onder tijdsbepaling, op de Klant heeft of zal verkrijgen.

5.11 KNNS behoudt zich te allen tijde het recht voor, met inachtneming van een schriftelijke aanmeldingstermijn van 30 dagen, de tussen partijen geldende prijs en/of prijsstructuur te wijzigen en de aldus gewijzigde prijs in rekening te brengen.

Artikel 6 : Termijnen

6.1 KNNS spant zich er redelijkerwijs voor in de door haar genoemde of tussen partijen overeengekomen leveringstermijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. Als binnen de looptijd van de Overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn is overeengekomen, dan is dit slechts een indicatieve termijn en nimmer een fatale termijn. De enkele overschrijding ervan brengt KNNS niet in verzuim.

6.2 Indien KNNS verwacht een termijn niet te zullen halen, zal zij Klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.

Artikel 7 : Meerwerk

7.1 Indien KNNS op verzoek of met voorafgaande instemming van Klant Diensten heeft verricht, Programmatuur en/of Apparatuur heeft geleverd die buiten de Overeenkomst vallen, zal hiervoor door Klant een vergoeding worden betaald volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens gebruikelijke tarieven van KNNS.

7.2 Voor zover een vaste prijs is overeengekomen zal KNNS Klant informeren over de financiële consequenties als bedoeld in dit artikel.

Artikel 8 : Support

8.1 KNNS zal Klant desgewenst ondersteunen bij het gebruik van de Diensten en/of Apparatuur en/of Programmatuur door middel van een helpdesk die tijdens kantooruren van KNNS per e-mail en telefoon bereikbaar is. KNNS zal zich inspannen om eventuele vragen adequaat en binnen een redelijke termijn te beantwoorden.

8.2 Partijen kunnen nadere afspraken maken over onderhoud en support die worden neergelegd in een Xperience Level Agreement.

Artikel 9 : Intellectuele eigendomsrechten

9.1 De intellectuele eigendomsrechten op alle Diensten, Apparatuur en Programmatuur die KNNS in het kader van de Overeenkomst ter beschikking stelt, blijven berusten bij KNNS of bij de derde van wie KNNS het recht heeft verkregen (een onderdeel van) deze Apparatuur en Programmatuur aan Klant ter beschikking te stellen. Klant verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de tussen partijen gesloten Overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar.

9.2 Voornoemd gebruiksrecht omvat uitsluitend het recht de Diensten, Apparatuur en Programmatuur te gebruiken voor een bepaald aantal en soort gebruikers waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt. Klant is gehouden de Diensten, Apparatuur en Programmatuur te gebruiken binnen de grenzen van het bepaalde in de Overeenkomst alsmede de toepasselijke wet- en regelgeving. Het is KNNS toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Diensten, Apparatuur en Programmatuur. Voor Diensten, Apparatuur en Programmatuur welke KNNS niet heeft gegenereerd en/of ontwikkeld en dus van een andere leverancier zijn, gelden de voorwaarden van voornoemde leverancier.

9.3 Klant mag auteursrechtenaanduidingen, merken of andere indicaties van de rechthebbende op intellectuele eigendomsrechten niet verwijderen van enige Apparatuur of wijzigen in de ter beschikking gestelde Programmatuur. Hetzelfde geldt voor mededelingen dat bepaalde informatie van vertrouwelijke aard is.

9.4 Indien KNNS bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige overdracht slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor de Klant ontwikkelde Diensten, Apparatuur en Programmatuur over zal gaan op Klant, tast dit het recht of de mogelijkheid van KNNS niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen,

algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van KNNS aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van Klant zijn of worden gedaan.

9.5 KNNS vrijwaart Klant tegen aanspraken van derden dat de onder de Overeenkomst ter beschikking gestelde, door KNNS zelf ontwikkelde Programmatuur inbreuk maakt op intellectuele eigendomsrechten in Nederland of anderszins onrechtmatig is, op voorwaarde dat Klant KNNS onverwijld informeert over het bestaan en de inhoud van dergelijke aanspraken en dat Klant KNNS 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 Klant hierbij aan KNNS een onherroepelijke volmacht voor het voeren van

verweer in en buiten rechte tegen dergelijke aanspraken en het treffen van een regeling. Klant verplicht zich tot het geven van alle informatie en medewerking aan KNNS die daarvoor redelijkerwijs nodig is. De vrijwaringsverplichting van KNNS vervalt indien en voor zover de beweerde inbreuk is veroorzaakt door wijzigingen in de ter beschikking gestelde Diensten en/of Apparatuur

en/of Programmatuur die door Klant of namens Klant door een derde zijn verricht, door gebruik van Programmatuur in combinatie met niet door KNNS geleverde programmatuur of als gevolg van gebruik op een andere wijze dan waarvoor de ter beschikking gestelde Diensten en/of Apparatuur en/of Programmatuur zijn ontwikkeld of zijn bedoeld.

9.6 Indien onherroepelijk in rechte wordt vastgesteld door middel van een in kracht van gewijsde gegane rechterlijke uitspraak dat de door KNNS ontwikkelde Programmatuur inbreuk maakt op enig recht van een derde en daardoor Klant het gebruik van de Programmatuur wordt ontnomen, zal KNNS voor haar rekening en naar haar eigen keuze: (1) hetzij zorgen dat Klant het recht verkrijgt het gebruik van de Programmatuur voort te zetten; (2) hetzij de Programmatuur zodanig aanpassen of wijzigen dat de inbreuk wordt beëindigd; of (3) hetzij vervangende Programmatuur ter beschikking stellen met

vergelijkbare functies. Indien geen van deze mogelijkheden redelijkerwijs ter beschikking staat, zulks ter harer beoordeling, kan KNNS de Overeenkomst beëindigen zonder

rechterlijke tussenkomst, in welk geval KNNS aan Klant de reeds betaalde licentiekosten zal terugbetalen, onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding. KNNS zal in dat geval niet gehouden zijn om andere reeds betaalde bedragen terug te betalen of om schadevergoeding te betalen. Ter zake van een inbreuk op enig aan een derde toekomend recht is KNNS tot niets meer of anders gehouden dan het in dit artikel bepaalde.

9.7 Met betrekking tot Programmatuur van een derde die door KNNS aan Klant ter beschikking is gesteld, geldt de betreffende vrijwaringsregeling in de algemene voorwaarden van die derde en heeft KNNS jegens Klant geen verplichtingen, behoudens het informeren van die derde.

Artikel 10 – Garantie en klachtafhandeling

10.1 Gedurende een periode van 6 maanden na de terbeschikkingstelling zal KNNS naar beste vermogen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de Apparatuur, alsmede in onderdelen die door KNNS in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, herstellen indien deze binnen die periode gedetailleerd omschreven bij KNNS zijn gemeld. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van KNNS. De garantieverplichting vervalt indien deze fouten

geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien Klant zonder toestemming van KNNS wijzigingen in de Apparatuur of onderdelen die door KNNS in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen.

10.2 KNNS kan als voorwaarde voor de nakoming van haar garantieverplichtingen verlangen dat voor garantie in aanmerking komende Apparatuur of onderdelen ervan door Klant franco aan KNNS wordt verzonden.

10.3 KNNS garandeert dat de werking van de door haar in gebruik gegeven Programmatuur in overeenstemming is met de door haar of haar toeleverancier verstrekte specificaties, eigenschappen en functies. Gedurende een periode van 3 maanden na de terbeschikkingstelling van de Programmatuur zal KNNS eventuele onvolkomenheden daarin, welke aan KNNS binnen de genoemde termijn schriftelijk zijn gemeld, zo spoedig mogelijk zonder kosten voor Klant opsporen en herstellen. KNNS garandeert niet dat de Programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. KNNS is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.

10.4 KNNS kan haar gebruikelijke tarieven en kosten van herstel in rekening brengen, indien blijkt dat er sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Klant of van andere niet aan KNNS toe te rekenen oorzaken.

10.5 Na afloop van de in artikel 10.3 genoemde garantieperiode is KNNS niet gehouden eventuele fouten in de Programmatuur te herstellen, tenzij er tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten dat zodanig herstel omvat.

10.6 KNNS kan niet worden gehouden tot enige verdere verplichting dan de in artikel 10 genoemde verplichtingen, in geval van gebreken in de Apparatuur of Programmatuur.

Artikel 11 – Aansprakelijkheid

11.1 De totale aansprakelijkheid van KNNS wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is in alle gevallen beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de door Klant aan KNNS verschuldigde vergoedingen uit de Overeenkomst (excl. BTW) voor de geleverde Diensten en/of Apparatuur en/of Programmatuur in verband waarmee de schade is veroorzaakt of, indien de schade is gedekt door enige verzekering van KNNS, tot maximaal het bedrag dat in voorkomend geval daadwerkelijk door de betreffende verzekeraar aan KNNS wordt uitgekeerd. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 50.000,00.

11.2 KNNS is in geen geval aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde omzet en winst en het verlies van of de beschadiging van gegevens.

11.3 De aansprakelijkheid van KNNS wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Klant KNNS onmiddellijk en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld en KNNS ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat KNNS in staat is adequaat te reageren.

11.4 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 2 weken na het ontstaan of het bekend worden daarvan schriftelijk bij KNNS meldt. Schade die niet binnen deze termijn is gemeld komt niet voor vergoeding in aanmerking. In ieder geval vervalt iedere aanspraak van Klant jegens KNNS, behalve die welke uitdrukkelijk door KNNS is aanvaard, door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan daarvan.

11.5 In geen geval zal KNNS aansprakelijk zijn voor schade die voortvloeit uit het verwijderen van informatie of het onmogelijk maken van de toegang daartoe. Klant vrijwaart KNNS in dit verband voor alle aanspraken van derden, waaronder begrepen vorderingen tot schadevergoeding, die jegens KNNS worden ingesteld.

11.6 De vorige leden van dit artikel zijn niet van toepassing indien en voor zover de desbetreffende schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van KNNS of haar leidinggevenden.

Artikel 12 – Overmacht

KNNS is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan: stroomstoring, uitval van of storingen in internet- en/of telecommunicatieverbindingen, overmacht aan de zijde van toeleveranciers van KNNS of door KNNS ingeschakelde derden, ziekte van personeel waar niet onmiddellijk vervanging voor gevonden kan worden, pandemieën en/of epidemieën, overheidsmaatregelen, cybercrime, bedrijfsstakingen, de uitbraak van vijandigheden, rellen en oorlog, terroristische aanslagen, brand, explosies, overstromingen, alsmede iedere andere situatie waarop KNNS geen (beslissende) controle kan uitoefenen.

Artikel 13 – Duur, opschorting en beëindiging

13.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor de zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar te kort schiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen op grond van de Overeenkomst.

13.2 In aanvulling op het bepaalde in artikel 13.1 is KNNS gerechtigd, zonder dat ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst is vereist, de Overeenkomst (gedeeltelijk) te ontbinden dan wel de uitvoering ervan op te schorten, in geval dat:

1. Klant zijn (financiële) verplichtingen uit deze Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, ondanks schriftelijke sommatie daartoe waarbij een termijn van 14 dagen is gegeven om alsnog deugdelijk na te komen;

2. Klant anderszins zijn verplichtingen uit de onderhavige Overeenkomst niet nakomt, ondanks schriftelijke sommatie daartoe;

3. Klant failliet wordt verklaard of indien aan Klant surseance van betaling wordt verleend of in geval van stillegging of liquidatie van diens bedrijf; KNNS zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

13.3 Indien een van beide partijen op grond van overmacht tijdelijk niet in staat is om aan haar verplichtingen uit de Overeenkomst te voldoen en de periode van overmacht heeft meer dan 3 maanden geduurd, dan kunnen beide partijen de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk ontbinden, zonder dat partijen over en weer tot vergoeding van enige schade verplicht zijn.

13.4 Indien Klant op het moment van de ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij KNNS ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die KNNS vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de Overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

Artikel 14 – Contractovername/overdracht

14.1 De rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst tussen KNNS en Klant kunnen niet door Klant worden overgedragen aan een derde, behoudens voorafgaande schriftelijke

toestemming van KNNS. Aan deze toestemming kunnen door KNNS voorwaarden worden verbonden.

14.2 KNNS behoudt zich het recht voor om haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst in volle omvang aan een derde over te dragen. Klant erkent dit voorbehoud van KNNS en aanvaardt reeds nu voor als dan een dergelijke overdracht door KNNS. KNNS zal in een voorkomend geval de Klant over een overdracht schriftelijk informeren.

Artikel 15 : Toepasselijk recht en bevoegde rechter

15.1 Op alle Overeenkomsten, rechtsbetrekkingen en werkzaamheden verricht door KNNS voor Klant is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

15.2 Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding of als gevolg van de Overeenkomst en/of deze daarop van toepassing zijnde algemene voorwaarden, zullen worden beslecht door de in Nederland bevoegde rechtbank in het arrondissement Gelderland.

HOOFDSTUK II BESTELLINGEN

Artikel 16 : Levering en risico-overgang

16.1 Na acceptatie van een bestelling van Klant zal KNNS de producten leveren conform de geaccepteerde bestelling. KNNS is bevoegd in termijnen te leveren.

16.2 Levering vindt plaats op het door Klant opgegeven adres. Klant is verplicht de gekochte producten af te nemen en dient te allen tijde beschikbaar te zijn voor de levering, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Risico-overgang heeft plaats op het moment dat KNNS de producten bij het door Klant opgegeven adres ter aflevering aanbiedt, ook indien Klant deze om welke reden dan ook niet afneemt. Alle door KNNS in verband met de aanbieding vergeefs gemaakte kosten en eventuele verdere kosten van vervoer, bewaring en opslag komen voor rekening van Klant.

Artikel 17 : Inspectie en klachten

17.1 Klant is gehouden de door KNNS geleverde producten bij levering te controleren. Klachten met betrekking tot gebreken aangaande de geleverde producten dienen door Klant uiterlijk binnen 24 uur na ontvangst van de producten schriftelijk te worden ingediend bij KNNS, bij gebreke waarvan Klant geacht wordt de producten te hebben aanvaard.

17.2 Indien een klacht door KNNS als gegrond wordt beschouwd en KNNS verantwoordelijk is voor de non-conformiteit of schade aan de producten, zal KNNS naar eigen keuze hetzij de geleverde producten vervangen, hetzij de door Klant betaalde koopprijs (gedeeltelijk) crediteren en daarbij de geleverde producten terugnemen. KNNS zal geen andere verplichting of aansprakelijkheid hebben jegens Klant met betrekking tot non-conforme producten dan in de vorige zin weergegeven.

17.3 KNNS is gerechtigd een eigen onderzoek naar de aard, omvang en oorzaak van een gestelde tekortkoming te doen, in welk geval Klant gehouden is daaraan alle medewerking te verlenen, bij gebreke waarvan Klant ter zake van de gestelde tekortkomingen geen aanspraken jegens KNNS geldend zal kunnen maken.

17.4 Het indienen van een klacht ontslaat Klant niet van zijn betalingsverplichting als bedoeld in artikel 5.

17.5 Geringe afwijkingen in kwaliteit, hoeveelheid, afmetingen, kleur, maat, etc. vormen geen grond voor reclame.

HOOFDSTUK III PROGRAMMATUUR

Artikel 18 : Programmatuur

18.1 Klant verkrijgt een gebruiksrecht op de door KNNS geleverde Programmatuur, na ontvangst van de volledige betaling hiervoor door KNNS. Het gebruiksrecht geldt voor een specifieke versie, is niet exclusief en niet overdraagbaar. Klant is niet gerechtigd om de Programmatuur of kopieën daarvan aan derden over te dragen of ter beschikking te stellen, tenzij anders overeengekomen.

18.2 Klant is niet bevoegd de Programmatuur te kopiëren. Wel is het Klant toegestaan om één kopie te maken voor archiverings- en/of beveiligingsdoeleinden. Deze kopie dient alle auteursrechten en alle overige (intellectuele) eigendomsaanduidingen te bevatten welke op de Programmatuur zijn aangebracht.

18.3 Klant zal geen wijzigingen en/of toevoegingen in de door KNNS in gebruik gegeven Programmatuur aanbrengen of laten aanbrengen, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van KNNS.

18.4 Het licentiecontract wordt aangegaan voor de in de Overeenkomst genoemde duur en zal daarna telkens met dezelfde duur als in de Overeenkomst verlengd worden met een maximum van twaalf maanden. Elk der partijen heeft het recht de Overeenkomst op te zeggen tegen het einde van de overeengekomen periode alsmede tegen het einde van iedere verlengingsperiode, door middel van een aangetekend schrijven en met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste 90 dagen.

HOOFDSTUK IV DIENSTEN

Artikel 19 – Acceptatie

19.1. Klant is verplicht aan KNNS mee te delen of hij de geleverde Diensten accepteert. KNNS zal Klant een verzoek in de vorm van een PvO (Protocol van Oplevering) toesturen om de geleverde Diensten te accepteren. Klant kan dat doen door de PvO rechtsgeldig te ondertekenen. De geleverde Diensten dienen in ieder geval te worden geaccepteerd op het moment van afsluiting van de User Acceptance Test dan wel binnen vijf dagen na in gebruik name van de geleverde Diensten.

19.2. Indien Klant niet in staat is om binnen de in artikel 19.1 genoemde termijn aan KNNS mee te delen of hij de Diensten accepteert, meldt hij dat voor afloop van die termijn aan KNNS onder opgave van redenen en meldt hij de termijn waarbinnen hij alsnog aan KNNS zal meedelen of hij de Diensten accepteert.

19.3. Bij het uitblijven van enige mededeling als bedoeld in artikel 19.1 alsmede in het geval de aanvullende termijn voor acceptatie, als bedoeld in artikel 19.2, zonder nader bericht van Klant is verstreken, gelden de desbetreffende Diensten als door Klant geaccepteerd.

19.4. Klant dient KNNS schriftelijk te informeren over eventueel geconstateerde gebreken. Indien een klacht door KNNS als gegrond wordt beschouwd en KNNS verantwoordelijk is voor de non-conformiteit, zal KNNS naar eigen keuze het geleverde herstellen, hetzij de door Klant betaalde vergoeding (gedeeltelijk) crediteren. KNNS zal geen andere verplichting of aansprakelijkheid hebben met betrekking tot het geleverde dan in de vorige zin weergegeven.

19.5. KNNS is gerechtigd een eigen onderzoek te doen naar de aard, omvang en oorzaak van een gestelde tekortkoming, in welk geval Klant gehouden is daaraan alle medewerking te

verlenen, bij gebreke waarvan Klant ter zake van de gestelde tekortkomingen geen aanspraken jegens KNNS geldend zal kunnen maken.

19.6. Het indienen van een klacht ontslaat Klant niet van zijn betalingsverplichting als bedoeld in artikel 5.

HOOFDSTUK V APPARATUUR

Artikel 20 : Levering, risico en eigendomsvoorbehoud

20.1 KNNS zal de Apparatuur binnen de levertijd afleveren op het installatieadres. De Apparatuur is voor risico van de Klant van de aflevering af. De levertijd is een geschatte levertijd. Deze levertijd zal KNNS in redelijkheid trachten te realiseren. Overschrijding van deze levertijd geeft de Klant geen reden tot ontbinding van de Overeenkomst en/of schadevergoeding. Indien evenwel de afgesproken levertijd met meer dan 60 dagen wordt overschreden zal Klant het recht hebben de Overeenkomst te ontbinden, mits hij dit per aangetekend schrijven aan KNNS meedeelt en tenzij KNNS binnen 8 dagen na ontvangst

van dit schrijven alsnog de Apparatuur aflevert en behoudens niet toerekenbare tekortkoming tijdens KNNS (zie Overmacht artikel 12).

20.2 Levering geschiedt af fabriek. Het risico voor de Apparatuur gaat over op Klant op het tijdstip van levering, tenzij het Apparatuur betreft waarvan KNNS ook de installatie verzorgt, in welk geval het risico op Klant overgaat op het moment dat de Apparatuur in de feitelijke macht van Klant of van een door Klant gebruikte hulppersoon is gebracht.

20.3 Tot de algehele voldoening van de door Klant aan KNNS voor de levering van de Apparatuur verschuldigde betalingen behoudt KNNS de eigendom van alle door haar geleverde Apparatuur.

20.4 Klant zal ervoor zorg dragen, dat de vereiste technische en ruimtelijke voorzieningen en elektrische en eventuele telecommunicatie aansluitingen voor de afleveringsdatum gereed zijn. Het gewicht en de afmetingen van de Apparatuur en de vereisten omtrent genoemde voorzieningen en aansluitingen zijn van te voren aan Klant meegedeeld. Klant bevestigt door de ondertekening van de Overeenkomst hieromtrent door KNNS te zijn ingelicht. Klant draagt er zorg voor, dat de plaats van bedrijfsklare opstelling en de toegang daartoe geschikt zijn voor respectievelijk de bedrijfsklare opstelling, het gebruik en de doorvoer van de Apparatuur. Indien de Apparatuur is voorzien van de mogelijkheid tot aansluiting op computerapparatuur zal KNNS de technische specificaties voor de aansluiting van de Apparatuur in een zo vroeg mogelijk

stadium aan Klant en/of de door Klant aangewezen leverancier van de betreffende computerapparatuur

bekend maken. Klant zal echter voor eigen rekening de eventueel benodigde interfacekabels aanschaffen.

HOOFDSTUK VI ONDERHOUD

Artikel 21 : Onderhoudsdiensten

KNNS zal het onderhoud van het in de Overeenkomst genoemde apparaat (laten) verzorgen op het installatieadres, tijdens de duur van de Overeenkomst en tegen betaling van de onderhoudsprijs. De inhoud en omvang van de te verrichten onderhoudsdiensten en eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst worden vastgelegd. Indien Klant tijdens de duur van de Overeenkomst het apparaat uitbreidt met een of meerdere door KNNS aan hem geleverde accessoires, is KNNS bereid deze accessoires op de condities van de Overeenkomst in onderhoud te nemen tegen de als dan geldende prijzen. KNNS is niet gehouden het onderhoud te (doen) verrichten, indien dit haar onmogelijk is ten gevolge van overmacht, arbeidsconflicten of enige andere onvoorziene omstandigheid. Klant verklaart tijdens de duur van de Overeenkomst eigenaar te zijn van het apparaat dan wel toestemming van de eigenaar te hebben tot het aangaan en in stand houden van de Overeenkomst.

Artikel 22 : Automatische verlenging, beëindiging

De onderhoudsovereenkomst wordt aangegaan voor de in de Overeenkomst genoemde duur en zal daarna telkens met een periode van 12 maanden van rechtswege worden verlengd. Elk der partijen heeft het recht de Overeenkomst op te zeggen tegen het einde van de overeengekomen periode, alsmede tegen het einde van iedere verlengingsperiode, door middel van een aangetekend schrijven en met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste 90 dagen.

Artikel 23 : Onderhoud

23.1 KNNS zal op verzoek van Klant onderhoud aan het apparaat verrichten, waaronder wordt verstaan:

1. Reparatie, opheffing storingen en zo nodig vervanging van ondeugdelijke onderdelen door deugdelijke (verwijderde onderdelen worden eigendom van KNNS);

2. Aanbrengen van noodzakelijke technische modificaties, ten behoeve van de betrouwbaarheid en de veiligheid van het apparaat, een en ander ter beoordeling van KNNS;

3. Voor zover in de onderhoudsprijs een afdrukprijs voor verbruiksmaterialen is opgenomen: levering van de benodigde verbruiksmaterialen, met uitzondering van het materiaal waarop afgedrukt wordt. De benodigde verbruiksmaterialen blijven eigendom van KNNS.

23.2 In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen de kosten van:

1. Verbruiksmaterialen, zoals toners, cartridges, nietjes, papier e.d., tenzij anders

vermeld in de Overeenkomst;

2. Toebehoren, zoals bijvoorbeeld informatiedragers e.d.;

3. Reparatie- dan wel onderhoudswerkzaamheden, nodig als gevolg van ondeskundig of verkeerd gebruik van het apparaat door Klant en derden alsmede reparatie- dan wel onderhoudswerkzaamheden nodig ten gevolge van nalatigheid, onachtzaamheid en opzet van Klant en derden; verven van het apparaat;

4. Verplaatsing, verhuizing, herinstallatie e.d.;

5. Reparatie- dan wel onderhoudswerkzaamheden, veroorzaakt door of ontstaan aan niet door KNNS geleverde verbruiksartikelen, onderdelen, accessoires of apparatuur;

6. Onderhoudswerkzaamheden, nodig ten gevolge van reparaties, verplaatsing van het apparaat, veranderingen en afstellingen, verricht door andere dan door KNNS gemachtigde personen;

7. Reparatie- dan wel onderhoudswerkzaamheden en vervanging van onderdelen welke ten gevolge van niet normaal gebruik ondeugdelijk zijn geworden;

8. Herstelwerkzaamheden, nodig als gevolg van ongelukken, inbraak, calamiteiten e.d.;

9. Uitvoering door KNNS van taken, welke zijn neergelegd in het bedieningsvoorschrift van het apparaat zoals dagelijks onderhoud, bijvullen van papier en toner. Bedoelde kosten zullen aan Klant afzonderlijk in rekening worden gebracht, tegen de als dan van kracht zijnde tarieven;

23.3 Indien Klant het apparaat wenst te koppelen aan andere, niet daarvoor bestemde apparatuur of in het apparaat veranderingen wenst aan te brengen, dient hij hiervoor vooraf schriftelijke toestemming van KNNS te hebben verkregen.

23.4 Klant draagt zorg voor de noodzakelijke technische en ruimtelijke voorzieningen en elektrische aansluitingen, een en ander zoals in de betreffende specificatie van het apparaat is aangegeven, teneinde het apparaat te doen functioneren. De onderhoudsverplichtingen van KNNS zijn niet van toepassing op het onderhoud of wijziging van de elektrische installatie. KNNS is niet verplicht tot onderhoud van het apparaat, wanneer dit zich in een ruimte bevindt, welke niet voldoet aan de door KNNS voorgeschreven normen.

23.5 Ten behoeve van de noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden aan het apparaat verleent Klant te allen tijde gedurende de in artikel 24 genoemde onderhoudstijden aan de door KNNS aangewezen engineers toegang tot de plaats waar het apparaat zich bevindt.

23.6 KNNS heeft het recht het apparaat, c.q. een gedeelte daarvan, al naar gelang de technische conditie daarvan naar haar oordeel daartoe aanleiding geeft, tijdelijk (in verband met revisie) dan wel definitief om te ruilen tegen een zelfde of gelijkwaardig type c.q. onderdeel, zonder daarvoor aan Klant kosten in rekening te brengen.

23.7 Voor zover het apparaat zich niet op het vaste land in Nederland bevindt, draagt Klant zorg en verantwoording voor het vervoer van de KNNS engineers, gereedschappen e.d. of het apparaat, ter keuze van KNNS, van en naar het vaste land in Nederland. Klant zal de kosten hiervan voor eigen rekening nemen.

23.8 Voorts zal de Klant op verzoek van KNNS een geschikte afsluitbare ruimte toewijzen voor het opslaan van reserveonderdelen, documentatie e.d. Eveneens zal Klant op verzoek van KNNS een geschikte werkruimte, voorzien van verwarming, licht, ventilatie, elektriciteit e.d. toewijzen. Deze faciliteiten zullen zich binnen redelijke afstand van het apparaat dienen te bevinden en zonder kosten beschikbaar te worden gesteld. Tijdens het uitvoeren van service-werkzaamheden aan het apparaat door KNNS dient personeel van Klant ter plaatse aanwezig te zijn.

23.9 KNNS geeft geen garanties voor en/of onderhoud op het printen vanuit klant- en/of branche-specifieke applicaties en kan derhalve niet aansprakelijk gesteld worden voor het niet

functioneren van het apparaat in combinatie met deze klant- en/of branche-specifieke applicaties.

23.10 Gedurende de tijd dat KNNS de te onderhouden apparatuur onder zich heeft, heeft Klant geen recht op vervangende apparatuur.

23.11 Alvorens de apparatuur aan KNNS voor onderhoud aan te bieden, draagt Klant er zorg voor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een volledige en goed werkende reservekopie is gemaakt. KNNS is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud gewijzigde of verloren gegane gegevens.

Artikel 24 : Onderhoudstijden

Ten behoeve van het onderhoud stelt Klant het apparaat ter beschikking van KNNS. De tijden waarop het onderhoud wordt verricht, dienen te vallen in de normale werktijden van KNNS.

Artikel 25 : Onderhoudsprijs

De in de Overeenkomst vermelde (minimum) onderhoudsprijs is steeds bij vooruitbetaling verschuldigd. Indien de verschuldigdheid 'per kwartaal' luidt, wordt bedoeld: de 3-maandelijkse perioden, aanvangend op de 1e of de 15e van de maand. Indien de verschuldigdheid 'per halfjaar' respectievelijk 'per jaar' luidt, wordt bedoeld: periode van 6 respectievelijk 12 maanden. De variabele onderhoudskosten, vermeld in de

Overeenkomst zijn bij achterafbetaling verschuldigd, telkens onmiddellijk na afloop van de periode waarop zij betrekking hebben.

Artikel 26 : Prijswijziging

26.1 Indien en zodra tijdens de duur van deze Overeenkomst ten gevolge van enige prijsmaatregel van overheidswege een hogere onderhoudsprijs toelaatbaar zou worden dan de tussen partijen geldende, dan is KNNS gerechtigd de onderhoudsprijs per de eerstvolgende betaaldag te verhogen binnen de grenzen welke als dan toelaatbaar zullen zijn.

26.2 KNNS behoudt zich te allen tijde het recht voor, met inachtneming van een schriftelijke aanmeldingstermijn van 30 dagen, de tussen partijen geldende onderhoudsprijs en/of

onderhoudsprijstructuur te wijzigen en de aldus gewijzigde prijs in rekening te brengen, tenzij anders vermeld in de Overeenkomst.

Artikel 27 : Verbruik: tellerstanden/afdrukken

Voor zover het apparaat van een of meer teller(s) is voorzien en een afdrukprijs in de Overeenkomst is opgenomen, is Klant verplicht het apparaat door KNNS te laten koppelen aan de gebruikte software om automatisch tellerstanden te kunnen uitlezen. In het geval Klant niet voldoet aan deze verplichting, brengt KNNS een toeslag van 5% in rekening op de facturen. Klant zal in dat geval telkens op de laatste dag van de betreffende factureringsperiode een correct en volledig ingevulde verbruiksoverzicht aan KNNS zenden. Ingeval het verbruiksoverzicht niet op de 7e dag van de maand, volgend op de periode waarop

het verbruiksoverzicht betrekking heeft, in het bezit van KNNS is, heeft KNNS het recht het verbruik van Klant te schatten. In deze Overeenkomst wordt met 'afdrukken' bedoeld: "de door de betreffende teller(s) geregistreerde eenheden". Indien Klant een verzoek indient tot tussentijdse wijziging van de Overeenkomst, wordt € 125,00 (excl. BTW) aan administratieve kosten in rekening gebracht.

Artikel 28 : Technische inspectie

KNNS zal zo spoedig mogelijk na ondertekening door partijen van de onderhoudsovereenkomst het apparaat, voor rekening van Klant, technisch inspecteren, teneinde te beoordelen of het apparaat in bedrijfsklare toestand verkeert. In het bevestigende geval zal KNNS dit aan Klant melden en zal de dag van de inspectie worden beschouwd als de datum van bedrijfsklare opstelling. Indien KNNS op grond van de inspectie van oordeel is dat het apparaat niet in bedrijfsklare toestand verkeert, zal zij dit aan Klant vermelden onder opgave van een taxatie van de te verwachten en voor rekening van de Klant komende noodzakelijke (reparatie)werkzaamheden voor het bedrijfsklaar opstellen van het apparaat. Klant dient vervolgens aan KNNS, binnen 14 dagen na ontvangst van het technisch rapport, te berichten of hij de bedoelde noodzakelijke werkzaamheden wenst te doen uitvoeren door KNNS dan wel of hij van verdere uitvoering van deze overeenkomst afziet; ook in dit laatste geval blijft evenwel de verplichting van Klant tot betaling van de kosten der technische inspectie onverlet. Indien KNNS van Klant opdracht krijgt tot uitvoering van bedoelde noodzakelijke werkzaamheden zal hij zo spoedig mogelijk het apparaat in bedrijfsklare toestand brengen.

Artikel 29 : Beëindiging

Behoudens de gevallen als genoemd in artikel 13 heeft KNNS het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen wanneer het apparaat naar haar oordeel “total loss” is of wanneer de service vanuit KNNS naar haar oordeel extreem hoog is.

HOOFDSTUK VII PRIVACY

Artikel 30 : Verwerking persoonsgegevens

Voor zover KNNS in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens voor Klant verwerkt, wordt KNNS als Verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) aangemerkt, zoals gedefinieerd in artikel 4 lid 8 AVG, en geldt de Overeenkomst tevens als Verwerkersovereenkomst in de zin van artikel 28 lid 3 AVG.

Artikel 31 : Definities

De hierna en hiervoor vermelde begrippen volgen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming en hebben de volgende betekenis:

31.1 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG): 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 Richtlijn 95/46/EG.

31.2 Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (“de betrokkene”) in de zin van artikel 4 onder 1 AVG.

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

31.4 Verwerkingsverantwoordelijke: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht

worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen als bedoeld in artikel 4 sub 7 AVG.

31.5 Verwerker: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt als bedoeld in artikel 4 sub 8 AVG.

31.6 Partijen: Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker.

31.7 Betrokkene: geïdentificeerde of identificeerbaar natuurlijk persoon op wie de verwerkte persoonsgegevens betrekking hebben (artikel 4 sub 1 AVG).

31.8 Derde: een derde als bedoeld in artikel 4 sub 10 AVG.

31.9 Verwerkersovereenkomst: de onderhavige overeenkomst, zoals vastgelegd in hoofdstuk VII van deze algemene voorwaarden.

31.10 Hoofdovereenkomst: de hoofdovereenkomst waar deze Verwerkersovereenkomst uit voortvloeit.

31.11 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 ("Datalek").

31.12 Gegevensbeschermingseffectbeoordeling: het uitvoeren van een beoordeling, voorafgaand aan het uitvoeren van de verwerking, van het effect van de beoogde verwerkingsactiviteiten op de bescherming van de persoonsgegevens.

31.13 Toezichthoudende autoriteit: een onafhankelijke overheidsinstantie verantwoordelijk voor het toezicht op de naleving van de wet in verband met de verwerking van Persoonsgegevens. In Nederland is dit de Autoriteit Persoonsgegevens.

Artikel 32 : Totstandkoming, duur en beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst

32.1 Deze Verwerkersovereenkomst treedt in werking op de datum waarop Partijen deze ondertekenen.

32.2 Deze Verwerkersovereenkomst heeft betrekking op de verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker in opdracht van de Verwerkingsverantwoordelijke in het kader van de uitvoering van de Hoofdovereenkomst.

32.3 Deze Verwerkersovereenkomst is onderdeel van de Hoofdovereenkomst en zal gelden voor zolang de Hoofdovereenkomst duurt.

32.4 Indien de Verwerking eindigt, eindigt deze Verwerkersovereenkomst automatisch; de Verwerkersovereenkomst kan niet apart worden opgezegd.

32.5 Ieder der Partijen is gerechtigd, onverminderd hetgeen daartoe bepaald is in de Hoofdovereenkomst, de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst en de daarmee samenhangende Hoofdovereenkomst op te schorten, dan wel zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien:

1. De andere Partij wordt ontbonden of anderszins ophoudt te bestaan;
2. De andere Partij aantoonbaar tekortschiet in de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit deze Verwerkersovereenkomst en die toerekenbare tekortkoming niet binnen 30 dagen is hersteld na een daartoe strekkende schriftelijke ingebrekestelling;
3. Een Partij in staat van faillissement wordt verklaard of surséance van betaling aanvraagt.

32.6 Verwerker heeft een exit-plan ingeval de Hoofdovereenkomst of de Verwerkersovereenkomst (tussentijds) beëindigd wordt. Verwerker geeft op eerste verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke afschrift van dit plan.

32.7 Voor zover het bepaalde in de Verwerkersovereenkomst strijdig is met het bepaalde in de Hoofdovereenkomst of overige overeenkomsten, prevaleert het bepaalde in de Verwerkersovereenkomst.

Artikel 33 : Verplichtingen Verwerker

33.1 De Verwerker zal alleen Persoonsgegevens verwerken in opdracht van de Verwerkingsverantwoordelijke en heeft geen zeggenschap over de Persoonsgegevens. De Verwerker volgt instructies hierover op van de Verwerkingsverantwoordelijke en mag de Persoonsgegevens niet op een andere manier verwerken, tenzij de Verwerkingsverantwoordelijke daar van te voren toestemming of opdracht voor geeft aan de Verwerker.

33.2 De Verwerker voldoet aan de toepasselijke privacywetgeving en verwerkt de Persoonsgegevens op een behoorlijke, zorgvuldige en transparante wijze.

33.3 De Verwerker mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Verwerkingsverantwoordelijke geen andere personen of organisaties inschakelen bij het verwerken van de Persoonsgegevens.

33.4 Wanneer de Verwerker met toestemming van de Verwerkingsverantwoordelijke andere organisaties als sub-Verwerkers inschakelt, moeten zij minimaal voldoen aan de eisen die zijn opgenomen in deze Verwerkersovereenkomst.

33.5 Verwerker zal de Persoonsgegevens aantoonbaar, op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerken en in overeenstemming met de op hem als Verwerker rustende verplichtingen op grond van de AVG en overige wet- en regelgeving. Verwerker zal in dat kader ten minste een register van verwerkingen aanleggen als bedoeld in artikel 30 AVG en Verwerkingsverantwoordelijke op eerste verzoek inzage in dat register verstrekken, uitsluitend in dat deel van het register dat verband houdt met de Verwerking(en) voor de Verwerkingsverantwoordelijke.

33.6 Wanneer de Verwerkingsverantwoordelijke een verzoek krijgt van een Betrokkene die zijn of haar privacy rechten wil uitoefenen, werkt de Verwerker daar aan mee binnen een termijn van 14 dagen. Deze rechten bestaan uit een verzoek om inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming, bezwaar maken tegen de verwerking van de Persoonsgegevens en een verzoek tot overdraagbaarheid van de eigen Persoonsgegevens.

33.7 Wanneer de Verwerkingsverantwoordelijke de Verwerker verzoekt om informatie te geven, dan zal de Verwerker informatie verstrekken die nodig is voor het uitvoeren van een Gegevensbeschermingseffectbeoordeling, voor zover dit in redelijkheid van Verwerker kan worden verwacht.

33.8 Een door Verwerker ontvangen klacht of een verzoek van een Betrokkene met betrekking tot verwerking van Persoonsgegevens wordt door Verwerker zonder uitstel doorgestuurd naar Verwerkingsverantwoordelijke.

Artikel 34 : Beveiligen van Persoonsgegevens

34.1 Verwerker neemt passende technische en organisatorische maatregelen om Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige andere vorm van onrechtmatige Verwerking. Deze maatregelen garanderen te allen tijde een passend beveiligingsniveau waarbij rekening gehouden wordt met de stand van de techniek, de kosten gemoeid met de implementatie en de uitvoering van de maatregelen afgezet tegen de risico's en de aard van de Persoonsgegevens die de Verwerker Verwerkt.

34.2 Verwerker kan de nakoming van de in deze Verwerkersovereenkomst vastgelegde afspraken aantonen door middel van een certificaat vergelijkbaar met het ISO27001 certificaat, beveiligingsrapport of een auditrapport (Third Party Memorandum) van een onafhankelijke deskundige. Verwerkingsverantwoordelijke kan maximaal éénmaal per jaar een audit door een onafhankelijke, gecertificeerde externe deskundige die aantoonbaar ervaring heeft met de onderhavige Verwerking(en) van Persoonsgegevens laten uitvoeren indien Verwerker geen certificaat of rapport, zoals bedoeld in de 1e zin van dit artikel kan overleggen. De met de audit verband houdende kosten komen voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke. Hierbij verleent de Verwerker medewerking, waaronder het toegang verlenen tot gebouwen en databases en het ter beschikking stellen van alle relevante informatie voor zover dat noodzakelijk is om de audit gericht op de Verwerking(en) voor Verwerkingsverantwoordelijke mogelijk te maken.

34.3 Wanneer een van beide Partijen vindt dat een wijziging in de te nemen beveiligingsmaatregelen noodzakelijk is, treden Partijen in overleg over de wijziging daarvan. Partijen zullen voorafgaand aan de uitvoering van de wijzigingen van de beveiligingsmaatregelen afspraken maken over de verdeling van de kosten.

Artikel 35 : Melding Datalekken

35.1 Verwerker brengt Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging op de hoogte, en in elk geval niet later dan 48 uur na de ontdekking van een (vermoedelijk) Datalek, als Verwerker weet of redelijkerwijs niet kan worden uitgesloten dat een Datalek heeft plaatsgevonden, waaraan de Persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke zijn blootgesteld.

35.2 De kennisgeving genoemd in het vorige artikel bevat in ieder geval:

a. tijdstip van ontdekking c.q. vermoeden van het bestaan van een Datalek;

- b. de aard van het Datalek en de voortgang van een eventueel onderzoek naar het Datalek;
- c. op wat voor Persoonsgegevens het Datalek betrekking heeft;
- d. de hoeveelheid Persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke waarop het Datalek betrekking heeft;
- e. de daadwerkelijke en mogelijke nadelige gevolgen van het Datalek voor de bescherming van Persoonsgegevens en voor de Betrokkenen;
- f. de instanties waar - naast Verwerker - meer informatie over het Datalek kan worden verkregen;
- g. de maatregelen die door Verwerker getroffen zijn of die Verwerker voorstelt om de negatieve gevolgen van het Datalek te beperken en te verhelpen. Indien en voor zover het niet mogelijk is om alle informatie gelijktijdig te verstrekken, kan de informatie zonder onredelijke vertraging in stappen worden verstrekt.

35.3 In het geval van een Datalek, dient Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke, op diens verzoek, onverwijld alle redelijkerwijs noodzakelijke informatie en medewerking te verlenen om de Verwerkingsverantwoordelijke in staat te stellen zo spoedig mogelijk de oorzaak, de omvang en de gevolgen van de inbreuk vast te stellen. Daarnaast treft Verwerker onverwijld maatregelen ten behoeve van

beperking van mogelijke schade ten gevolge van het Datalek. Verder werkt Verwerker op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke redelijkerwijs mee aan het adequaat informeren van Betrokkenen.

Artikel 36 : Monitoring, informatieplichten en incidentmanagement v

36.1 De Verwerker mag geen Persoonsgegevens verwerken of laten verwerken door andere personen of organisaties buiten de Europese Economische Ruimte (EER), zonder daarvoor voorafgaande schriftelijke toestemming te hebben verkregen van de Verwerkingsverantwoordelijke.

36.2 Het is Verwerker niet toegestaan informatie te verstrekken over incidenten aan Betrokkenen of andere partijen, behoudens voor zover Verwerker daartoe wettelijk verplicht is of Partijen anderszins zijn overeengekomen.

36.3 Indien en voor zover Partijen zijn overeengekomen dat Verwerker in relatie tot een incident rechtstreeks contact onderhoudt met autoriteiten of andere derde partijen, dan houdt de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke daarvan voortdurend op de hoogte.

Artikel 37 : Geheimhouding

37.1 De Verwerker houdt de verstrekte Persoonsgegevens geheim, tenzij dit op basis van een wettelijke verplichting niet mogelijk is.

37.2 De Verwerker zorgt ervoor dat ook het personeel en ingeschakelde hulppersonen zich aan deze geheimhouding houden, door een geheimhoudingsplicht in de (arbeids-

contracten op te nemen.

Artikel 38 : Aansprakelijkheid

38.1 In het geval Verwerker aansprakelijk is, dan is deze aansprakelijkheid, ongeacht de grondslag van aansprakelijkheid, in alle gevallen beperkt tot directe schade. Voorts is de aansprakelijkheid van Verwerker beperkt tot maximaal het bedrag dat in voorkomend geval daadwerkelijk door de verzekeringsmaatschappij van Verwerker wordt uitgekeerd.

38.2 Verwerker is in geen geval aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gederfde winst, gederfde omzet of reputatieschade.

38.3 Verwerkingsverantwoordelijke zal zich houden aan de toepasselijke privacywetgeving. Verwerkingsverantwoordelijke vrijwaart Verwerker tegen aanspraken van derden, waaronder Betrokkenen, in verband met het toerekenbaar tekortschieten van Verwerkingsverantwoordelijke in de nakoming van deze Verwerkersovereenkomst of enige overtreding door Verwerkingsverantwoordelijke in de Toepasselijke Privacywetgeving en zal alle daarmee verband houdende en daaruit voortvloeiende kosten (waaronder mede begrepen de kosten van juridische bijstand) en schade van Verwerker (waaronder mede begrepen eventuele door de toezichthouder opgelegde boetes) vergoeden.

Artikel 39 : Bewaartermijn

Na het beëindigen van deze Verwerkersovereenkomst, bewaart Verwerker de Persoonsgegevens niet langer dan strikt noodzakelijk. De Persoonsgegevens die de Verwerker verwerkt volgens deze Verwerkersovereenkomst zullen vernietigd worden na verstrijken van het (wettelijke) bewaartermijn en/of op verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke.