

Algemene voorwaarden IT aanspreekpunt

Module Algemeen

De in dit hoofdstuk algemeen genoemde bepalingen zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen met IT aanspreekpunt, hierna ook wel te noemen 'wij' of 'ons'.

1. Contractstructuur

1. Wij hanteren de navolgende contractstructuur

Rangorde	Overeenkomst
1	Overeenkomsten en offertes van IT aanspreekpunt
2	Toepasselijke algemene voorwaarden IT aanspreekpunt

In geval van tegenstrijdigheid tussen de verschillende toepasselijke overeenkomsten of algemene voorwaarden geldt de bovenstaande rangorde, waarbij bepalingen uit een contract dat hoger in rang is voorgaan op de bepalingen uit een contract dat lager in rang is.

2. Wij zijn gerechtigd om deze algemene voorwaarden te wijzigen. De wijzigingen treden vier weken na de bekendmaking of op een latere datum in de bekendmaking vermeld, in werking.

2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al onze aanbiedingen en overeenkomsten.
2. Deze algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing op alle uit dergelijke overeenkomsten voortvloeiende rechtsverhoudingen en aanvullende- en vervolgoopdrachten.
3. De bedingen in deze algemene voorwaarden zijn niet slechts gemaakt ten behoeve van ons, maar ook ten behoeve van alle andere personen die voor ons werkzaam zijn, respectievelijk alle personen die door ons bij de uitvoering van enige opdracht zijn ingeschakeld, respectievelijk alle personen voor wier handelen of nalaten wij aansprakelijk zou kunnen zijn. Aan voornoemde personen komt tevens een beroep op deze voorwaarden toe, ook nadat hun rechtsverhouding met ons is geëindigd.
4. Alle opdrachten worden uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door ons. Dat geldt ook indien het de uitdrukkelijke of stilzwijgende bedoeling is dat een opdracht door een bepaalde persoon wordt uitgevoerd. De toepasselijkheid van artikel 7:404 BW, dat voor het laatstgenoemde geval een regeling geeft, en van artikel 7:407 lid 2 BW, dat een hoofdelijke aansprakelijkheid vestigt voor alle gevallen waarin aan twee of meer personen een opdracht wordt gegeven, wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

3. Aanbiedingen

1. Alle aanbiedingen en andere uitingen van ons zijn vrijblijvend en gebaseerd op gegevens, bescheiden en tekeningen ed. die door of namens de klant zijn verstrekt, tenzij in de aanbieding schriftelijk het tegendeel is verklaard. De klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte gegevens en vrijwaart ons terzake van inbreuken van deze gegevens op rechten van derden.
2. Onverminderd het in lid 1 bepaalde hebben alle aanbiedingen van ons een geldigheidsduur van 30 dagen, tenzij in de aanbieding uitdrukkelijk schriftelijk anders is bepaald.
3. Een samengestelde prijsopgave verplicht ons niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
4. De modellen, afbeeldingen, tekeningen en maten, die bij aanbiedingen gevoegd, getoond of medegedeeld zijn, gelden bij benadering en zijn vrijblijvend, tenzij door ons uitdrukkelijk een schriftelijke garantie wordt verstrekt.

4. Goed opdrachtnemer

1. Wij hebben enkel de inspanningsplicht om ons werk met de zorg van een goed opdrachtgever uit te voeren.
2. Behoudens andersluidende schriftelijke afspraken, verrichten wij onze diensten uitsluitend op onze gebruikelijke werkdagen en -tijden (in elk geval onder kantooruren en uitgezonderd zon- en feestdagen).
3. Het gebruik dat klant maakt van onze adviezen of rapporten is steeds voor risico van klant. De bewijslast dat onze advies(werkzaamheden c.q. wijze van adviseren) niet voldoen aan de schriftelijke overeenkomst of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam leverancier mag worden verwacht, berust geheel bij klant, onverminderd ons recht om met alle middelen tegenbewijs te leveren.

5. Zeggenschap en verantwoordelijkheid

Alle werkzaamheden worden volledig zelfstandig uitgevoerd door ons. Wij zijn eindverantwoordelijk voor het resultaat. De klant heeft het recht om de opdracht tussentijds te beëindigen. De daarbij eventueel ontstane kosten dienen alsnog te worden voldaan door de klant.

6. Volmacht

De klant geeft last en volmacht aan ons om in het kader van de uitvoering van de aan ons opgedragen taak al datgene te doen en al datgene na te laten dat wij ter vervulling van die taak wenselijk of noodzakelijk achten. In deze volmacht is begrepen het voor rekening en risico van de klant aangaan van overeenkomsten en het accepteren van de bijbehorende (gebruikelijke) algemene voorwaarden.

7. Wijzigingen en meerwerk

1. Indien de wij op verzoek of met voorafgaande instemming van de klant werkzaamheden of andere prestaties hebben verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door de klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van ons. Wij zijn niet verplicht om aan een verzoek tot meerwerk te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
2. Indien partijen voor de dienstverlening een vaste prijs overeen zijn gekomen, zullen wij de Klant desgevraagd informeren over de financiële gevolgen van de extra werkzaamheden of prestaties.

8. Termijnen en leveringen

1. Door de ons genoemde of tussen partijen overeengekomen data gelden steeds als streefdata, binden ons niet en hebben steeds een indicatief karakter.
2. Bij de vaststelling van de levertijd gaan wij er vanuit dat wij de opdracht kan uitvoeren onder de omstandigheden die hem op dat moment bekend zijn. De levertijd gaat pas in wanneer over alle commerciële en technische details overeenstemming is bereikt, alle noodzakelijke gegevens, benodigde documentatie, goedgekeurde offerte, etc in het bezit zijn van ons, dat indien van toepassing de overeengekomen (termijn)betaling is ontvangen en aan alle noodzakelijke voorwaarden voor de uitvoering van de opdracht is voldaan.
3. Wij zijn gerechtigd om de overeengekomen levertijd te verlengen, indien:
 - a. de uitvoering in fasen zal plaatsvinden zal plaatsvinden, kunnen wij de levertijd verlengen met de termijn die de klant nodig heeft om de resultaten van de voorgaande fase schriftelijk goed te keuren;
 - b. sprake is van andere omstandigheden dan die de ons bekend waren toen wij de levertijd vaststelden, kan de IT aanspreekpunt de levertijd verlengen met de tijd nodig om de opdracht onder deze omstandigheden uit te voeren;
 - c. sprake is van een wijziging van de opdracht of meerwerk, dan wordt de levertijd verlengd met de tijd nodig om de materialen en onderdelen daarvoor te (laten) leveren en om het meerwerk te verrichten.
4. In alle gevallen van verlenging of opschorting door ons geldt dat werkzaamheden die niet in de planning van ons kunnen worden ingepast worden uitgevoerd zodra de planning dat toelaat.

9. Elektronische communicatie

5. In geval van elektronische gegevensuitwisseling, bijvoorbeeld via e-mail, zullen beide partijen zorg dragen voor standaard virusprotectie. Geen van beide partijen is jegens de andere partij aansprakelijk voor eventuele schade die het gevolg is van de overdracht van virussen en/of andere onregelmatigheden in de elektronische communicatie en voor het niet of beschadigd ontvangen van berichten.
6. De klant geeft ons het recht om per e-mail met hem en derden te communiceren en is zich daarbij volledig bewust dat de vertrouwelijkheid van per e-mail verzonden informatie niet gewaarborgd is. Communicatie per email vindt plaats voor risico van de klant.

10. Eigendomsvoorbehoud

1. Indien sprake is van de levering van goederen, dan blijven wij eigenaar van geleverde goederen zolang de klant aan ons niet heeft voldaan hetgeen hij aan ons is verschuldigd ter zake krachtens overeenkomst geleverde of te leveren zaken of krachtens een zodanige overeenkomst tevens ten behoeve van de klant verrichte of te verrichten werkzaamheden, alsmede ter zake van de vorderingen wegens tekortschieten in de nakoming van zodanige overeenkomsten.
2. Zolang op de goederen een eigendomsvoorbehoud rust mag de klant deze buiten zijn normale bedrijfsvoering om niet vervreemden of bezwaren.
3. Wij zijn gerechtigd om goederen die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd en nog bij de klant aanwezig zijn terug te nemen indien de klant in gebreke is met de nakoming van zijn verplichtingen of in betalingsmoeilijkheden verkeert

of dreigt te gaan verkeren. De klant zal ons te allen tijde vrije toegang verlenen tot zijn terreinen en/of gebouwen ter inspectie van de goederen en/of ter uitvoering van haar rechten.

11. Risico-overgang

1. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van goederen, gegevens (waaronder gebruiksnamen, wachtwoorden, codes), programmatuur, databestanden of documenten die in het kader van de overeenkomst worden geleverd gaat over op de klant op het moment waarop wij deze aan de klant of een hulppersoon van klant zijn geleverd.
2. Ongeacht het bepaalde in het vorige lid kan de klant met ons overeenkomen dat wij voor het transport zorgen. Het risico van opslag, laden, transport en lossen rust ook in dat geval op de klant. De klant kan zich tegen deze risico's verzekeren.

12. Buitengebruikstelling

1. Wij hebben het recht om geleverde producten en/of diensten tijdelijk buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken indien de klant enige verplichting jegens ons niet nakomt, dan wel in strijd handelt met de overeenkomst met ons. De buitengebruikstelling laat alle verplichtingen van de klant jegens ons onverlet. Bij niet tijdige betaling gelden de spelregels uit artikel 13.
2. Indien een bedrijf meerdere bevoegde vertegenwoordigers kent, kan de ene vertegenwoordiger vragen om de accounts/gegevens van een andere vertegenwoordiger maximaal 48 uur af te sluiten op grond van zwaarwegende redenen, zoals vermoedens van fraude. Voor eventuele schade als gevolg hiervan zijn wij nimmer aansprakelijk. Gedurende deze periode van 48 uur zijn wij niet verplicht om verzoeken van de geblokkeerde vertegenwoordiger in behandeling te nemen.
3. Wij activeren het product en/of haar dienst weer zodra de klant aan al zijn verplichtingen heeft voldaan.

13. Facturatie en betaling

1. Alle prijzen zijn in euro's en exclusief omzetbelasting (BTW), alsmede andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd.
2. Een door de klant aan ons kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door ons te verrichten prestaties indien dit schriftelijk uitdrukkelijk overeen is komen.
3. De klant betaalt verschuldigde bedragen volgens de overeengekomen dan wel de op de factuur vermelde betalingscondities.
4. Indien de klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, dan is de klant zonder dat nadere aanmaning of ingebrekestelling nodig is over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Daarbij wordt het navolgende incassotraject gehanteerd:
 - o 1^e aanmaning: betaling binnen 14 dagen;
 - o 2^e aanmaning: betaling binnen 7 dagen. Bij niet tijdige voldoening hebben wij het recht om onze dienstverlening na ommekomst van deze tweede aanmaningstermijn met onmiddellijke ingang op te schorten. De klant blijft gedurende deze periode van opschorting betaling verschuldigd;
 - o 4^e is ingebrekestelling, waarbij de vordering na ommekomst van de sommatietermijn uit handen wordt gegeven en de klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van ons onverlet.
5. De klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.

14. Procedurele afspraken

Op onze de website treft u nadere informatie aan over bereikbaarheid, contactinformatie en procedures rondom diverse onderwerpen zoals bijvoorbeeld contact over implementatie of support.

15. Intellectuele eigendom

1. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen berusten alle rechten van intellectuele eigendom op hetgeen wij krachtens de overeenkomst aan de klant levert uitsluitend bij ons, onze licentiegevers of onze toeleveranciers.
2. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen is een aan de klant toekomend gebruiksrecht is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

16. Geheimhouding

1. Partijen dragen zorg voor geheimhouding van alle gegevens en informatie welke zij van elkaar ontvangen en schriftelijk zijn aangemerkt als vertrouwelijk of waarvan het vertrouwelijke karakter voortvloeit uit de aard van die gegevens en informatie (hierna: 'Vertrouwelijke Informatie').
2. Voornoemde plicht geldt niet indien een partij kan aantonen dat Vertrouwelijke Informatie voor de datum van verstrekking reeds in haar bezit was, dat de Vertrouwelijke Informatie algemene bekendheid is gaan genieten, dat de informatie uit eigen onderzoek is verkregen zonder dat daarbij gebruik wordt gemaakt van de Vertrouwelijke Informatie en ten slotte dat informatie rechtmatig van een derde of zelfstandig is verkregen.
3. Hetgeen in het eerste lid bepaalde is voorts niet van toepassing indien een der Partijen op grond van een bevel van een daartoe bevoegde instantie of een wettelijke plicht geheel dan wel deels tot openbaarmaking van die gegevens en informatie wordt verplicht.
4. De plicht tot geheimhouding eindigt twee jaren nadat de betreffende overeenkomst op basis waarvan de informatie werd verkregen is geëindigd.

17. Overname personeel

Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Bij overtreding van dit artikel is de overtredende partij aan de andere partij een contractuele boete verschuldigd gelijk aan één bruto jaarsalaris van de betreffende werknemer in de periode voorafgaand aan uitdiensttreding, te vermeerderen met de gebruikelijke emolumenten en onverminderd het recht om aanvullende schadevergoeding te vorderen.

18. Garantie

1. Op Hardware geven wij geen verdergaande garantie dan de fabrieksgarantie.

19. Aansprakelijkheid

1. Wij zijn niet verantwoordelijk noch aansprakelijk voor de wijze waarop u de door ons aangeboden diensten verbruikt. U dient onze producten te gebruiken in overeenstemming met onze voorwaarden, die van onze aanbieders, zoals Microsoft en de geldende wet- en regelgeving. Voor gebruik in strijd met voornoemde wetten en regels zijn wij niet aansprakelijk.
2. De aansprakelijkheid van ons is telkens beperkt tot directe schade ter hoogte het bedrag dat in het betreffende geval wordt uitgekeerd door onze aansprakelijkheidsverzekering(en), vermeerderd met het bedrag van een eventueel eigen risico onder de betreffende verzekering. De polis(sen) liggen op het kantoor van ons ter inzage en op eerste verzoek wordt inzage hierin gegeven. In het geval om welke reden dan ook geen uitkering plaatsvindt op grond deze verzekering(en) dan is de aansprakelijkheid in ieder geval beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van ons voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 5.000 (vijf duizend Euro) bedragen, tenzij sprake is van schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken dan bedraagt dit maximumbedrag € 50.000,00 (vijftigduizend Euro). De aansprakelijkheidsbeperking van dit artikel geldt ook in geval wij ten onrechte een opdracht hebben geweigerd en daaruit schade is voortgevloeid.
3. Wij zijn nimmer aansprakelijk voor indirecte schade (schade die niet rechtstreeks door een schadeveroorzakende gebeurtenis wordt veroorzaakt) en/of gevolgschade en/of bedrijfsschade (zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend gederfde omzet/winst of gemiste besparingen).
4. Wij zullen in geen geval aansprakelijk zijn voor fouten van ingeschakelde derden, ook niet indien deze fouten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van deze derden.
5. De klant vrijwaart ons tegen alle aanspraken van derden, alsmede de door ons in verband daarmee te maken kosten, waaronder begrepen redelijke kosten van juridische bijstand, die op enigerlei wijze samenhangen met de werkzaamheden van ons ten behoeve van de klant.
6. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of bewuste roekeloosheid van ons of de tot onze bedrijfsleiding behorende leidinggevende ondergeschikten.
7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij ons meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen ons vervalt door het enkele verloop van twee maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij de klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

20. Overmacht

1. Een tekortkoming in de nakoming van onze verplichtingen kan niet aan ons worden toegerekend, indien deze het gevolg is van overmacht.
2. Onder overmacht aan de zijde van ons wordt onder meer verstaan: (i) dat door ons ingeschakelde derden zoals leveranciers, onderaannemers of andere partijen waarvan wij afhankelijk zijn, niet of niet tijdig voldoen aan hun verplichtingen, daaronder begrepen fouten in software van derden (die wij dus niet zelf kunnen herstellen), het discontinueren van software of onderdelen van software door derden of het tijdelijk niet beschikbaar zijn van deze software (ii) weersomstandigheden, natuurgeweld, (iii) terrorisme, oorlogen, opstanden en dergelijke, (iv) cybercriminaliteit, verstoring van digitale infrastructuur, (v) brand, stroomstoring, verlies, diefstal of verloren gaan van gereedschappen, materialen of informatie, (vi) stakingen of werkonderbrekingen, (vii) ziekteverzuim of (viii) import- of handelsbeperkingen of overheidsmaatregelen (ix) onverwachte zaken binnen het netwerk c.q. domein van opdrachtgever, die ons van te voren niet kenbaar waren. Omdat elke netwerkgeving uniek is, kunnen dergelijke voor ons onvoorziene gebeurtenissen leiden tot vertraging, verstoring of aanvullende werkzaamheden (x) verstoringen in het wifinetwerk van de klant. Wij adviseren een bekabelde wiferverbinding boven een draadloze wiferverbinding om verstoringen zo veel mogelijk te voorkomen.
3. Wij hebben het recht de nakoming van onze verplichtingen op te schorten als wij door overmacht tijdelijk zijn verhinderd onze verplichtingen jegens de klant na te komen. Als de overmacht situatie is vervallen, komen wij onze verplichtingen na zodra onze planning het toelaat.
4. Indien er sprake is van overmacht en nakoming blijvend onmogelijk is of wordt, dan wel de tijdelijke overmachtssituatie meer dan zes maanden heeft geduurd, zijn wij bevoegd de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden. De klant is in die gevallen bevoegd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, maar alleen voor dat deel van de verplichtingen dat nog niet is nagekomen door ons.
5. Partijen hebben geen recht op vergoeding van de als gevolg van de overmacht, opschorting of ontbinding in de zin van dit artikel geleden of te lijden schade.

21. Opzegging

1. Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen, dan wel opschorten, zonder rechterlijke tussenkomst, indien:
 - a. een Partij in staat van faillissement wordt verklaard of aan haar surseance van betaling wordt verleend; of
 - b. de beslissende zeggenschap over een Partij of haar bedrijf direct of indirect aan een derde wordt overgedragen; of
 - c. het bedrijf van een Partij wordt stilgelegd of geliquideerd.Partijen zijn vanwege de beëindiging als bedoeld in dit artikellid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel schadevergoeding gehouden.
2. Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen partijen geen opzegtermijn overeen is gekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zijn bij opzegging nimmer gehouden tot schadevergoeding.

22. Niet overdraagbaarheid

Vorderingen uit hoofde van een tussen partijen gesloten overeenkomst kunnen niet in goederenrechtelijke zin worden overgedragen of verpand.

23. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Alle rechtsbetrekkingen tussen partijen worden beheerst door en zullen worden uitgelegd naar Nederlands recht.
2. Alle geschillen die mochten ontstaan omtrent de uitleg en/of uitvoering van een overeenkomst tussen partijen zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Almelo.

24. Vervanging ongeldige bepalingen

Indien één of meer van de bepalingen van deze Overeenkomst niet rechtsgeldig blijkt te zijn, zal de Overeenkomst voor het overige van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen die niet rechtsgeldig zijn overleg plegen, teneinde een vervangende regeling te treffen die wel rechtsgeldig is en zoveel mogelijk aansluit bij de strekking van de te vervangen regeling.

Module Verwerkingsvoorwaarden

De hierna te noemen voorwaarden zijn van toepassing indien en voor zover wij persoonsgegevens verwerken in het kader van de uitvoering van een overeenkomst van de klant. Op de verwerking zijn eveneens de hiervoor genoemde

algemene bepalingen van toepassing. Bij tegenstrijdigheid met andere bepalingen uit deze voorwaarden geldt de meest specifieke bepaling.

25. Begrippen

Aan de onderstaande begrippen wordt de volgende betekenis gehecht:

Derde	Een ieder, niet zijnde de Betrokkene, de Verwerkingsverantwoordelijke of de Verwerker.
Inbreuk	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 Persoonsgegevens. Hieronder kan worden begrepen: verlies van een dossier, diefstal van een laptop of inbraak door een hacker op het computersysteem.
Kennisgeving	Het in overeenstemming met artikel 33 AVG informeren van de Verwerkingsverantwoordelijke door de Verwerker in het geval van een Inbreuk betreffende Persoonsgegevens.
Mededeling	De verplichting van de Verwerkingsverantwoordelijke om de Betrokkene te informeren, zoals bedoeld in artikel 34 AVG, van een Inbreuk op de beveiliging van Persoonsgegevens.
Melding	Het in overeenstemming met artikel 33 AVG informeren van de Autoriteit Persoonsgegevens door de Verwerkingsverantwoordelijke in het geval van een Inbreuk betreffende Persoonsgegevens.
Overeenkomst	Overeenkomst met betrekking tot de verlening van diensten tussen Verwerker en Verwerkingsverantwoordelijke.
Partijen	Verwerker en Verwerkingsverantwoordelijke.
Verwerken	Elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot Persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegeven.
Algemene Voorwaarden	De onderhavige Algemene Voorwaarden, waarvan de module Verwerkingsvoorwaarden een integraal onderdeel is.
Sub-verwerker	Een subverwerker is diegene die namens de verwerker (een deel) van de persoonsgegevens verwerkt.

26. Verwerking en doel

1. De Verwerking van Persoonsgegevens door ons vindt enkel plaats conform deze Verwerkersovereenkomst en de doeleinden die daarmee samenhangen en in opdracht en schriftelijke instructie (artikel 28 lid 3 AVG) van de klant.
2. Wij verbinden ons ertoe in opdracht van de klant persoonsgegevens te verwerken. Verwerking vindt uitsluitend plaats in het kader van de uitvoering van een tussen partijen gesloten overeenkomst of hangen daar redelijkerwijs mee samen.
3. . Daarnaast maken wij in voorkomende gevallen backups van gegevens bij het overzetten van gegevens. Wij zullen deze backups slechts op dat moment gebruiken en daarna vernietigen.
4. Wij zullen de Persoonsgegevens niet voor enig ander doel Verwerken dan zoals met de klant in de Overeenkomst of Verwerkersovereenkomst is vastgelegd. Wij zullen de Persoonsgegevens derhalve niet voor overige eigen doeleinden gebruiken
5. Wij zullen de (te Verwerken) Persoonsgegevens uitsluitend openbaren aan onze werknemers of derde partijen waarmee wij contracteren indien deze openbaring noodzakelijk is voor de Verwerking van de Persoonsgegevens conform de schriftelijke instructie van de klant en onder de voorwaarden als gesteld in deze Verwerkersovereenkomst.
6. Het is Verwerker toegestaan andere Sub-verwerkers voor de Verwerking van de Persoonsgegevens zoals bedoeld in deze Verwerkersovereenkomst in te schakelen, mits wij zorgdragen voor een Verwerking conform deze Verwerkersovereenkomst en de AVG. De klant geeft toestemming aan ons voor de volgende Sub-verwerkers:
 - a. Hostingproviders;
 - b. Software- en IT leveranciers, met name Microsoft.
7. De klant garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de Verwerkingen van de Persoonsgegevens zoals bedoeld in deze Verwerkersovereenkomst, niet onrechtmatig zijn en geen Inbreuk maken op enig recht van Derden en vrijwaart ons voor vorderingen ter zake.
8. Wij zijn louter verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder deze Verwerkersovereenkomst, overeenkomstig de instructies van de klant en onder de uitdrukkelijke (eind-)verantwoordelijkheid van de klant.

27. Verplichtingen en beveiliging

1. Wij zullen conform artikel 28 AVG passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer brengen om Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige Verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging (artikel 32 AVG), een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de Verwerking en de aard van te beschermen Persoonsgegevens met zich meebrengen.
2. De klant dient aan te geven welke risico's er zijn zodat wij passende maatregelen kunnen nemen om te komen tot een adequaat niveau van beveiliging conform artikel 32 AVG.
3. Wij zullen voldoende maatregelen treffen die nodig zijn zodat de klant kan voldoen aan artikel 33 en 34 AVG.
4. Wij zijn verplicht zonder onredelijke vertraging tot Kennisgeving aan de klant van een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens in het kader van artikel 4 lid 12 AVG (Inbreuk).
5. Wij zullen in het kader van de Melding de Verwerkingsverantwoordelijke alle vereiste informatie doen toekomen (artikel 33 lid 3 AVG) benodigd voor een Melding binnen uiterlijk 72 uur na ontdekking van een Inbreuk betreffende Persoonsgegevens aan de klant.
6. Wij zullen in geen geval zelf een Melding doen aan de Autoriteit Persoonsgegevens. De verplichting rust op de klant.
7. Wij zullen, voor zover dat binnen onze macht ligt, (tegen betaling) bijstand verlenen aan de klant ten behoeve van het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (PIA's).

28. Afhandeling verzoeken

1. Op verzoek van de klant zullen wij alle redelijkerwijs noodzakelijke medewerking verlenen aan het voldoen aan verzoeken die de klant heeft ontvangen van Betrokkene zoals omschreven in artikel 15 tot en met artikel 21 AVG.
2. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten richt aan ons, zal zullen wij het verzoek doorsturen aan de klant, en zal de klant het verzoek verder afhandelen. Wij mogen de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

29. Audit

1. Wij zullen, in het kader van het informeren van de klant over de deugdelijke nakoming van de verplichtingen uit de AVG, op verzoek van de klant een privacy-audit laten uitvoeren door een gecertificeerde Derde betreffende de verwerkingen die plaatsvinden in opdracht van de klant. De klant draagt de volledige kosten van een dergelijke audit, waaronder maar niet beperkt tot de kosten van de gecertificeerde Derde als de dienstverleningskosten van ons.
2. Indien de klant van mening is dat de wij bepaalde technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen dienen te nemen zullen wij in redelijkheid een daartoe strekkend verzoek beoordelen.

30. Omgang met persoonsgegevens na einde contractuele relatie

Zodra contractuele relatie tussen partijen, om welke reden en op welke wijze dan ook, is beëindigd, zullen wij – naar keuze van de klant – alle persoonsgegevens die bij ons aanwezig zijn in originele of kopievorm retourneren aan de klant, en/of deze originele persoonsgegevens en eventuele kopieën daarvan verwijderen en/of vernietigen.