

# ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN CERME ICT

## HOOFDSTUK 1: ALGEMENE BEPALINGEN

### 1. ALGEMENE VOORWAARDEN

1.1 Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij de besloten vennootschap CERME ICT, statutair gevestigd te Rijswijk, Zuid-Holland en geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 27187843 (in deze voorwaarden: "CERME ICT"), goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan klant levert.

1.2 Deze algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing op alle huidige en toekomstige aan CERME ICT gelieerde ondernemingen.

1.3 CERME ICT is bevoegd wijzigingen in deze algemene voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking na mededeling daarvan aan klant, doch in ieder geval na deponering van die wijzigingen. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. CERME ICT en klant treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.

1.5 Alle aanbiedingen en andere uitingen van CERME ICT zijn vrijblijvend, tenzij door CERME ICT schriftelijk anders is aangegeven.

### 2. PRIJS EN BETALING

2.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd en in euro's en dienen daarin te worden voldaan.

2.2 Aan een door CERME ICT afgegeven voorcalculatie of begroting, of een door klant afgegeven budget, kunnen door klant geen rechten of verwachtingen worden ontleend en niet als een vaste prijs worden aangemerkt, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

2.3 Met betrekking tot de door CERME ICT verrichte prestaties en de daarvoor door klant verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van CERME ICT volledig bewijs op, onverminderd het recht van klant tot het leveren van tegenbewijs.

2.4 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van klant, geldt dat CERME ICT gerechtigd is de overeengekomen prijzen en tarieven eenmaal per jaar – voor het eerst in januari van het jaar volgend op het jaar waarin de overeenkomst is ingegaan, tenzij in de overeenkomst een andere datum is gespecificeerd – met een percentage gelijk aan de CBS-index Cao-lonen), reeks 2000=100, zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau van de Statistiek. Naast deze indexering en met inachtneming van de eventuele wettelijke prijsvoorschriften, heeft CERME ICT het recht om de prijzen en tarieven tussentijds schriftelijk met inachtneming van een termijn van ten minste drie maanden te wijzigen, ook al vindt de wijziging plaats ingevolge bij het sluiten van de overeenkomst reeds voorziene omstandigheden. CERME ICT zal verhoging of verlaging schriftelijk en gemotiveerd meedelen. In geval van verhoging van meer dan het indexeringspercentage als hiervoor vermeld, heeft klant het recht om binnen een (1) maand na datum van de schriftelijke aankondiging door CERME ICT de overeenkomst op die grond op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden. De prijs blijft gedurende die laatste periode voor klant gelijk aan de prijs die gold voor de prijswijziging, verhoogd met het indexpercentage.

2.5 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop CERME ICT de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan klant in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door klant betaald volgens de op de factuur en/of order vermelde betalingscondities. Klant is niet gerechtigd tot verrekening van verschuldigde bedragen.

2.6 Indien klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is klant, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Indien klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan CERME ICT de vordering uit handen geven, in welk geval 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 CERME ICT onverlet.

### **3. DUUR VAN DE OVEREENKOMST**

3.1 Indien en voor zover de tussen partijen gesloten overeenkomst een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt.

3.2 De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van één jaar verlengd, tenzij klant of CERME ICT de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

3.3 CERME ICT is te allen tijde gerechtigd om – zover van toepassing in afwijking van het bepaalde in artikel 7: 408 lid 2 en onverlet haar overige rechten - een overeenkomst tussentijds op te zeggen indien klant in onvoldoende mate aan haar medewerkings- en/ of informatieverplichtingen voldoet dan wel anderszins een voorspoedige en/ of tijdige en/ of juiste uitvoering van de overeenkomst door CERME ICT belemmert.

### **4. VERTROUWELIJKHEID EN OVERNAME PERSONEEL**

4.1 Klant en CERME ICT dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet voor CERME ICT indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de overeenkomst door CERME ICT. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.

4.2 Klant erkent dat de van CERME ICT afkomstige programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van CERME ICT, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.

4.3 Het is klant niet toegestaan om gedurende de looptijd van een overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van CERME ICT medewerkers van CERME ICT die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst te nemen dan wel anderszins, direct of indirect, al dan niet tegen betaling voor zich te laten werken. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden, waaronder de voorwaarde dat klant een redelijke vergoeding aan CERME ICT betaalt.

4.4 Onverlet het recht van CERME ICT op nakoming en vergoeding van geleden schade, verbeurt klant aan CERME ICT een direct opeisbare boete van € 10.000 (tienduizend Euro) per dag of gedeelte van een dag dat klant met de nakoming van een van de verplichtingen als in artikellid 4.3 bedoeld, geheel of gedeeltelijk in gebreke blijft.

## **5. PRIVACY EN GEGEVENSVERWERKING**

5.1 Indien de door klant aan CERME ICT in het kader van de uitvoering van de overeenkomst ter beschikking te stellen documenten en/of andere gegevensdragers persoonsgegevens als bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG") bevatten, dient klant CERME ICT hiervan vooraf schriftelijk in kennis te stellen.

5.2 Voorts zal klant indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is, CERME ICT desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop klant uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de vigerende privacywetgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens. Voor het overige geschiedt elke verwerking van persoonsgegevens conform de bepalingen van hoofdstuk 7 van deze algemene leveringsvoorwaarden. CERME ICT mag (persoons) gegevens gebruiken voor eigen doeleinden, zoals maar niet beperkt tot het doen van wetenschappelijk of statistisch onderzoek naar de kwaliteit van haar dienstverlening en/of deze gegevens verkopen aan derden mits deze gegevens in een zodanige niet tot een natuurlijk persoon herleidbare vorm zijn c.q. worden geanonimiseerd.

5.3 CERME ICT verplicht zich, na een kennisgeving als bedoeld in artikel 5.1 van deze algemene leveringsvoorwaarden:

- a. Persoonsgegevens nimmer aan derden te verstrekken, dan wel een derde daartoe toegang te geven, behoudens toestemming van klant, dan wel een wettelijke verplichting daartoe.
- b. Persoonsgegevens uitsluitend te verwerken in het kader van het doel van de overeenkomst en uitsluitend voor de doeleinden als omschreven in de overeenkomst en/of in deze algemene leveringsvoorwaarden.
- c. Bij de verwerking van persoonsgegevens de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG") in acht te nemen.

## **6. BEVEILIGING**

6.1 Indien CERME ICT op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. CERME ICT staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.

6.2 De door of vanwege CERME ICT aan klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van klant kenbaar worden gemaakt. CERME ICT is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.

6.3 Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde antivirusprogrammatuur in werking hebben.

6.4 CERME ICT heeft het recht om daar waar dit door haar wenselijk of noodzakelijk wordt geacht veiligheidsupdates te pushen. Klant heeft de verantwoordelijkheid ervoor te zorgen dat alle software-updates tijdig worden geïnstalleerd. Bij het in gebreke blijven daarvan kan CERME ICT niet instaan voor de continuïteit van haar dienstverlening.

## **7. VOORBEHOUD VAN EIGENDOM EN RECHTEN EN OPSCHORTING**

7.1 Alle aan klant geleverde zaken en/of rechten (voorzover die worden verleend of overgedragen), blijven eigendom van CERME ICT totdat alle bedragen die klant aan CERME ICT op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan CERME ICT zijn voldaan. Een klant die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van CERME ICT mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf.

7.2 In geval van verzuim van klant ingevolge artikel 2 en/of klant in gebreke blijft de zaken feitelijk af te nemen, blijven de zaken in eigendom totdat tevens de rente ingevolge artikel 2.6 in zijn geheel is voldaan, alsmede eventuele boetes en/of opslagkosten. In geval CERME ICT in het kader van de totstandgekomen overeenkomst tevens te vergoeden werkzaamheden heeft verricht, blijven de afgeleverde/ bezorgde zaken in eigendom van CERME ICT totdat klant (tevens) alle daarmee samenhangende en opeisbare vorderingen heeft voldaan, de vorderingen wegens niet- of niet behoorlijk nakomen daaronder begrepen.

7.3 Klant is, zolang de eigendom van de afgeleverde/ bezorgde zaken nog niet aan haar is overgegaan doch wel reeds de feitelijke macht daarvan heeft verkregen, verplicht gedurende die periode ervoor te zorgen dat die zaken in dezelfde staat en kwaliteit blijven als waarin zij verkeerden op het moment van aflevering en/of bezorging, alsmede ervoor te zorgen dat deze zaken ten gunste van het eigendomsrecht van CERME ICT individualiseerbaar zijn en zullen blijven.

7.4 Klant is verplicht de afgeleverde/ bezorgde zaken tegen brand, ontploffings- en waterschade alsook tegen diefstal te verzekeren en de polissen daarvan, op eerste verzoek, aan CERME ICT ter inzage te geven, bij gebreke waarvan klant gehouden is alle daaruit voor CERME ICT voortvloeiende schade te vergoeden. Klant is verplicht om op eerste vordering van CERME ICT alle aanspraken c.q. vorderingen uit hoofde van de in dit lid genoemde verzekeringspolissen op de verzekeraar aan haar te verpanden, een en ander met inachtneming met de wettelijke vestigingseisen daarvoor als bedoeld in artikel 6:239 lid 1 BW tot meerdere zekerheid van alle vorderingen van CERME ICT op klant, die niet onder het eigendomsvoorbehoud vallen op grond van dit artikel. De kosten voor de totstandkoming van het in de eerste volzin genoemde pandrecht komen voor rekening van klant, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen. Het bepaalde in dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vorderingen van klant tegen een of meerdere van diens afnemers en/of andere derden.

7.5 CERME ICT kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat klant alle aan CERME ICT verschuldigde bedragen heeft voldaan.

## **8. RISICO-OVERGANG**

8.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd, geleverd of gebruikt worden, gaat over op klant op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van klant of een hulppersoon van klant zijn gebracht.

## **9. INTELLECTUELE EIGENDOM**

9.1 Indien CERME ICT bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor klant ontwikkelde programmatuur, webshops, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op klant, tast dit het recht of de mogelijkheid van CERME ICT 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 CERME ICT 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. CERME ICT staat ervoor in dat de door haar ontwikkelde programmatuur, webshops, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen geen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van (een) derde(n).

9.2 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan klant ter beschikking gestelde programmatuur, webshops, websites, databestanden, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij CERME ICT, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

9.3 Klant zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.

9.4 Ook indien de overeenkomst daarin niet uitdrukkelijk voorziet, is het CERME ICT steeds toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, webshops, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur waaraan aan klant (direct of indirect) toegang wordt verschaft, en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Klant zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

9.5 Klant staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan CERME ICT van apparatuur, programmatuur, voor websites of webshops bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen en/of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. Klant vrijwaart CERME ICT tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.

9.6 CERME ICT is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met klant is overeengekomen.

## **10. TERMIJNEN**

10.1 CERME ICT spant zich er redelijkerwijs voor in de door haar genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door CERME ICT genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden CERME ICT niet en hebben steeds een indicatief karakter; termijnen en data hebben – zover van toepassing ook in afwijking van het bepaalde in artikel 6: 83 sub a BW - uitsluitend een fataal karakter indien partijen dat nadrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen in afwijking van en onder specifieke verwijzing naar het in dit artikellid bepaalde.

10.2 Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen CERME ICT en klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.

10.3 In alle gevallen - derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen, anders dan een schriftelijk overeengekomen fatale termijn als in het vorige lid bedoeld - komt CERME ICT wegens tijdoverschrijding eerst in verzuim nadat klant haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij klant CERME ICT een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomen) en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling

dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat CERME ICT in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

10.4 Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is CERME ICT gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen, dan wel, indien zij reeds met de werkzaamheden uit een volgende fase is aangevangen, deze werkzaamheden op te schorten, totdat klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

10.5 CERME ICT is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn of een schriftelijk overeengekomen fatale termijn, als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen, of indien klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor klant nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

## **11. ONTBINDING EN OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST**

11.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van klant en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door klant of een door klant in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

11.2 Indien klant op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij klant bewijst dat CERME ICT ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die CERME ICT vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren 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.

11.3 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 met inachtneming van een termijn van [6] maanden, tenzij in de overeenkomst een andere termijn is bepaald. CERME ICT zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

11.4 Klant is – zo ver van toepassing in afwijking van het bepaalde in artikel 7: 408 BW - niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.

11.5 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. CERME ICT is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikellid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval klant onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van klant tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, webshop, websites en dergelijke alsmede het recht van klant tot toegang en/of gebruik van de diensten van CERME ICT, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van CERME ICT vereist is.

## **12. AANSPRAKELIJKHEID VAN CERME ICT**

12.1 De totale aansprakelijkheid van CERME ICT wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met klant overeengekomen garantieverplichting en door CERME ICT afgegeven vrijwaring, is 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 CERME ICT voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 100.000 (honderduizend Euro) bedragen.

12.2 De totale aansprakelijkheid van CERME ICT voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).

12.3 De aansprakelijkheid van CERME ICT voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door klant aan CERME ICT voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan CERME ICT voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van CERME ICT verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

12.4 De in artikel 12.1 tot en met 12.3 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van CERME ICT laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van CERME ICT welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.

12.5 De in artikel 12.1 tot en met 12.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van CERME ICT.

12.6 Tenzij nakoming door CERME ICT blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van CERME ICT wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien klant CERME ICT onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en CERME ICT ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat CERME ICT in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

12.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij CERME ICT meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen CERME ICT vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

12.8 Klant vrijwaart CERME ICT voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door CERME ICT geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

12.9 Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan CERME ICT zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

### **13. OVERMACHT**

13.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van CERME ICT wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van CERME ICT, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door klant aan CERME ICT zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door klant aan CERME ICT is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog en (viii) algemene vervoersproblemen.

13.2 Indien een overmacht situatie langer dan zestig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

### **14. WIJZIGING EN MEERWERK**

14.1 Indien CERME ICT op verzoek of met voorafgaande instemming van klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van CERME ICT. CERME ICT is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en zij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

14.2 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is overeengekomen, zal CERME ICT klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

### **15. OVERDRACHT VAN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN**

15.1 Klant zal de rechten en verplichtingen die zij op grond van overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.

15.2 CERME ICT is gerechtigd haar aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

### **16. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN**

16.1 De overeenkomsten tussen CERME ICT en klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

16.2 Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, kunnen in onderling overleg worden beslecht:

a. door arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement (zoals geldend op datum van aanhangig maken van de arbitrage) van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA), statutair gevestigd te Den Haag, of,

b. door middel van een procedure van ICT-Mediation conform het – op moment van aanhangig maken van de mediation - geldende ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering,

c. één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen, onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire



rechtsmaatregelen en onverminderd het recht om het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter bij de rechtbank te Den Haag.

## **HOOFDSTUK 2: KOOP VAN APPARATUUR**

*De in dit hoofdstuk 'Koop van apparatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien CERME ICT apparatuur van welke aard dan ook en/of andere zaken (stoffelijke objecten) aan klant verkoopt, zoals betaalterminals, kluizen, kassa's, tablets, telmachines, etc.*

### **17. KOOP EN VERKOOP**

17.1 CERME ICT verkoopt de apparatuur en/of andere zaken naar aard en aantal zoals schriftelijk overeengekomen, gelijk klant deze van CERME ICT koopt.

17.2 CERME ICT staat er niet voor in dat de apparatuur en/of zaken bij aflevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of door klant beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.

17.3 In de verkoopverplichting van CERME ICT zijn niet begrepen montage- en installatiematerialen, programmatuur, verbruiks- en gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.

17.4 CERME ICT staat er niet voor in dat de bij de apparatuur en/of zaken behorende montage-, installatie- en gebruiksvoorschriften foutloos zijn en dat de apparatuur en/of zaken de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.

### **18. AFLEVERING**

18.1 De door CERME ICT aan klant verkochte apparatuur en/of zaken zullen aan klant af-magazijn worden geleverd. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal CERME ICT de aan klant verkochte zaken afleveren of laten afleveren op een door klant aan te wijzen plaats. In dat geval zal CERME ICT klant, zo mogelijk tijdig vóór de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop zij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur en/of zaken af te leveren.

18.2 In de koopprijs van de apparatuur en/of zaken zijn niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d. Deze kosten worden in voorkomend geval aan klant in rekening gebracht.

18.3 Indien klant CERME ICT verzoekt tot verwijdering van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur) dan wel indien CERME ICT daartoe wettelijk verplicht is, kan CERME ICT dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij haar gebruikelijke tarieven. Indien en voor zover het CERME ICT wettelijk niet is toegestaan betaling van een vergoeding te verlangen zal zij deze vergoeding in voorkomend geval niet van klant vragen.

18.4 Indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal CERME ICT de apparatuur en/of zaken (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van apparatuur door CERME ICT is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software. CERME ICT is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventueel benodigde vergunningen.

18.5 CERME ICT is steeds gerechtigd de overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.

## **19. OPSLAG EN RETENTIERECHT**

19.1 Indien klant weigert de (af)geleverde zaken af te nemen en/of weigert mee te werken aan de bezorging daarvan, is CERME ICT bevoegd deze zaken voor rekening van klant op te slaan. Van de opslag zal klant zo spoedig mogelijk nadien schriftelijk of anderszins in kennis worden gesteld door CERME ICT. Opgeslagen zaken als bedoeld in de eerste volzin worden geacht te zijn (af) geleverd c.q. te zijn bezorgd aan klant en zijn vanaf het moment van opslag voor risico van klant.

19.2 Ingeval CERME ICT overgaat tot toepassing van het bepaalde in lid 1, is zowel de factuur ter zake de opslagkosten als de factuur ter zake de afgeleverde c.q. bezorgde zaken direct en in zijn geheel opeisbaar. Voor elke dag – nadat de kennisgeving als bedoeld in lid 1 van dit artikel heeft plaatsgevonden - dat klant weigert de gereedstaande zaken feitelijk af te nemen, is deze aan gebruiker een boete van € 100,- per dag verschuldigd tot een maximum van € 10.000. CERME ICT is bevoegd om zowel nakoming van alle betalings- en/of afnameverplichtingen als de reeds opeisbare boete te vorderen, onverminderd het recht van CERME ICT op aanvullende schadevergoeding. De toepasselijkheid van het bepaalde in de artikelen 6:92 tot en met 6:94 BW wordt hierbij uitgesloten.

19.3 CERME ICT is bevoegd haar verplichting tot afgifte van de opgeslagen zaken op te schorten totdat de opeisbare facturen en de verschuldigde boete als bedoeld in lid 2 van dit artikel in zijn geheel door klant zijn voldaan en tevens totdat alle opeisbare vorderingen van CERME ICT uit hoofde van eerdere -en/of latere totstandgekomen overeenkomsten, danwel uit andere hoofde zijn voldaan, alle vorderingen van CERME ICT vanwege het niet- of niet behoorlijk nakomen van klant daaronder uitdrukkelijk begrepen.

19.4 Ingeval zaken ter reparatie en/of onderhoud aan CERME ICT worden aangeboden, is CERME ICT bevoegd de verplichting tot afgifte van die zaken op te schorten totdat de opeisbare facturen ter zake deze werkzaamheden in zijn geheel zijn voldaan, alsmede totdat al hetgeen klant uit hoofde van eerdere- en/of latere totstandgekomen overeenkomsten en/of uit anderen hoofde heeft voldaan, alle vorderingen van CERME ICT vanwege het niet- of niet behoorlijk nakomen van klant daaronder uitdrukkelijk inbegrepen.

19.5 Ingeval CERME ICT uit anderen hoofde zaken van klant onder zich heeft, is zij eveneens bevoegd de verplichting tot afgifte van die zaken op te schorten totdat klant heeft voldaan aan alle opeisbare vorderingen die CERME ICT - al dan niet krachtens het bepaalde in dit artikel - heeft op klant.

## **20. OMGEVINGSEISEN**

20.1 Klant draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door CERME ICT gespecificeerde vereisten voor de apparatuur en/of zaken, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.

20.2 Klant draagt ervoor zorg dat door derden uit te voeren werkzaamheden, zoals bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.

## **21. GARANTIE**

21.1 CERME ICT zal zich er naar beste vermogen voor inspannen materiaal- en fabricagefouten in de verkochte apparatuur en/of andere verkochte zaken, alsmede in onderdelen die door CERME ICT in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze fouten binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij CERME ICT zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van CERME ICT niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is CERME ICT gerechtigd de apparatuur en/of de zaken kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur en/of zaken. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van CERME ICT. De garantieverplichting vervalt indien fouten in de apparatuur, zaken of in de onderdelen 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 CERME ICT wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door CERME ICT in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. CERME ICT zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

21.2 Ieder ander of verdergaand beroep van klant op non-conformiteit van de geleverde apparatuur en/of zaken dan het bepaalde in artikel is uitgesloten.

21.3 Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door CERME ICT in rekening worden gebracht conform haar gebruikelijke tarieven.

21.4 CERME ICT heeft uit hoofde van de koopovereenkomst geen enkele verplichting ter zake van fouten en/of andere gebreken die na afloop van de in artikel 21.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

## **22. APPARATUUR VAN TOELEVERANCIER**

22.1 Indien en voor zover CERME ICT apparatuur afkomstig van een derde aan klant verkoopt, zullen, voor wat betreft die apparatuur, in de verhouding tussen CERME ICT en klant de verkoopvoorwaarden van die derde van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de verkoopvoorwaarden van die derde door CERME ICT schriftelijk aan klant is medegedeeld en die voorwaarden bovendien vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan klant zijn verstrekt. In afwijking van voorgaande zin komt aan klant geen beroep toe op een nalaten van CERME ICT om te voldoen aan voornoemde informatieverplichting, indien klant een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.

22.2 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen klant en CERME ICT om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

## **HOOFDSTUK 3: DIENSTVERLENING**

*De in dit hoofdstuk 'Dienstverlening' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien CERME ICT diensten van welke aard dan ook aan klant verleent, zoals, maar niet uitgezonderd tot 'Hosting', Clouddiensten, BackupOnline, domeinnamen en advisering / consultancy.*

(Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden wordt onder Clouddienst verstaan: het door CERME ICT 'op afstand' via internet of een ander datanetwerk aan klant beschikbaar stellen en beschikbaar houden van, programmatuur, of ICT – infrastructuur (zoals rekencapaciteit), of van beheerfaciliteiten zonder dat aan klant een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur, of apparatuur of infrastructuur wordt verstrekt, zoals Software-as-a- Service, Infrastructure- as- a Service en/of Platform -as -a Service.)

## **23. UITVOERING**

23.1 CERME ICT zal zich naar beste kunnen inspannen haar diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van CERME ICT worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst CERME ICT uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.

23.2 CERME ICT is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes of certificaten wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van een opzettelijk of bewust roekeloos handelen of nalaten van de bedrijfsleiding van CERME ICT.

23.3 Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is CERME ICT steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.

23.4 CERME ICT is niet gehouden bij de uitvoering van haar diensten aanwijzingen van klant op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van CERME ICT.

## **24. MEDEWERKINGSVERPLICHTINGEN**

24.1 Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden door CERME ICT afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Klant zal steeds tijdig alle in redelijkheid door CERME ICT gewenste en noodzakelijke medewerking verlenen en informatie verschaffen en partijen komen overeen dat daardoor klant medeverantwoordelijk is voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst.

24.2 Klant draagt het risico van de selectie van de door CERME ICT te leveren zaken, goederen en/of diensten. Klant neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen waaraan de prestatie van CERME ICT dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor CERME ICT niet bindend. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door haar aan CERME ICT verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties.

24.3 Indien klant bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. Ingeval medewerkers van CERME ICT op locatie van klant werkzaamheden verrichten, draagt klant tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. CERME ICT is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van CERME ICT.

24.4 De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Klant vrijwaart CERME ICT voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van CERME ICT, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van klant of van onveilige situaties in zijn organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door CERME ICT ingezette medewerkers kenbaar maken.

24.5 Indien klant in verband met de diensten en producten van CERME ICT programmatuur, apparatuur of andere middelen aan CERME ICT ter beschikking stelt, staat klant in voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze middelen welke CERME ICT nodig mocht hebben.

24.6 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door CERME ICT geleverde producten en/of verstrekte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.

24.7 Klant zal zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, configureren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

## **25. BACK-UP**

25.1 Indien de dienstverlening aan klant op grond van de overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van klant omvat, zal CERME ICT met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij haar in bezit zijnde gegevens van klant conform de bij CERME ICT gebruikelijke procedures. CERME ICT staat er niet voor in dat de aldus gemaakte back-up bruikbaar is. CERME ICT zal de back-up bewaren gedurende de overeengekomen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij CERME ICT gebruikelijke termijn. CERME ICT zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren.

25.2 Klant zelf blijft verantwoordelijk tot nakoming van alle voor haar geldende wettelijke administratieve en bewaarverplichtingen.

## **26. HOSTINGDIENSTEN**

26.1 CERME ICT zal de met klant overeengekomen – als in de overeenkomst omschreven - hostingdiensten verrichten.

26.2 Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal klant de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor klant gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. Het dataverkeer dat in een bepaalde periode door klant niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal CERME ICT een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.

26.3 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet.

26.4 Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal klant zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, configureren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. CERME ICT is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie. Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, heeft de overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van back-up-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp. Indien partijen zijn overeengekomen dat CERME ICT de hiervoor in dit lid bedoelde activiteiten geheel of gedeeltelijk als onderdeel van de hosting diensten zal uitvoeren, zullen die diensten bestaan uit de in de overeenkomst - limitatief - beschreven werkzaamheden.

26.5 CERME ICT kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. CERME ICT zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en deze, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met klant.

26.6 Indien CERME ICT op grond van de overeenkomst diensten voor klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, dan dient klant de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal CERME ICT een schriftelijk exemplaar van die regels aan klant verstrekken. CERME ICT aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door klant beoogde resultaten. Klant is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij CERME ICT gebruikelijke tarieven, verschuldigd. CERME ICT staat er niet voor in dat een door klant gewenste domeinnaam aan klant wordt toegekend.

## **27. HOSTINGDIENSTEN\_NOTICE AND TAKE DOWN**

27.1 Klant zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.

27.2 Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is CERME ICT steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van klant. Klant zal op eerste schriftelijk verzoek van CERME ICT data en/of informatie onverwijld van de systemen van CERME ICT verwijderen, bij gebreke waarvan CERME ICT gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. CERME ICT is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 27.1 aan klant per onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot haar systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door CERME ICT jegens klant. CERME ICT is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens klant aansprakelijk te zijn.

27.3 Van CERME ICT kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van klant te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en klant. Klant zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en CERME ICT schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

## **28. UITVOERING CLOUDDIENST**

28.1 CERME ICT zal zich inspannen om de overeengekomen Clouddienst steeds naar behoren te doen functioneren en streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid, kwaliteit en beveiliging van de Clouddienst. CERME ICT behoudt zich het recht voor om de technische en functionele eigenschappen van de Clouddienst tussentijds te wijzigen om deze te verbeteren en om eventuele fouten te herstellen of om te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving. Indien een dergelijke aanpassing leidt tot een materiële afwijking in de functionaliteit van de Clouddienst, zal CERME ICT klant daarvan voordat de aanpassing beschikbaar komt, schriftelijk of elektronisch op de hoogte stellen.

28.2 CERME ICT verricht de Clouddienst slechts in opdracht van klant. Het staat klant niet vrij derden gebruik te laten maken van de door CERME ICT verleende Clouddiensten.

28.3 Indien CERME ICT op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van klant, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan klant in rekening worden gebracht.

28.4 CERME ICT kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de Clouddienst aanbrengen en voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij klant geldende procedures tot gevolg heeft, zal CERME ICT klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van klant. In dat geval kan klant de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of CERME ICT de kosten van deze wijziging voor haar rekening neemt. CERME ICT is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

28.5 CERME ICT kan de Clouddienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. CERME ICT zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden.

28.6 CERME ICT is vanaf zeven werkdagen na een voorafgaande aankondiging, gerechtigd de toegang tot de Clouddienst geheel of gedeeltelijk te blokkeren, indien klant in verzuim is in de nakoming van enige verbintenis uit hoofde van de overeenkomst, waaronder deze algemene leveringsvoorwaarden.

28.7 CERME ICT is nimmer gehouden klant een fysieke drager te verstrekken met daarop de in het kader van de Clouddienst aan klant ter beschikking te stellen en te houden programmatuur of een fysiek exemplaar van de in het kader van de Clouddienst gebruikte apparatuur of infrastructuur of componenten daarvan.

28.8 Klant is verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben en functioneren van de voor de toegang tot en het gebruik van de Clouddiensten benodigde hulpmiddelen, waaronder begrepen de door klant te gebruiken (rand)apparatuur en programmatuur, hulpapplicaties, configuratie en internetverbinding, die voldoen aan de door CERME ICT genoemde technische en functionele specificaties.

28.9 Klant blijft rechthebbende van zijn met behulp van de Clouddienst opgeslagen, bewerkte, verwerkte of anderszins ingevoerde gegevens. Klant bepaalt zelf en is verantwoordelijk voor de keuze welke gegevens met behulp van de Clouddienst worden opgeslagen, bewerkt, verwerkt of anderszins ingevoerd. CERME ICT heeft geen kennis van deze gegevens. Klant vrijwaart CERME ICT voor aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze op CERME ICT zouden kunnen verhalen, voor zover deze aanspraak is gegrond op het gebruik dat door klant van de Clouddienst is gemaakt. CERME ICT is niet gehouden de juistheid en volledigheid van de opgegeven gegevens te controleren en is daarom niet aansprakelijk voor de gevolgen van het gebruik van door klant aangeleverde onjuiste en/of onvolledige informatie.

28.10 De door CERME ICT ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek (waaronder logfiles), behoudens tegenbewijs te leveren door klant.

## **29. TOEGANG TOT DE CLOUDDIENST**

29.1 Klant is verantwoordelijk voor de instandhouding van een aansluiting op het energienetwerk en andere aansluitingen die nodig zijn voor de toegang tot en gebruik van de Clouddienst. Klant is verantwoordelijk voor ieder gebruik, met of zonder zijn toestemming, van de Clouddienst en van de aan hem beschikbaar gestelde toegangsmiddelen (zoals een token en/ of toegangscode en gebruikersnaam) waarmee toegang kan worden verkregen tot de omgeving en/ of opslagcapaciteit/ en of infrastructuur waarop de Clouddienst beschikbaar is. CERME ICT is niet aansprakelijk voor schade van klant en/of derden die is ontstaan door onbevoegd gebruik van de toegangsmiddelen.

29.2 De verstrekte toegangsmiddelen zijn niet - overdraagbaar, strikt persoonlijk en uitsluitend voor gebruik binnen de organisatie van klant. Klant zal de vereiste zorgvuldigheid in acht nemen ten aanzien van het gebruik van de toegangsmiddelen en deze geheimhouden voor derden.

29.3 CERME ICT kan de toegangsmiddelen steeds naar eigen inzicht wijzigen waarvan CERME ICT klant tijdig op de hoogte zal stellen.

29.4 Klant stelt CERME ICT onverwijld op de hoogte indien de toegangsmiddelen onbevoegd worden gebruikt dan wel klant daartoe redelijkerwijs een vermoeden heeft.

29.5 Klant kan CERME ICT verzoeken de toegangsmiddelen te blokkeren. CERME ICT is ook gerechtigd te allen tijde toegangsmiddelen eigener beweging te blokkeren indien CERME ICT op de

hoogte is van onbevoegd gebruik van de toegangsmiddelen. CERME ICT is in dat geval niet aansprakelijk voor schade van klant en/of derden die is ontstaan door het blokkeren van de toegangsmiddelen.

29.6 Klant staat er bij het gebruik van de Clouddienst in elk geval voor in dat hij en de gebruiker(s) (natuurlijke personen die die geautoriseerd zijn om toegang te krijgen tot de Clouddienst), voor zover relevant, de volgende regels in acht nemen:

- Klant zal zorg dragen voor het beschermen van zijn (rand)apparatuur, software, infrastructuur en internetverbinding tegen virussen, computercriminaliteit en (ander) onrechtmatig gebruik door gebruiker(s) of derden;
- Klant en/of gebruiker zal bij het gebruik van de Clouddienst geen (computer)virussen of andere bestanden verspreiden die de (goede werking van de) Clouddienst kunnen verstoren, onderbreken of beschadigen;
- Klant en/of gebruiker zal geen handelingen (doen) verrichten waardoor verstoringen of beschadigingen in de Clouddienst, (computer)netwerken of infrastructuren (van andere gebruikers) kunnen worden veroorzaakt of ten aanzien daarvan overlast, beperkt gebruik of onvoorzien gebruik (voor andere gebruikers) kan worden veroorzaakt;
- Klant en/of gebruiker zal niet ongevraagd grote hoeveelheden berichten met dezelfde of vergelijkbare inhoud ("spam") verzenden;
- Klant en/of gebruiker zal geen toegangsmiddelen misbruiken of de beveiliging van de Clouddienst doorbreken en/of proberen te doorbreken;
- Klant en/of gebruiker zal geen handelingen verrichten of nalaten waarvan hij weet of redelijkerwijs had moeten weten dat die zouden kunnen leiden tot een gebruik van de Clouddienst dat strafbaar of jegens Leverancier en/of derden onrechtmatig is;
- Klant en/of gebruiker zal geen racistisch of discriminerend materiaal en/of (kinder)pornografie openbaar maken of verspreiden. Onder verspreiden wordt tevens verstaan het plaatsen op of verspreiden via de infrastructuur van de Clouddienst;
- Klant en/of gebruiker zal niet tegen de wil van de eigenaar of beheerder opzettelijk en zonder toestemming binnendringen in een computersysteem of een deel daarvan ("hacken");
- Klant en/of gebruiker zal op geen enkele wijze inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van CERME ICT en/of derden; en
- Klant en/of gebruiker zal zonder voorafgaande uitdrukkelijk schriftelijke toestemming van CERME ICT informatie en gegevens die CERME ICT in het kader van de Clouddienst verstrekt niet openbaar maken, vereenvoudigen of anderszins aanwenden, anders dan voor gebruik in de interne bedrijfsvoering van klant.

### **30. CLOUDDIENST\_GARANTIE**

30.1 CERME ICT staat er niet voor in dat de Clouddienst zonder fouten, storingen of onderbreken functioneert. CERME ICT zal zich ervoor inspannen fouten in de programmatuur, apparatuur, infrastructuur en/ of beheeromgeving binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur, apparatuur, infrastructuur of beheeromgeving betreft die door CERME ICT zelf is ontwikkeld of gebouwd, en de desbetreffende gebreken door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij CERME ICT zijn gemeld. CERME ICT kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur, apparatuur, infrastructuur of beheeromgeving in gebruik wordt genomen. CERME ICT kan niet garanderen dat alle fouten worden hersteld. CERME ICT is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van klant is ontwikkeld, kan CERME ICT volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan klant in rekening brengen.



30.2 Klant zal op basis van de door CERME ICT verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de Cloud-dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. CERME ICT verklaart zich bereid om op verzoek van klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door klant te nemen maatregelen, tegen door CERME ICT te stellen (financiële) voorwaarden. CERME ICT is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

30.3 CERME ICT staat er niet voor in dat de in het kader van de Clouddienst ter beschikking te houden programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

### **31. CLOUDDIENST\_INTERFACES**

31.1 Klant verkrijgt op grond van de overeenkomst en tegen vergoeding van de daarin vermelde tarieven, voor de duur van de overeenkomst een niet-exclusief en niet – overdraagbaar recht om bij het gebruik van de Clouddiensten de interface – als gespecificeerd in de overeenkomst - te gebruiken. Het gebruiksrecht omvat, binnen de in deze algemene leveringsvoorwaarden en eventueel de overeenkomst gestelde grenzen - alle handelingen met betrekking tot de Interface die redelijkerwijs nodig is in het kader van het gebruik van de Clouddiensten door klant en gebruikers. Het is klant indien en voor zover technisch noodzakelijk en/of in overeenstemming met de toegestane gebruiksdoeleinden toegestaan om reservekopieën van de Interface te maken.

### **32. GEVOLGEN BEEINDIGING CLOUDDIENST**

32.1 Partijen zullen ingeval van beëindiging van de overeenkomst steeds te goeder trouw samenwerken bij de eventueel door Klant gewenste ondersteuning bij de remigratie van de bij het gebruik van de Clouddiensten ingevoerde gegevens en bij de overdracht aan Klant of aan een door Klant aan te wijzen derde gedurende deze remigratieperiode. De continuïteit van de beschikbaarheid van de gegevens en diensten staat hierbij centraal. Partijen zullen overleggen over de grootte van de inspanning die CERME ICT moet leveren. CERME ICT zal de kosten die zij maakt in verband met de remigratie van de dienstverlening op basis van nacalculatie aan klant in rekening kunnen brengen.

32.2 Na beëindiging van de overeenkomst kan klant verzoeken om een eenmalige aanlevering van de bij het gebruik van de Clouddiensten ingevoerde gegevens. CERME ICT zal de gegevens in een bij haar gebruikelijk formaat aan klant ter beschikking stellen zodat deze gegevens redelijkerwijs verwerkt kunnen worden door klant. Anders dan eventueel op grond van bepalingen van Nederlands dwingend recht aanvaardt CERME ICT geen bewaarplicht of bewaartermijn voor de door klant ingevoerde data en gegevens. Ingeval klant niet onverwijld na het beëindigen van de overeenkomst heeft aangegeven dat hij de hiervoor genoemde overdracht van de gegevens wenst, is CERME ICT gerechtigd gegevens die met behulp van de Clouddienst worden opgeslagen, bewerkt, verwerkt of anderszins ingevoerd per direct, zonder voorafgaande mededeling, van het systeem waarop deze zijn opgeslagen, te verwijderen en te vernietigen.

### **33. AANVANG VAN DE CLOUDDIENST\_VERGOEDING**

33.1 Uitvoering van de door CERME ICT te verlenen Clouddienst begint op de in de overeenkomst gespecificeerde datum. Klant draagt er zorg voor dat zij onverwijld na het aangaan van de overeenkomst, maar uiterlijk [2 weken] voor aanvangsdatum van de dienstverlening beschikt over de voor het gebruik van de SaaS-dienst benodigde faciliteiten.

33.2 Klant is voor de Clouddienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door CERME ICT verleende Clouddienst telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

### **34. BESCHERMING VAN PERSOONSgegevens**

34.1 Klant garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor rechtmatige verwerking van persoonsgegevens die door of vanwege klant worden ingevoerd in de programmatuur, apparatuur, infrastructuur, software en/of beheeromgeving.

34.2 De volledige verantwoordelijkheid voor de verwerking van persoonsgegevens in de programmatuur, apparatuur, infrastructuur, software en/of beheeromgeving ligt bij klant. Klant staat er jegens CERME ICT voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Klant vrijwaart CERME ICT voor alle rechtsvorderingen van derden, uit welken hoofde dan ook, in verband met de verwerking van deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

34.3 Klant heeft op grond van de vigerende privacywetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij klant. CERME ICT is in dit verband 'verwerker' in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG").

34.4 Eventuele kosten die gemaakt moeten worden om aan de verplichtingen uit de vigerende privacywetgeving omtrent de bescherming van persoonsgegevens te voldoen, waaronder de verplichtingen voortvloeiende uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG"), komen voor rekening van klant.

34.5 CERME ICT zal, zoveel als technisch mogelijk is, ondersteuning verlenen aan de door klant na te komen verplichtingen als bedoeld in artikel 34.3. De kosten verbonden aan deze ondersteuning zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van CERME ICT begrepen en komen voor rekening van klant.

## **35. GEBRUIK SIMKAART**

35.1 Een door CERME ICT verstrekte simkaart mag alleen gebruikt worden voor het doel waarvoor deze verstrekt is, zoals voor het gebruik van betaalterminals. Het is niet toegestaan de simkaart uit de geleverde apparatuur te verwijderen en alternatief (oneigenlijk) in te zetten. CERME ICT is te allen tijde gerechtigd om zonder voorafgaande kennisgeving de toegang tot het product/dienst (tijdelijk) te blokkeren. Transactiekosten die voortkomen uit oneigenlijk gebruik zullen worden doorbelast tegen een tarief van €2,50 per MB. Bij normaal pingebruk zal de bundel nooit worden overschreden.

35.2 CERME ICT is nimmer aansprakelijk voor het (tijdelijk) niet functioneren van de simkaart en of het mobiele netwerk waarvan gebruik wordt gemaakt. De klant heeft dan ook geen recht op schadevergoeding. Klant vrijwaart CERME ICT van aanspraken. De simkaarten blijven te allen tijde eigendom van CERME ICT, waarbij CERME ICT het recht heeft deze op ieder gewenst tijdstip terug te vorderen.

## **36. UITVOERING ADVIES EN CONSULTANCYDIENSTEN**

36.1 De doorlooptijd van een opdracht op het gebied van consultancy of advisering is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die klant verstrekt en de medewerking van klant en relevante derden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal CERME ICT zich daarom niet tevoren verbinden aan een doorlooptijd van de opdracht.

36.2 De dienstverlening van CERME ICT wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van CERME ICT.

36.3 Het gebruik dat klant maakt van een door CERME ICT afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van klant. De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam leverancier mag worden verwacht, berust geheel bij klant, onverminderd het recht van CERME ICT met alle middelen tegenbewijs te leveren.

36.4 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van CERME ICT is klant niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van CERME ICT en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van CERME ICT. Klant zal de adviezen of rapportages van CERME ICT niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

### **37. ADVIES EN CONSULTANCYDIENSTEN \_RAPPORTAGE**

37.1 CERME ICT zal klant op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden. Klant zal CERME ICT schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor CERME ICT van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor klant aandacht wenst, prioriteitenstelling van klant, beschikbaarheid van middelen en personeel van klant en bijzondere of voor CERME ICT mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Klant zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisgeving van de door CERME ICT verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van klant en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en CERME ICT hiervan op de hoogte stellen.

### **38. ADVIES EN CONSULTANCYDIENSTEN \_VERGOEDING**

38.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle vergoedingen die betrekking hebben op door CERME ICT verleende diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

## **HOOFDSTUK 4: GEBRUIK PROGRAMMATUUR**

*De bepalingen in dit hoofdstuk 'Gebruik Programmatuur' zijn, naast de Algemene Bepalingen, van toepassing indien CERME ICT programmatuur anders dan op basis van een Clouddienst voor gebruik aan klant ter beschikking stelt.*

### **39. GEBRUIKSRECHT EN GEBRUIKSBEPERKINGEN**

39.1 CERME ICT stelt aan klant op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen computerprogramma's en de overeengekomen gebruikersdocumentatie gedurende de looptijd van de overeenkomst voor gebruik ter beschikking, hierna te noemen 'de programmatuur'. Het recht tot gebruik van de programmatuur is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

39.2 De verplichting tot terbeschikkingstelling door CERME ICT en het gebruiksrecht van klant strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van klant strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie worden niet aan klant ter beschikking gesteld, ook niet indien klant bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.

39.3 Klant zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven.

39.4 Indien partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is klant gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.

39.5 CERME ICT kan verlangen dat klant de programmatuur niet eerder in gebruik neemt dan nadat klant bij CERME ICT, diens toeleverancier of de producent van de programmatuur één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen. CERME ICT is steeds gerechtigd technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen partijen is overeengekomen. Klant zal nimmer

technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

39.6 Klant mag de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Klant zal de programmatuur niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service' (SaaS) of 'outsourcing'.

39.7 Het is klant nimmer toegestaan de programmatuur en de dragers waarop de programmatuur is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal klant een derde - al dan niet op afstand (online) - toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van klant gebruikt.

39.8 Klant zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van CERME ICT uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbepalingen. Klant zal op eerste verzoek van CERME ICT toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. CERME ICT zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die zij in het kader van een onderzoek van of bij klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.

39.9 Partijen houden het ervoor dat de tussen partijen gesloten overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van programmatuur tot voorwerp heeft, nimmer als koopovereenkomst wordt beschouwd.

39.10 CERME ICT is niet verplicht tot het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande CERME ICT gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de programmatuur te verlenen, kan CERME ICT verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

## **40. AFLEVERING EN INSTALLATIE**

40.1 CERME ICT zal, te harer keuze, de programmatuur op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, op een door CERME ICT te bepalen formaat gegevensdrager afleveren dan wel de programmatuur online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt ter keuze van CERME ICT in papieren dan wel digitale vorm in een door CERME ICT bepaalde taal verstrekt. Tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen, zal CERME ICT de Programmatuur installeren.

## **41. ACCEPTATIE**

41.1 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt klant de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van CERME ICT op grond van de garantieregeling van artikel 45. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, indien een door CERME ICT uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door klant.

41.2 Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 41.3 tot en met 41.10 van toepassing.

41.3 Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door CERME ICT schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de

programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien klant deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Klant is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. CERME ICT heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere gebreken in of aan de programmatuur dan met betrekking tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.

41.4 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode – tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen in de overeenkomst - veertien dagen na aflevering of, indien een door CERME ICT uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is klant niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Klant zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren en binnen de afgesproken termijnen.

41.5 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is klant verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door CERME ICT schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.

41.6 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:

- a. indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
- b. indien CERME ICT vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 41.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 41.8 aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel
- c. indien klant enig gebruik maakt van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.

41.7 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal klant terstond maar uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan CERME ICT rapporteren. CERME ICT zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij CERME ICT gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen aan te brengen.

41.8 Klant mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van CERME ICT om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 45 te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.

41.9 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.

41.10 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat CERME ICT gekwetten is voor de nakoming van haar verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de

programmatuur door CERME ICT is overeengekomen, van haar verplichtingen betreffende de installatie. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van klant op grond van artikel 41.8 betreffende kleine gebreken en artikel 45 betreffende de garantie.

#### **42. BESCHIKBAARSTELLING**

42.1 CERME ICT zal de programmatuur binnen de in de overeenkomst genoemde termijn, of, bij gebreke daarvan, binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst aan klant ter beschikking stellen.

#### **43. GEBRUIKSRECHTVERGOEDING**

43.1 De voor het recht tot gebruik door klant te betalen vergoeding is verschuldigd op de in de overeenkomst gespecificeerde tijdstippen, of bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:

a. indien partijen niet zijn overeengekomen dat CERME ICT zorg draagt voor installatie van de programmatuur:

- bij aflevering van de programmatuur;

- of in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij aflevering van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van ieder kalenderjaar;

b. indien partijen zijn overeengekomen dat CERME ICT zorg draagt voor installatie van de programmatuur:

- bij voltooiing van die installatie;

- of in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij voltooiing van die installatie en vervolgens bij aanvang van ieder kalenderjaar.

#### **44. WIJZIGINGEN IN DE PROGRAMMATUUR**

44.1 Behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is klant niet gerechtigd de programmatuur geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van CERME ICT. CERME ICT is gerechtigd haar toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden. Klant draagt het volle risico van alle door of in opdracht van klant door derden - al dan niet met toestemming van CERME ICT aangebrachte wijzigingen.

#### **45. GARANTIE**

45.1 CERME ICT zal zich naar beste vermogen inspannen fouten binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij CERME ICT zijn gemeld. CERME ICT staat er niet voor in dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. CERME ICT garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van klant is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval CERME ICT volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.

45.2 CERME ICT kan volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van klant of van andere niet aan CERME ICT toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien klant zonder schriftelijke toestemming van CERME ICT wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.

45.3 Herstel van fouten geschiedt op een door CERME ICT te bepalen locatie en wijze. CERME ICT is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.

45.4 CERME ICT is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

45.5 CERME ICT heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in dit artikel bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

## **46. PROGRAMMATUUR VAN TOELEVERANCIERS**

46.1 Indien en voor zover CERME ICT programmatuur van derden aan klant ter beschikking stelt, zullen, voor wat betreft die programmatuur, de (licentie)voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen CERME ICT en klant van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de (licentie)voorwaarden van die derden door CERME ICT schriftelijk aan klant is verteld en die voorwaarden bovendien vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan klant zijn verstrekt. In afwijking van voorgaande zin komt aan klant geen beroep toe op een nalaten van CERME ICT om te voldoen aan voornoemde informatieverplichting, indien klant een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.

46.2 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen klant en CERME ICT om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

## **47. SPECIFICATIES EN ONTWIKKELING/INRICHTEN VAN PROGRAMMATUUR/WEBSITE/WEBSHOP**

47.1 De specificaties en/ of het ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur, webshop, en/of website en de wijze waarop de ontwikkeling zal geschieden, zullen in de overeenkomst uitdrukkelijk en schriftelijk worden vastgelegd. Klant is medeverantwoordelijk voor een tijdige en juiste oplevering van de te ontwikkelen programmatuur.

47.2 CERME ICT zal de programmatuur, webshop en/of website met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met klant schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan CERME ICT verlangen dat klant zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.

47.3 Indien partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van (onderdelen van) de programmatuur, webshop of website op iteratieve wijze geschiedt (bijvoorbeeld Scrum), aanvaarden partijen dat de werkzaamheden bij aanvang niet zullen worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties en tevens dat specificaties, welke al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast met inachtneming van de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking de specificaties die voor de volgende fase van het project (bijvoorbeeld een 'time-box') en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden. Klant aanvaardt het risico dat de programmatuur, webshop en/of de website niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties zullen beantwoorden. Klant zal zorg dragen voor een permanente, actieve en door de organisatie van klant gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nadere) besluitvorming. Klant garandeert dat de door haar ingezette medewerkers welke worden benoemd in sleutelposities, beschikken over de voor deze positie benodigde beslissingsbevoegdheden. Klant waarborgt voortvarendheid van de door haar tijdens de uitvoering van de overeenkomst te nemen voortgangsbepalingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke

voortgangsbepalingen van de zijde van klant conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort, is CERME ICT gerechtigd - doch niet verplicht - de naar haar oordeel passende bepalingen te nemen.

47.4 Indien partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in voornoemd artikel, dan is het bepaalde in artikel 41.1, artikel 41.4 tot en met 41.8 en artikel 45.1 niet van toepassing. Klant aanvaardt de programmatuur, webshop en/of website in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is'). CERME ICT is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot herstel van fouten, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

47.5 Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zal CERME ICT de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door haar te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst aanvangen.

47.6 Desgevraagd zal klant CERME ICT in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van klant te verrichten.

47.7 In de verplichtingen van CERME ICT ten aanzien van de ontwikkeling van een webshop of website zijn niet begrepen het ter beschikking stellen van een zogeheten 'content managementsysteem', tenzij anders overeengekomen.

47.8 In de verplichtingen van CERME ICT zijn niet begrepen het onderhoud van de programmatuur, webshop en/of de website, en/of het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders daarvan. Indien in afwijking van het vorenstaande door CERME ICT tevens onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan CERME ICT verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van CERME ICT in rekening gebracht.

#### **48. AFLEVERING, INSTALLATIE EN ACCEPTATIE\_ONTWIKKELING/INRICHTEN VAN PROGRAMMATUUR/WEBSITE/WEBSHOP**

48.1 Het bepaalde in artikel 40 inzake aflevering en installatie is van overeenkomstige toepassing.

48.2 Tenzij CERME ICT op grond van de overeenkomst de programmatuur, webshop en/of website op haar eigen computersysteem ten behoeve van klant zal 'hosten', zal CERME ICT de programmatuur, webshop of website op een door haar te bepalen informatiedrager en in een door haar te bepalen vorm aan klant afleveren dan wel online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen.

48.3 Het bepaalde in artikel 41 van deze algemene voorwaarden inzake acceptatie is van overeenkomstige toepassing.

#### **49. GEBRUIKSRECHT\_ONTWIKKELING/INRICHTEN VAN PROGRAMMATUUR/WEBSITE/WEBSHOP**

49.1 CERME ICT stelt de in opdracht van klant ontwikkelde programmatuur, webshop en/of website en de eventueel daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik aan klant ter beschikking.

49.2 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode en de bij de ontwikkeling gemaakte technische documentatie aan klant ter beschikking worden gesteld, in welk geval klant gerechtigd zal zijn wijzigingen aan te brengen.

49.3 CERME ICT is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.



49.4 Het bepaalde in artikel 39 inzake gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing.

49.5 Slechts indien uit de inhoud van de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten volledig en uitsluitend door klant worden gedragen, gelden - zulks in afwijking van het bepaalde in artikel 39.4 - voor klant geen beperkingen in het recht tot gebruik van de programmatuur, webshop/of website.

## **50. VERGOEDING\_ONTWIKKELING/INRICHTEN VAN PROGRAMMATUUR/WEBSITE/WEBSHOP**

50.1 Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van programmatuur, webshop en/of website telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

50.2 In de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden is tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de programmatuur, webshop of website gedurende de looptijd van de overeenkomst begrepen.

50.3 In de vergoeding voor de ontwikkeling van de programmatuur is niet begrepen een vergoeding voor de door klant benodigde hulpprogrammatuur en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassing en/of onderhoud van de programmatuur. Evenmin is in de vergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers ervan.

## **51. GARANTIE\_ONTWIKKELING/INRICHTEN VAN PROGRAMMATUUR/WEBSITE/WEBSHOP**

51.1 Het bepaalde in artikel 45 inzake garantie is van overeenkomstige toepassing.

51.2 CERME ICT staat er niet voor in dat de door haar ontwikkelde website of webshop goed werkt in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere programmatuur. CERME ICT staat er evenmin voor in dat de website of webshop goed werkt in samenhang met alle soorten apparatuur.

## **HOOFDSTUK 5: ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR EN APPARATUUR**

*De in dit hoofdstuk 'Onderhoud van programmatuur en apparatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien CERME ICT onderhoud levert op programmatuur en/of apparatuur, al dan niet middels een (garantie) service abonnement.*

## **52. ONDERHOUDSDIENSTEN\_PROGRAMMATUUR**

52.1 Indien overeengekomen verricht CERME ICT onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur in de zin van artikel 41.3 en het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur.

52.2 Klant zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal CERME ICT zich overeenkomstig haar gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van CERME ICT op de door CERME ICT te bepalen wijze en termijn aan klant ter beschikking worden gesteld. CERME ICT is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Klant zal zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren,

inrichten, configureren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen, tenzij anders overeengekomen.

52.3 Het bepaalde in de artikelen 41.3 en 39.4 is van overeenkomstige toepassing.

52.4 Indien CERME ICT het onderhoud online verricht, zal klant tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en netwerkfaciliteiten.

52.5 Klant zal alle door CERME ICT verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur en het maken van een back-up van alle data.

52.6 Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door CERME ICT zelf aan klant is geleverd, zal klant, indien CERME ICT dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Klant staat ervoor in dat zij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. Klant verleent CERME ICT het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-) documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.

52.7 Het onderhoud door CERME ICT laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van klant voor het beheer van de programmatuur, waaronder controle van de instellingen en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur worden ingezet. Klant zal zelf (hulp)programmatuur installeren, inrichten, configureren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

### **53. NIEUWE VERSIES VAN PROGRAMMATUUR**

53.1 Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen.

53.2 Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is CERME ICT niet meer verplicht tot het herstellen van fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.

53.3 CERME ICT kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit klant een nadere schriftelijke overeenkomst met CERME ICT aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. CERME ICT kan uit een vorige versie van de programmatuur functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. CERME ICT is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

53.4 CERME ICT kan van klant verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, programmatuur e.d.) aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

### **54. ONDERHOUDSDIENSTEN\_APPARATUUR**

54.1 CERME ICT zal het onderhoud verrichten met betrekking tot de in de overeenkomst genoemde apparatuur op de daarin opgenomen locatie binnen Nederland, tenzij specifiek anders overeengekomen. Wijzigingen van voornoemde locatie dient de klant vooraf aan CERME ICT mee te delen.

54.2 Gedurende de tijd dat CERME ICT de te onderhouden apparatuur onder zich heeft, heeft klant geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur, tenzij anders overeengekomen in een garantieservice abonnement.

54.3 De inhoud en omvang van de te verrichten onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst worden vastgelegd. Hierbij geldt dat een garantieservice abonnement:

a. Kosteloze reparatie (inclusief voorrijkosten) omvat van bij normaal gebruik tussentijds optredende defecten en/of afwijkingen, ervan uitgaande dat de klant ten behoeve van de apparatuur deugdelijke en kwalitatief afdoende verbruiksmaterialen (zoals inktlinten, rollen, cassettes, houtvrij papier) gebruikt en dat de apparatuur en eventuele randapparatuur is aangesloten op een lichtnet met randaarde, vrij van elektronische interventie opgewekt door andere belastingen in dezelfde groep en dat voldoet aan algemeen erkende eisen.

b. Onderdelen die in het kader van de supportverlening worden vervangen, worden eigendom van CERME ICT.

c. Voor wat betreft de Waddeneilanden worden wacht- en vaartijden alsmede de kosten van de oversteek aanvullend op de reguliere vergoedingen in rekening gebracht.

54.4 Klant zal, onmiddellijk nadat zich een storing aan de apparatuur voordoet, CERME ICT daarvan in kennis stellen door middel van een gedetailleerde omschrijving.

54.5 Klant zal alle door CERME ICT verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, zoals de tijdelijke staking van het gebruik van de apparatuur. Klant is gehouden het personeel van CERME ICT of door CERME ICT aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan CERME ICT ten behoeve van het onderhoud ter beschikking te stellen.

54.6 Alvorens de apparatuur aan CERME ICT 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.

54.7 Op verzoek van CERME ICT zal een ter zake kundige medewerker van klant voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn.

54.8 Klant is bevoegd voor eigen rekening en risico niet door CERME ICT geleverde apparatuur en systemen op de apparatuur aan te sluiten en daarop programmatuur te installeren.

54.9 Indien het naar het oordeel van CERME ICT voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere apparatuur of met programmatuur worden getest, zal klant de desbetreffende andere apparatuur en programmatuur evenals de testprocedures en informatiedragers ter beschikking van CERME ICT stellen.

54.10 Het voor het onderhoud benodigde testmateriaal dat niet tot de normale outillage van CERME ICT behoort, dient door klant ter beschikking te worden gesteld.

54.11 Klant draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat CERME ICT deze voor onderhoudswerkzaamheden onder zich heeft. Het wordt aan klant overgelaten dit risico te verzekeren.

## **55. UITSLUITINGEN**

55.1 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met ondeskundig gebruik van de apparatuur en/of programmatuur of nalatigheid, onachtzaamheid of moedwillige vernieling alsmede van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in internet, wifi-bereik, datanetwerkverbindingen, spanningsvoorzieningen, bekabeling, computervirussen, inbraak en of ongewenste toegang door derden op het systeem, blikseminslag, inductie, brand, zelfontbranding, vochtschade, vallen, stoten, of koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen en/of die niet door CERME ICT zijn voorgeschreven, behoren niet tot de verplichtingen van CERME ICT op grond van de onderhoudsovereenkomst.

55.2 Tot de onderhoudsverplichtingen van CERME ICT behoren niet:

a. het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met wijziging, verricht onderhoud, reparaties en of verplaatsingen van de apparatuur en/of programmatuur anders dan door of namens CERME ICT;

b. het gebruik van de apparatuur en/of programmatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden en het nalaten van klant om de apparatuur tijdig te laten onderhouden;

c. onderzoek of herstel van storingen die verband houden met op de apparatuur geïnstalleerde programmatuur;

55.3 Indien CERME ICT onderzoek en/of onderhoud verricht in verband met het in de artikel(en) 55.1 en/of 55.2 bepaalde, kan CERME ICT de kosten van dat onderzoek en/of onderhoud volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening brengen. Het voorgaande laat al hetgeen klant aan CERME ICT ter zake van onderhoud verschuldigd is, onverlet.

55.4 CERME ICT is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.

## **56. SUPPORTDIENSTEN**

56.1 Indien de dienstverlening van CERME ICT op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur en/of apparatuur omvat, zal CERME ICT telefonisch of per email adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur en/of apparatuur. CERME ICT kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. CERME ICT zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij haar gebruikelijke procedures. CERME ICT staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van CERME ICT.

56.2 CERME ICT behandelt indien een (garantie) service abonnement is afgesloten de storingen met voorrang en indien noodzakelijk met on-site service binnen 2 x 24 uur na telefonische inventarisatie van de storing. Indien de storing niet ter plaatse kan worden verholpen bestaat, indien nodig, recht op een leenmachine. Ook in het weekend zal voor zover nodig en mogelijk service worden verleend. In geval van backoffice systemen geldt dat de afhandeling van storingen binnen kantooruren zal worden verricht.

56.3 Indien de dienstverlening van CERME ICT op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal CERME ICT één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval is klant gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden

personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de programmatuur. CERME ICT staat er niet voor in dat alle storingen tijdig zullen worden verholpen.

56.4 Het onderhoud en de andere overeengekomen diensten als bedoeld in dit hoofdstuk worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst is aangegaan, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

## **57. VERGOEDING**

57.1 De voor het onderhoud verschuldigde vergoedingen en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk, zullen telkens per periode als in de overeenkomst vastgelegd bij vooruitbetaling verschuldigd zijn.

57.2 Bedragen ter zake het onderhoud van de apparatuur en/of programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk zijn verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en andere diensten is verschuldigd ongeacht of klant de programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.

57.3 In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:

- a. kosten van (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals batterijen, accu's stempels, inkt- (cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires;
- b. kosten van (het vervangen van) onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan CERME ICT;
- c. werkzaamheden ten behoeve van revisie van de apparatuur;
- d. modificaties aan de apparatuur;
- e. verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

## **HOOFDSTUK 6: HUUR VAN APPARATUUR**

*De in dit hoofdstuk opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien CERME ICT apparatuur van welke aard dan ook en/of andere zaken (stoffelijke objecten) aan klant verhuurt, zoals betaalterminals en kassa's.*

## **58. HUUR EN VERHUUR**

58.1 CERME ICT verhuurt aan klant de in de huurovereenkomst genoemde apparatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie.

58.2 In de verhuur is niet begrepen de terbeschikkingstelling van programmatuur op separate gegevensdragers en de gebruiks- en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik van de apparatuur, zoals batterijen, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.

58.3 De huur vangt aan op de dag van terbeschikkingstelling van de apparatuur aan klant.

## **59. VOORINSPECTIE**

59.1 CERME ICT kan vóór of bij gelegenheid van de terbeschikkingstelling bij wijze van voorinspectie in aanwezigheid van klant een beschrijving van de staat van de apparatuur opstellen, met vermelding van geconstateerde gebreken. CERME ICT kan verlangen dat klant het opgestelde rapport met deze beschrijving voor akkoord ondertekent alvorens CERME ICT de apparatuur aan klant in gebruik verstrekt. De in die staat vermelde gebreken in de apparatuur komen voor rekening van CERME ICT. Partijen zullen bij constatering van gebreken overeenkomen of, en zo ja op welke wijze en op welke termijn het herstel van de in de staat vermelde gebreken geschiedt.

59.2 Als klant niet naar behoren meewerkt aan de voorinspectie als bedoeld in artikel 59.1, heeft CERME ICT het recht om deze inspectie buiten aanwezigheid van klant uit te voeren en het rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor klant.

59.3 Indien geen voorinspectie wordt uitgevoerd, wordt klant geacht de apparatuur in goede en onbeschadigde staat te hebben ontvangen.

## **60. GEBRUIK VAN DE APPARATUUR**

60.1 Klant zal de apparatuur uitsluitend in overeenstemming met de op grond van de overeenkomst beoogde bestemming en op de in die overeenkomst genoemde locaties gebruiken in en ten behoeve van zijn eigen organisatie of bedrijf. Gebruik van de apparatuur door of ten behoeve van derden is niet toegestaan. Het recht tot gebruik van de apparatuur is niet overdraagbaar. Het is klant niet toegestaan de apparatuur aan een derde in onderhuur te geven of een derde anderszins het (mede-)gebruik ervan te geven.

60.2 Klant zelf zal de apparatuur installeren, monteren en gebruiksgereed maken, tenzij anders overeengekomen.

60.3 Het is klant niet toegestaan de apparatuur of enig deel daarvan als onderpand of zekerheidsobject, op welke wijze dan ook, te gebruiken of op andere wijze daarover te beschikken.

60.4 Klant zal de apparatuur zorgvuldig gebruiken en als goed huisvader onder zich houden. Klant zal voldoende maatregelen nemen ter voorkoming van schade. Bij schade aan de apparatuur zal klant CERME ICT daarvan onverwijld in kennis stellen. Klant is voor schade aan de apparatuur jegens CERME ICT aansprakelijk. In alle gevallen is klant jegens CERME ICT aansprakelijk ingeval van diefstal, verlies of verduistering van de apparatuur tijdens de duur van de huur.

60.5 Klant zal de apparatuur niet geheel of gedeeltelijk veranderen of daaraan iets toevoegen. Indien in voorkomend geval toch veranderingen of toevoegingen zijn aangebracht, zal klant deze uiterlijk bij het einde van de huurovereenkomst ongedaan maken of verwijderen.

60.6 Tussen partijen geldt dat gebreken aan de door of in opdracht van klant aan de apparatuur aangebrachte veranderingen en toevoegingen en alle uit die veranderingen of toevoegingen voortvloeiende gebreken van de apparatuur geen gebreken in de zin van artikel 7:204 van het BW zijn. Klant heeft ter zake van deze gebreken geen enkele aanspraak jegens CERME ICT. CERME ICT is niet gehouden tot herstel of onderhoud van deze gebreken.

60.7 Klant heeft geen aanspraak op enige vergoeding in verband met door klant aangebrachte veranderingen van dan wel toevoegingen aan de gehuurde apparatuur die bij of na het einde van de huurovereenkomst, om welke reden dan ook, niet ongedaan gemaakt of verwijderd zijn.

60.8 Klant zal CERME ICT terstond schriftelijk in kennis stellen van een eventueel beslag op de apparatuur, onder opgave van de identiteit van de beslaglegger en de reden van het beslag. Klant zal de beslag leggende deurwaarder onverwijld inzage geven in de huurovereenkomst.

## **61. ONDERHOUD VAN GEHUURDE APPARATUUR**

61.1 Klant zal de gehuurde apparatuur niet zelf onderhouden of door een derde laten onderhouden.

61.2 Klant zal door haar geconstateerde gebreken in de gehuurde apparatuur terstond schriftelijk kenbaar maken. CERME ICT zal zich naar beste kunnen inspannen om bij wijze van correctief onderhoud de gebreken in de apparatuur die voor haar rekening komen, binnen een redelijke termijn te herstellen. CERME ICT is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot het uitvoeren van preventief onderhoud aan de apparatuur. Klant zal CERME ICT desgevraagd in de gelegenheid stellen correctief en/of preventief onderhoud uit te voeren. Partijen zullen tevoren in goed overleg de dagen en tijdstippen waarop onderhoud plaats vindt met elkaar bespreken. Gedurende de periode van onderhoud heeft klant geen recht op vervangende apparatuur.

61.3 Uitgesloten van de verplichting tot herstel van gebreken zijn:

- a. herstel van gebreken die klant bij het aangaan van de huurovereenkomst heeft aanvaard;
- b. het herstel van gebreken als gevolg van oorzaken die van buitenaf komen;
- c. het herstel van gebreken die aan klant, zijn personeelsleden en/of door klant ingeschakelde derden kunnen worden toegerekend;
- d. het herstel van gebreken die het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik of gebruik in strijd met de documentatie;
- e. het herstel van gebreken die het gevolg zijn van gebruik van de apparatuur in strijd met de gebruiksbestemming;
- f. het herstel van gebreken die het gevolg zijn van ongeautoriseerd aan de apparatuur aangebrachte wijzigingen of toevoegingen.

61.4 Indien CERME ICT de in het vorige lid bedoelde gebreken herstelt of laat herstellen, is klant de daaraan verbonden kosten volgens de gebruikelijke tarieven van CERME ICT verschuldigd.

61.5 CERME ICT is steeds gerechtigd ervoor te kiezen herstel van gebreken achterwege te laten en de apparatuur door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur te vervangen.

61.6 CERME ICT is nimmer gehouden tot herstel of reconstructie van verloren gegane data.

## **62. RISICO EN VERZEKERING**

62.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 60.4. geldt voor langlopende huurovereenkomsten (dat wil zeggen met een looptijd van minimaal één jaar) dat CERME ICT de verhuurde apparatuur voor eigen rekening zal verzekeren en verzekerd zal houden tegen risico's van brand en diefstal. Hierbij geldt evenwel dat klant een eigen risico van € 100 (zegge: honderd euro) per exemplaar/item van de gehuurde apparatuur draagt, hetwelk door CERME ICT aan klant in rekening zal worden gebracht.

62.2 Ingeval van beschadiging of gedeeltelijk verlies c.q. vergaan van de door klant gehuurde apparatuur zal CERME ICT in overleg met klant zorgdragen voor herstel c.q. gedeeltelijke vervanging daarvan. Daarbij bestede uren worden aan de klant op basis van het reguliere uurtarief doorbelast.

### **63. EINDINSPECTIE EN TERUGGAVE**

63.1 Klant zal de apparatuur bij het einde van de huurovereenkomst in de oorspronkelijke staat aan CERME ICT teruggeven. Kosten van vervoer in verband met de teruggave zijn voor rekening van klant.

63.2 Klant zal vóór of uiterlijk op de laatste werkdag van de huurtermijn zijn medewerking verlenen aan een gezamenlijke eindinspectie van de staat van de apparatuur. Van de bevindingen daarbij wordt door partijen gezamenlijk een rapport opgemaakt, dat door beide partijen moet worden ondertekend. Indien klant niet meewerkt aan deze eindinspectie, is CERME ICT gerechtigd om deze inspectie buiten aanwezigheid van klant uit te voeren en het bedoelde rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor klant.

63.3 CERME ICT is gerechtigd om de gebreken die zijn vermeld in het rapport van de eindinspectie en die redelijkerwijs voor rekening en risico van klant komen, op kosten van klant te doen herstellen. Klant is aansprakelijk voor schade van CERME ICT wegens tijdelijke onbruikbaarheid dan wel verdere onverhuurbaarheid van de apparatuur.

63.4 Indien klant bij het einde van de huur een door haar aan de apparatuur aangebrachte verandering niet ongedaan heeft gemaakt of een toevoeging daaraan niet heeft verwijderd, geldt tussen partijen dat klant geacht wordt afstand te hebben gedaan van ieder recht op die veranderingen en/of toevoegingen.

### **HOOFDSTUK 7: VERWERKING PERSOONSGEGEVENS**

*De in dit hoofdstuk opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien de klant (Verwerkingsverantwoordelijke) bepaalde vormen van verwerking van persoonsgegevens wil laten verrichten door CERME ICT (Verwerker) en is aldus op te vatten als een verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28 lid 3 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: "AVG")*

### **64. DEFINITIES EN UITGANGSPUNTEN**

64.1 Verwerker zal ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens Verwerken in het kader van de opdracht en doel van de overeenkomst. Overige verwerkingen zullen uitsluitend worden uitgevoerd in aanvullende opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke of als daartoe een wettelijke verplichting bestaat. In dit kader gelden de volgende definities:

- a. Betrokkene: degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft;
- b. Verwerkersovereenkomst: de verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28 lid 3 van de AVG;
- c. Persoonsgegevens: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon als bedoeld in artikel 4 sub 1 van de AVG dat Verwerker op grond van de Overeenkomst verwerkt of zal gaan verwerken;
- d. Verwerkingsverantwoordelijke: Verwerkingsverantwoordelijke als bedoeld in artikel 4 sub 7 van de AVG;
- e. Verwerker: Verwerker als bedoeld artikel 4 sub 8 van de AVG;
- f. Verwerken/Verwerking: alle handelingen of reeks van handelingen die wordt uitgevoerd op Persoonsgegevens, al dan niet door geautomatiseerde middelen, zoals het verzamelen, documenteren, opslaan, aanpassen, gebruiken, combineren en / of vernietigen;



## 65. DOELEINDEN VAN VERWERKING

65.1 Verwerker verbindt zich in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de overeenkomst en die doeleinden die met nadere instemming van partijen worden bepaald. Verwerking zal in beginsel uitsluitend plaatsvinden voor het gebruik van (diverse) applicaties aangeboden door Verwerker, een en ander ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst. Onderstaand zijn voor de diverse applicaties de doeleinden en de persoonsgegevens weergegeven:

### 65.2 a. Kassa-oplossing

Door middel van de kassa-oplossing kan de verwerkingsverantwoordelijke de volgende doelen realiseren:

- Het registreren van orders en verkopen;
- Het mogelijk maken dat orders en verkopen door de klant digitaal aan de verwerkingsverantwoordelijke voldaan kunnen worden door koppeling met betaalautomaten. Verwerker verwerkt daarbij niet de feitelijke transactie;
- Rapportagemogelijkheden op omzetten per tijdsperiode, productgroep, bediende, betaalwijze, klanten et cetera;
- Beschikbaar stellen van data t.b.v. andere applicaties waaronder boekhoudpakketten (optioneel);
- Het back-uppen van kassadata in een online omgeving (optioneel).

Om deze doelen te bereiken wordt de verwerkingsverantwoordelijke de mogelijkheid geboden om afhankelijk van het type oplossing onder meer de volgende persoonsgegevens op te slaan van de betrokkenen (medewerkers en klanten/gasten):

- Medewerker: Voornaam en achternaam; Telefoon; Email; Personeelsnummer en beschikbaarheid
- Klanten/gasten: Naam en contactgegevens bedrijf; Adres gegevens bedrijf; Voornaam en achternaam; Adresgegevens contactpersoon inclusief emailadres

### b. Personeelsplanningsoplossing

Door middel van de Personeelsplanningsoplossing kan de verwerkingsverantwoordelijke de volgende doelen realiseren:

- Het efficiënt inplannen van personeel op basis van budget, kosten, beschikbaarheid en overurensaldo;
- Het op een efficiënte wijze registreren van gewerkte, vakantie- en ziekte-uren van medewerkers;
- De urenregistratie koppelen aan de loonadministratie voor een nog efficiëntere loonverwerking (optioneel);
- Rapportagemogelijkheden om te zien hoe de personeelskosten zich verhouden tot de omzet (optioneel);
- Het bijhouden van het personeelsdossier (optioneel).

Om deze doelen te bereiken wordt de verwerkingsverantwoordelijke de mogelijkheid geboden om onder meer de volgende persoonsgegevens op te slaan van de betrokkenen (medewerkers, uitzendkrachten, vrijwilligers, meewerkend eigenaren, et cetera):

- N.a.w. gegevens; Salarisgegevens; Documenten zoals kopieën van diploma's, certificaten, functioneringsgesprekken; Medewerkersdossier; Alle gewerkte, vakantie-, ziekte-uren en overige uren die een betrokkene bij de klant heeft gemaakt

#### c. Reserveringsoplossing

Door middel van de Reserveringsoplossing kan de verwerkingsverantwoordelijke de volgende doelen realiseren:

- Het efficiënt inplannen van tafel reserveringen;
- In één oogopslag overzicht van de tafelbezetting;
- Eenvoudig gasten in- en uitchecken;
- Eenvoudig wachtlijstbeheer.

Om deze doelen te bereiken wordt de verwerkingsverantwoordelijke de mogelijkheid geboden om onder meer de volgende persoonsgegevens op te slaan van de betrokkenen (medewerkers en gasten):

- Medewerker: Voornaam; Achternaam
- Gasten: Voornaam; Achternaam; Naam en contactgegevens bedrijf

#### d. Ticketingoplossing

Door middel van de Ticketingoplossing kan de verwerkingsverantwoordelijke de volgende doelen realiseren:

- Het efficiënt verkopen van tickets en abonnementen;
- In één oogopslag overzicht van de verwachte drukte vanuit de voorverkoop.

Om deze doelen te bereiken wordt de verwerkingsverantwoordelijke de mogelijkheid geboden om onder meer de volgende persoonsgegevens op te slaan van de betrokkenen (medewerkers en gasten):

- Medewerker: Voornaam en achternaam; emailadres
- Gasten: Naam bedrijf; N.a.w. gegevens inclusief geboortedatum, email, en telefoon; Pasfoto bij abonnementen' Koppeling met socialmedia t.b.v. inlog

#### e. Online-oplossing

Door middel van de Online-oplossing kan de verwerkingsverantwoordelijke afhankelijk van de feitelijk ingezette middelen de volgende doelen realiseren:

- Online website; faciliteren van online aanwezigheid en mailmogelijkheden;
- Online webshop; faciliteren van een online bestelsysteem met de mogelijkheid om koppelingen te leggen met andere externe softwareapplicaties waaronder de kassa, uwbuurtwinkel.nl, bol.com en PostNL.

Om deze doelen te bereiken wordt de verwerkingsverantwoordelijke de mogelijkheid geboden om onder meer de volgende persoonsgegevens op te slaan van de betrokkenen (klanten, medewerkers, et cetera):

- Online website; N.a.w. gegevens; Telefoonnummer
- Online webshop; N.a.w. gegevens; Telefoonnummer; Mailadres/wachtwoord; Ordergegevens; Betaalgegevens

Verwerker biedt bij voormelde applicaties de mogelijkheid aanvullende velden in te vullen. Verwerker heeft hier geen zicht op en is dus hiervoor niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk. Het voeren van een deugdelijke administratie is voor verwerkingsverantwoordelijke een wettelijke verplichting. Verwerker kan hierbij faciliteren.

65.3 Verwerker zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Verwerkingsverantwoordelijke is vastgesteld. Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in de overeenkomst zijn genoemd. Verwerker mag echter persoonsgegevens gebruiken voor eigen doeleinden, zoals maar niet beperkt tot het doen van wetenschappelijk of statistisch onderzoek naar de kwaliteit van haar dienstverlening, mits Verwerker de betreffende gegevens voor deze doeleinden in geanonimiseerde of gespeudonimiseerde vorm van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangt dan wel Verwerker de betreffende gegevens voor deze doeleinden anonimiseert of pseudonimiseert.

## **66. VERPLICHTINGEN VERWERKER**

66.1 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, op diens eerste verzoek daartoe, informeren over de door haar genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder de AVG.

66.2 De verplichtingen van Verwerker die uit de Verwerkersovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Verwerker, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werknemers, in de ruimste zin van het woord.

66.3 Verwerker zal de persoonsgegevens niet aan derden of betrokkene(n) verstrekken tenzij met voorafgaande schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke of op grond van wettelijke verplichtingen. In geval van wettelijke verplichtingen zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke daarover zo spoedig mogelijk als toegestaan informeren. Voor de inschakeling van derden of onderaannemers wordt verwezen naar artikel 69.

66.4 Verwerker stelt Verwerkingsverantwoordelijke te allen tijde in staat om binnen de wettelijke termijnen te voldoen aan de wettelijke verplichtingen, meer in het bijzonder de rechten van betrokkene(n) zoals, maar niet beperkt tot, een verzoek om inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van persoonsgegevens en het uitvoeren van een gehonoreerd aangetekend verzet.

## **67. DOORGIFTE VAN PERSOONSgegevens**

67.1 Verwerker mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Economische Ruimte. Verwerkingsverantwoordelijke geeft Verwerker daarnaast toestemming om persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte te verwerken, met inachtneming van de toepasselijke privacywetgeving en met inachtneming van een passend beschermingsniveau.

## **68. VERDELING VAN VERANTWOORDELIJKHEID**

68.1 De toegestane verwerkingen worden uitgevoerd binnen een (semi)geautomatiseerde omgeving onder controle van Verwerker.

68.2 Verwerker is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder de Verwerkersovereenkomst, overeenkomstig de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke en onder de uitdrukkelijke (eind-)verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke. Voor de overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot, de verzameling van de persoonsgegevens door de Verwerkingsverantwoordelijke, verwerkingen voor

doeleinden die niet door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is Verwerker uitdrukkelijk niet verantwoordelijk.

68.3 Verwerkingsverantwoordelijke garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in de overeenkomst, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maken op enig recht van derden.

68.4 Verwerkingsverantwoordelijke staat er voor in dat verwerking van de Persoonsgegevens conform de overeenkomst niet strijdig is met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die vanaf 25 mei 2018 van kracht is.

68.5 Van 'voorafgaande schriftelijke toestemming' van Verwerkingsverantwoordelijke is mede sprake indien het hebben van een dergelijke toestemming voor Verwerker evident onmisbaar is om uitvoering te geven aan haar verplichtingen uit de overeenkomst.

## **69. INSCHAKELEN VAN DERDEN OF ONDERAANNEMERS**

69.1 Verwerkingsverantwoordelijke geeft Verwerker toestemming om bij de verwerking van persoonsgegevens gebruik te maken van een derde, een zogenoemde sub-bewerker, met inachtneming van de toepasselijke privacywetgeving.

69.2 Verwerker zorgt er in ieder geval voor dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker zijn overeengekomen.

## **70. MELDPLICHT BEVEILIGINGS- EN DATALEK**

70.1 In het geval van ontdekking van een Beveiligingslek (een tekortkoming in of inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens) en/of een Datalek (een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens die leidt tot een aanzienlijke kans op nadelige gevolgen voor de bescherming van persoonsgegevens, dan wel waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, zoals bedoeld in art. 34 AVG) zal Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke daarover zo snel mogelijk, in ieder geval binnen achtenveertig (48) uur informeren, naar aanleiding waarvan Verwerkingsverantwoordelijke beoordeelt of zij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of betrokkene(n) zal informeren of niet. Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor het voldoen aan eventuele wettelijke meldplichten.

70.2 Een melding van Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke van een Beveiligingslek moet alleen bij gebeurtenissen met grote impact worden gedaan, zoals een Beveiligingslek waarbij mogelijk gevoelige gegevens zijn vrijgekomen of verloren zijn gegaan. Dit, alleen als de gebeurtenis zich daadwerkelijk voorgedaan heeft. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest. Daarnaast behelst de meldplicht, voor zover deze informatie bij Verwerker beschikbaar is:

- wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;
- wat het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg is;
- contactgegevens voor de opvolging van de melding;
- het aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt (indien geen exact aantal bekend is: het minimale en maximale aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt);
- een omschrijving van de groep personen van wie gegevens zijn gelekt;
- het soort of de soorten persoonsgegevens die gelekt zijn;
- de datum waarop het lek heeft plaatsgevonden (indien geen exacte datum bekend is: de periode waarbinnen het lek heeft plaatsgevonden);

- of de gegevens versleuteld, gehasht of op een andere manier onbegrijpelijk of ontoegankelijk zijn gemaakt voor onbevoegden;
- wat de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen zijn om het lek te dichten en om de gevolgen van het lek te beperken.

70.3 Verwerker beschikt over een gedegen plan van aanpak betreffende de omgang met en afhandeling van inbreuken en zal de Verwerkingsverantwoordelijke op diens verzoek inzage verschaffen in het plan.

70.4 Verwerker zal het doen van meldingen aan de toezichthouder(s) overlaten aan de Verwerkingsverantwoordelijke.

70.5 Verwerker zal alle noodzakelijke medewerking verlenen aan het zo nodig, op de kortst mogelijke termijn, verschaffen van aanvullende informatie aan de toezichthouder(s) en/of betrokkene(n).

70.6 Verwerker houdt een gedetailleerd logboek bij van alle (vermoedens van) inbreuken op de beveiliging evenals de maatregelen die in vervolg op dergelijke inbreuken zijn genomen en geeft daar op eerste verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke inzage in.

70.7 Melding door Verwerker dan wel Verwerkingsverantwoordelijke van datalekken aan bevoegde instanties, krachtens wettelijke verplichting, kunnen nooit leiden tot toerekenbaar tekortschieten of onrechtmatig handelen jegens de andere partij.

## **71. BEVEILIGING**

71.1 Verwerker zal voldoende passende technische en organisatorische maatregelen nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).

71.2 Verwerkingsverantwoordelijke stelt enkel persoonsgegevens aan Verwerker ter beschikking voor verwerking, indien zij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van de door Partijen afgesproken maatregelen.

## **72. AFHANDELING VERZOEKEN VAN BETROKKENEN**

72.1 In het geval dat een betrokkene een van zijn wettelijke rechten wenst uit te oefenen en het verzoek hiertoe richt aan Verwerker, zal Verwerker dit verzoek doorzenden aan Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerkingsverantwoordelijke zal vervolgens zorg dragen voor de afhandeling van het verzoek. Verwerker mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

## **73. GEHEIMHOUDING EN VERTROUWELIJKHEID**

73.1 Op alle persoonsgegevens die Verwerker van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangt en/of zelf verzamelt, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden.

73.2 Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Verwerkingsverantwoordelijke uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de uitvoering van de Verwerking, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken. Indien Verwerker wettelijk verplicht is informatie aan een derde te verstrekken, zal Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke hier onverwijld over informeren voor zover dat wettelijk is toegestaan.

## **74. AUDIT**

74.1 Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden, ter controle van de naleving van de AVG.

74.2 Deze audit vindt uitsluitend plaats bij een concreet vermoeden van misbruik van persoonsgegevens welke is aangetoond door Verwerkingsverantwoordelijke. De door Verwerkingsverantwoordelijke geïnitieerde audit vindt minimaal zes (6) weken na voorafgaande aankondiging door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker, plaats.

74.3 Verwerker zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk en binnen een redelijke termijn ter beschikking stellen, waarbij een termijn van maximaal zes (6) weken redelijk wordt geacht.

74.4 De audit zal uitsluitend plaatsvinden nadat Verwerkingsverantwoordelijke bij Verwerker aanwezige soortgelijke rapportages heeft opgevraagd, heeft beoordeeld en vervolgens redelijke argumenten aanbrengt die een door Verwerkingsverantwoordelijke geïnitieerde audit rechtvaardigen.

74.5 De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Partijen in onderling overleg worden beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, al dan niet worden doorgevoerd door één van de Partijen of door beide Partijen gezamenlijk.

74.6 Verwerkingsverantwoordelijke zal in geval van een audit in de zin van dit artikel ervoor zorgdragen dat deze op geen enkele wijze de bedrijfsvoering van Verwerker zal belemmeren.

74.7 De kosten van de audit worden door Verwerkingsverantwoordelijke gedragen.

## **75. DUUR EN BEËINDIGING**

75.1 De Verwerking is aangegaan voor de duur zoals bepaald in de overeenkomst en bij gebreke daarvan in ieder geval voor de duur van de samenwerking tussen Partijen. De duur van de Verwerking kan niet tussentijds worden opgezegd, tenzij de overeenkomst anders bepaalt.

75.2 Verwerker bewaart de persoonsgegevens niet langer dan de overeengekomen bewaartermijn doch uiterlijk tot het einde van de overeenkomst op grond waarvan de gegevens worden verwerkt, waarna door Verwerker naar keuze van Verwerkingsverantwoordelijke en behoudens een afwijkende wettelijke verplichting (a) de gegevens zo spoedig mogelijk vernietigd dan wel verwijderd zullen worden dan wel (b) binnen redelijke termijn na het einde van de overeenkomst een back-up van de persoonsgegevens zoals zich op het systeem (onder beheer) van Verwerker bevinden zullen worden verstrekt aan Verwerkingsverantwoordelijke in een alsdan leesbaar standaard formaat op een gangbaar medium, voor zover Verwerkingsverantwoordelijke niet al zelf over deze persoonsgegevens beschikt. Verwerker is gerechtigd voor het verstrekken van de persoonsgegevens redelijke kosten in rekening te brengen.

## **76. DIVERSEN**

76.1 Voor het overige zijn de algemene bepalingen van hoofdstuk 1 onverkort van toepassing, waaronder, maar niet gelimiteerd tot, aansprakelijkheid en toepasselijk recht.

*Deze algemene voorwaarden zijn op 19 september 2019 gedeponereerd bij KVK te Den Haag en aldaar geregistreerd.*