

ALGEMENE VOORWAARDEN AMICI CONSULTING

Module A: Algemeen

Artikel 1 - Definities

1. Amici Consulting, gevestigd te Amsterdam, KvK-nummer 77285859, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als dienstverlener.
2. De wederpartij van dienstverlener wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als opdrachtgever.
3. Partijen zijn dienstverlener en opdrachtgever samen.
4. Met de overeenkomst wordt bedoeld de overeenkomst tot dienstverlening tussen partijen.

Artikel 2 - Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, overeenkomsten en leveringen van diensten of goederen door of namens dienstverlener.
2. Afwijken van deze voorwaarden kan alleen als dat uitdrukkelijk én schriftelijk door partijen is overeengekomen.
3. De overeenkomst bevat voor dienstverlener steeds inspanningsverplichtingen, geen resultaatsverplichtingen.

Artikel 3 - Betaling

1. Facturen moeten binnen 30 dagen na factuurdatum betaald zijn, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt of op de declaratie een andere betaaltermijn vermeld is.
2. Betalingen geschieden zonder enig beroep op opschorting of verrekening door overschrijving van het verschuldigde bedrag op het door dienstverlener opgegeven bankrekeningnummer.
3. Betaalt opdrachtgever een factuur niet binnen de overeengekomen termijn, dan is hij van rechtswege, zonder dat daarvoor enige aanmaning nodig is, in verzuim. Vanaf dat moment is dienstverlener gerechtigd de verplichtingen op te schorten totdat opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.
4. Blijft opdrachtgever in gebreke, dan zal dienstverlener tot invordering overgaan. De kosten met betrekking tot die invordering komen voor rekening van de opdrachtgever. Wanneer opdrachtgever in verzuim is, is hij naast de hoofdsom tevens wettelijke (handels)rente, buitengerechterlijke incassokosten en overige schade verschuldigd aan dienstverlener. De incassokosten worden berekend aan de hand van het Besluit vergoeding voor buitengerechterlijke incassokosten.
5. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van dienstverlener op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
6. Weigert opdrachtgever zijn medewerking aan de uitvoering van de opdracht door dienstverlener, dan is hij nog steeds verplicht de afgesproken prijs aan dienstverlener te betalen.

Artikel 4 - Aanbiedingen en offertes

1. De aanbiedingen van dienstverlener zijn hooguit 30 dagen geldig, tenzij in het aanbod een andere termijn van aanvaarding is genoemd. Wordt het aanbod niet binnen die gestelde termijn aanvaard, dan vervalt het aanbod.
2. Levertijden in offertes zijn indicatief en geven de opdrachtgever bij overschrijding daarvan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij partijen uitdrukkelijk én schriftelijk anders zijn overeengekomen.
3. Aanbiedingen en offertes gelden niet automatisch voor nabestellingen. Partijen moeten dit uitdrukkelijk én schriftelijk overeenkomen.

Artikel 5 - Prijzen

1. De op aanbiedingen, offertes en facturen van dienstverlener genoemde prijzen zijn exclusief btw en eventuele andere overheidsheffingen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
2. De prijzen van goederen zijn gebaseerd op de op dat moment bekend zijnde kostprijzen. Verhogingen hiervan, die door de dienstverlener niet konden worden voorzien ten tijde van het doen van de aanbieding c.q. het tot stand komen van de overeenkomst, kunnen aanleiding geven tot prijsverhogingen.
3. Ten aanzien van de dienstverlening kunnen partijen bij de totstandkoming van de overeenkomst een vaste prijs overeenkomen.
4. Indien er geen vaste prijs is overeengekomen, kan het tarief met betrekking tot de dienstverlening worden vastgesteld op grond van de werkelijk bestede uren. Het tarief wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van dienstverlener, geldend voor de periode waarin hij de werkzaamheden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
5. Indien geen tarief op grond van de werkelijk bestede uren is afgesproken, wordt voor de dienstverlening een richtprijs afgesproken, waarbij dienstverlener gerechtigd is om hier tot 10% vanaf te afwijken. Indien de richtprijs meer dan 10% hoger uit gaat vallen, dient dienstverlener opdrachtgever tijdig te laten weten waarom een hogere prijs gerechtvaardigd is. Opdrachtgever heeft in dat geval het recht om een deel van de opdracht te laten vervallen, dat boven de richtprijs vermeerderd met 10% uitkomt.

Artikel 6 - Prijsindexering

1. De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen prijzen en uurlonen zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. Dienstverlener heeft het recht de aan opdrachtgever te berekenen vergoedingen jaarlijks per 1 januari aan te passen.
2. Aangepaste prijzen, tarieven en uurlonen worden zo spoedig mogelijk medegedeeld aan opdrachtgever.

Artikel 7 - Informatieverstrekking door opdrachtgever

1. Opdrachtgever stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is beschikbaar voor dienstverlener.
2. Opdrachtgever is verplicht alle gegevens en bescheiden, die dienstverlener meent nodig te hebben voor het correct uitvoeren van de opdracht, tijdig en in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen
3. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan dienstverlener ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de opdracht niet anders voortvloeit.
4. Opdrachtgever vrijwaart dienstverlener voor elke schade in welke vorm dan ook die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in het eerste lid van dit artikel gestelde.
5. Indien en voor zover opdrachtgever dit verzoekt, retourneert dienstverlener de betreffende bescheiden.
6. Stelt opdrachtgever niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door dienstverlener verlangde gegevens en bescheiden beschikbaar en loopt de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en extra honoraria voor rekening van opdrachtgever.

Artikel 8 - Intrekking opdracht

1. Het staat opdrachtgever vrij om de opdracht aan dienstverlener op elk gewenst moment te beëindigen.
2. Wanneer opdrachtgever de opdracht intrekt, is opdrachtgever verplicht het verschuldigde loon en de gemaakte onkosten van dienstverlener te betalen.

Artikel 9 - Uitvoering van de overeenkomst

1. Dienstverlener voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit.

2. Dienstverlener heeft het recht om werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. De uitvoering geschiedt in onderling overleg en na schriftelijk akkoord en betaling van het eventueel afgesproken voorschot.
4. Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtgever dat dienstverlener tijdig kan beginnen aan de opdracht.

Artikel 10 - Contractduur opdracht

1. De overeenkomst tussen opdrachtgever en dienstverlener wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst iets anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk én schriftelijk anders zijn overeengekomen.
2. Zijn partijen binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nooit een fatale termijn. Bij overschrijding van deze termijn moet opdrachtgever dienstverlener schriftelijk in gebreke stellen.

Artikel 11 - Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering van de opdracht noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, passen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aan.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Dienstverlener stelt opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
3. Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, licht dienstverlener opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk schriftelijk in.
4. Indien partijen een vast honorarium zijn overeengekomen, geeft dienstverlener daarbij aan in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

Artikel 12 - Overmacht

1. In aanvulling op het bepaalde in artikel 6:75 Burgerlijk Wetboek geldt dat een tekortkoming van dienstverlener in de nakoming van enige verplichting jegens opdrachtgever niet aan dienstverlener kan worden toegerekend in geval van een van de wil van dienstverlener onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van zijn verplichtingen jegens opdrachtgever geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zijn verplichtingen in redelijkheid niet van dienstverlener kan worden verlangd. Tot die omstandigheden worden mede gerekend wanprestaties van toeleveranciers of andere derden, stroomstoringen, computervirussen, stakingen, slechte weersomstandigheden en werkonderbrekingen.
2. Indien zich een situatie als hiervoor bedoeld voordoet als gevolg waarvan dienstverlener niet aan zijn verplichtingen jegens opdrachtgever kan voldoen, dan worden die verplichtingen opgeschort zolang dienstverlener niet aan zijn verplichtingen kan voldoen. Indien de in de vorige zin bedoelde situatie 30 kalenderdagen heeft geduurd, hebben partijen het recht de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden.
3. Dienstverlener is in het geval als bedoeld in het tweede lid van dit artikel niet gehouden tot vergoeding van enige schade, ook niet als dienstverlener als gevolg van de overmachtstoestand enig voordeel geniet.

Artikel 13 - Verrekening

Opdrachtgever doet afstand van zijn recht om een schuld aan dienstverlener te verrekenen met een vordering op dienstverlener.

Artikel 14 - Opschorting

Opdrachtgever doet afstand van het recht om de nakoming van enige uit deze overeenkomst voortvloeiende verbintenis op te schorten.

Artikel 15 - Overdracht van rechten

Rechten van een partij uit deze overeenkomst kunnen niet worden overgedragen zonder de voorafgaande schriftelijke instemming van de andere partij. Deze bepaling geldt als een beding met goederenrechtelijke werking zoals bedoeld in artikel 3:83, tweede lid, Burgerlijk Wetboek.

Artikel 16 - Verval van de vordering

Elk recht op vergoeding van schade veroorzaakt door dienstverlener vervalt in elk geval 12 maanden na de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid direct of indirect voortvloeit. Hiermee wordt niet uitgesloten het bepaalde in artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek.

Artikel 17 - Garantie

Partijen zijn een overeenkomst met een dienstverlenend karakter aangegaan, welke voor Amici Consulting enkel een inspanningsverplichting bevat en dus geen resultaatsverplichting.

Artikel 18 - Verzekering

1. Opdrachtgever verplicht zich geleverde zaken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de onderliggende overeenkomst, alsook zaken van dienstverlener die bij opdrachtgever aanwezig zijn en zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd, adequaat te verzekeren en verzekerd te houden tegen onder andere brand, ontploffings- en waterschade evenals diefstal.
2. Opdrachtgever geeft op eerste verzoek de polis van deze verzekeringen ter inzage.

Artikel 19 - Aansprakelijkheid schade

1. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij dienstverlener de schade opzettelijk of met grove schuld heeft veroorzaakt.
2. In het geval dat dienstverlener een schadevergoeding verschuldigd is aan opdrachtgever bedraagt de schade niet meer dan het honorarium.
3. Iedere aansprakelijkheid voor schade, voortvloeiende uit of verband houdende met de uitvoering van een overeenkomst, is steeds beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de gesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering(en) wordt uitbetaald. Dit bedrag wordt vermeerderd met het bedrag van het eigen risico volgens de desbetreffende polis.
4. De aansprakelijkheidsbeperking geldt ook als dienstverlener aansprakelijk wordt gesteld voor schade die direct of indirect voortvloeit uit het niet deugdelijk functioneren van de door dienstverlener bij de uitvoering van de opdracht gebruikte apparatuur, software, gegevensbestanden, registers of andere zaken.
5. Niet uitgesloten is de aansprakelijkheid van dienstverlener voor schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van dienstverlener, zijn leidinggevende of ondergeschikten.

Artikel 20 - Aansprakelijkheid opdrachtgever

1. Ingeval een opdracht wordt verstrekt door meer dan één persoon, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor de bedragen die uit hoofde van die opdracht aan dienstverlener verschuldigd zijn.
2. Wordt een opdracht middellijk of onmiddellijk verstrekt door een natuurlijke persoon namens een rechtspersoon, dan kan deze natuurlijke persoon tevens in privé opdrachtgever zijn. Daarvoor is vereist dat deze natuurlijke persoon beschouwd kan worden als de (mede)beleidsbepaler van de rechtspersoon. Bij wanbetaling door de rechtspersoon is de natuurlijke persoon dus persoonlijk

aansprakelijk voor de betaling van de declaratie, onverschillig of deze, al dan niet op verzoek van opdrachtgever, ten name van een rechtspersoon dan wel ten name van opdrachtgever als natuurlijk persoon of hen beiden is gesteld.

Artikel 21 - Vrijwaring

De opdrachtgever vrijwaart dienstverlener tegen alle aanspraken van derden, die verband houden met de door dienstverlener geleverde goederen en/of diensten.

Artikel 22 - Klachtplicht

1. Opdrachtgever is verplicht klachten over de verrichte werkzaamheden direct schriftelijk te melden aan dienstverlener. De klacht bevat een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat dienstverlener in staat is hierop adequaat te reageren.
2. Een klacht kan er in ieder geval niet toe leiden, dat dienstverlener gehouden kan worden om andere werkzaamheden te verrichten dan zijn overeengekomen.

Artikel 23 - Eigendomsvoorbehoud, opschortingsrecht en retentierecht

1. De bij opdrachtgever aanwezige zaken en geleverde zaken en onderdelen blijven eigendom van dienstverlener totdat opdrachtgever de gehele afgesproken prijs heeft betaald. Tot die tijd kan dienstverlener zich beroepen op zijn eigendomsvoorbehoud en de zaken terugnemen.
2. Indien de overeengekomen vooruit te betalen bedragen niet of niet op tijd worden voldaan, heeft dienstverlener het recht om de werkzaamheden op te schorten totdat het overeengekomen deel alsnog is voldaan. Er is dan sprake van schuldeisersverzuim. Een verlate levering kan in dat geval niet aan dienstverlener worden tegengeworpen.
3. Dienstverlener is niet bevoegd de onder zijn eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.
4. Indien zaken nog niet zijn geleverd, maar de overeengekomen voortuitbetaling of prijs niet conform afspraak is voldaan, heeft dienstverlener het recht van retentie. De zaak wordt dan niet geleverd totdat opdrachtgever volledig en conform afspraak heeft betaald.
5. In geval van liquidatie, insolventie of surseance van betaling van opdrachtgever zijn de verplichtingen van opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 24 - Intellectueel eigendom

1. Tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen, behoudt dienstverlener alle intellectuele absolute rechten (waaronder auteursrecht, octrooirecht, merkenrecht, tekeningen- en modellenrecht, etc.) op alle ontwerpen, tekeningen, geschriften, dragers met gegevens of andere informatie, offertes, afbeeldingen, schetsen, modellen, maquettes, etc.
2. De genoemde intellectuele absolute rechten mogen niet zonder schriftelijke toestemming van dienstverlener worden gekopieerd, aan derden getoond en/of ter beschikking gesteld of op andere wijze worden gebruikt.
3. Opdrachtgever verplicht zich tot geheimhouding van de door dienstverlener aan hem ter beschikking gestelde vertrouwelijke informatie. Onder vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval verstaan datgene waarop dit artikel betrekking heeft, alsmede de bedrijfsgegevens. Opdrachtgever verplicht zich zijn personeel en/of derden die betrokken zijn bij de uitvoering van deze overeenkomst, een schriftelijke geheimhoudingsplicht op te leggen van de strekking van deze bepaling.

Artikel 25 - Geheimhouding

1. Ieder der partijen houdt de informatie die hij (in welke vorm dan ook) van de andere partij ontvangt en alle andere informatie betreffende de andere partij waarvan hij weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat deze geheim of vertrouwelijk is, dan wel informatie waarvan hij kan verwachten dat de

- verspreiding daarvan de andere partij schade kan berokkenen, geheim en neemt alle nodige maatregelen om te waarborgen dat zijn personeel de genoemde informatie ook geheimhoudt.
2. De in het eerste lid van dit artikel genoemde geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie:
 - a. die op het moment dat de ontvanger deze informatie ontving al openbaar was of nadien openbaar is geworden zonder een schending door de ontvangende partij van een op hem rustende geheimhoudingsplicht;
 - b. waarvan de ontvangende partij kan bewijzen dat deze informatie al in zijn bezit was op het moment van verstrekken door de andere partij;
 - c. die de ontvangende partij van een derde heeft ontvangen waarbij deze derde gerechtigd was deze informatie aan de ontvangende partij te verstrekken
 - d. die door de ontvangende partij openbaar wordt gemaakt op grond van een wettelijke plicht.
 3. De in dit artikel omschreven geheimhoudingsplicht geldt voor de duur van deze overeenkomst en voor een periode van drie jaar na het eindigen daarvan.

Artikel 26 - Boete op overtreding geheimhoudingsplicht

1. Overtreedt opdrachtgever het artikel van deze algemene voorwaarden over geheimhouding, dan verbeurt opdrachtgever ten behoeve van dienstverlener een onmiddellijk opeisbare boete van € 5000,- voor elke overtreding en daarnaast een bedrag van € 500,- voor elke dag dat die overtreding voortduurt. Dit is ongeacht of de overtreding aan opdrachtgever kan worden toegerekend. Bovendien is er voor het verbeuren van deze boete geen voorafgaande ingebrekestelling of gerechtelijke procedure benodigd. Ook hoeft er geen sprake te zijn van enige vorm van schade.
2. Het verbeuren van de in het eerste lid van dit artikel bedoelde boete doet geen afbreuk aan de overige rechten van dienstverlener waaronder zijn recht om naast de boete schadevergoeding te vorderen.

Artikel 27 - Niet-overname personeel

Opdrachtgever neemt geen medewerkers van dienstverlener (of van ondernemingen waarop dienstverlener ter uitvoering van deze overeenkomst een beroep heeft gedaan en die betrokkenen zijn (geweest) bij de uitvoering van de overeenkomst) in dienst. Ook laat hij hen niet anderszins direct of indirect voor zich werken. Dit verbod geldt gedurende de looptijd van de overeenkomst tot een jaar na beëindiging daarvan. Op dit verbod geldt één uitzondering: partijen kunnen in goed zakelijk overleg met elkaar andere afspraken maken. Deze afspraken gelden voor zover die schriftelijk zijn vastgelegd.

Artikel 28 - Wijziging algemene voorwaarden

1. Amici Consulting is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
3. Grote inhoudelijke wijzigingen zal Amici Consulting zoveel mogelijk vooraf met de klant bespreken.

Artikel 29 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op iedere overeenkomst tussen partijen is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. De Nederlandse rechter in het arrondissement waar Amici Consulting is gevestigd/praktijk houdt/kantoor houdt is exclusief bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen tussen partijen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

Artikel 30 - Toeschrijving

Deze algemene voorwaarden zijn gemaakt met behulp van [Rocket Lawyer](https://www.rocketlawyer.com/nl/nl) (<https://www.rocketlawyer.com/nl/nl>).

Module B: Ontwikkeling Online diensten en/of producten en aanvullende Diensten

De volgende artikelen zijn van toepassing indien Opdrachtgever dienstverlener de opdracht heeft gegeven om online diensten en/of producten te ontwikkelen en deze te onderhouden.

Artikel 31. Ontwikkeling, oplevering en aanvaarding van online diensten en/of producten

1. Het ontwikkelen van online diensten en/of producten door dienstverlener in opdracht van opdrachtgever zal plaatsvinden op basis van de projectplanning.
2. Dienstverlener zal de te ontwikkelen of aan te passen Online diensten en/of producten of gedeelten daarvan opleveren wanneer deze in haar professionele opinie voldoen aan de specificaties of geschikt is voor gebruik.
3. Dienstverlener heeft, tenzij anders overeengekomen, het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief stockfoto's en open source software, bij de ontwikkeling van online diensten en/of producten.
4. Indien de opdracht vereist dat opdrachtgever bronmaterialen aan dienstverlener levert, staat opdrachtgever er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle rechten waaronder licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door dienstverlener. Opdrachtgever vrijwaart dienstverlener van claims van derden ten aanzien van schending van deze rechten.
5. Dienstverlener is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan hem ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
6. De online diensten en/of producten wordt in fasen opgeleverd. Na de eerste fase wordt er een ontwerp door dienstverlener opgeleverd. Met opdrachtgever wordt een aantal revisiemogelijkheden na het ontwerp afgesproken. Afhankelijk van dit aantal revisies heeft opdrachtgever de mogelijkheid om aanpassingen te verzoeken, welke aanpassingen dienstverlener overeenkomstig zal doorvoeren in het online dienst en/of product. Het materiaal wordt eerst in een zogenaamde test versie opgeleverd.
7. Na oplevering vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in het opgeleverde, tenzij dienstverlener het gebrek kende of had moeten kennen ten tijde van oplevering. In ieder geval vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in de online dienst en/of product na verloop van een jaar na de oplevering van de online dienst en/of product om welke reden dan ook.
8. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de relevante licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde online diensten en/of producten bij opdrachtgever. Dienstverlener zal opdrachtgever informeren over de van toepassing zijnde licentievooraarden.
9. Dienstverlener geeft geen garanties ten aanzien van functioneren bij gebruik van niet-courante of verouderde besturingssystemen, browsers, plugins, scripts, overige software, en hardware tenzij en voor zover in de order anders is vermeld.

Artikel 32. Webhosting, beschikbaarheid, onderhoud en ondersteuning

1. Indien de diensten met betrekking tot de online dienst en/of product mede bestaan uit webhosting en onderhoud zal dienstverlener zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van haar systemen en netwerken te realiseren en om toegang tot de door dienstverlener opgeslagen klantdata te realiseren, maar biedt hierover alleen garanties voor zover dit is overeengekomen in een Service Level Agreement (SLA).
2. Klant is een vergoeding voor de hosting verschuldigd vanaf het moment dat het materiaal in de test fase wordt opgeleverd zoals omschreven in artikel 31.6.
3. Dienstverlener zal zich inspannen om de door haar gebruikte (webserver)software up-to-date te houden. Hierbij zal dienstverlener zich inspannen om fouten in online diensten en/of producten en bijbehorende software te herstellen. Dienstverlener is hierbij echter afhankelijk van haar

leverancier(s). Dienstverlener is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de online dienst en/of product niet ten goede komt.

4. Indien er een bepaalde update in de door dienstverlener gebruikte (webserver) software vereist is als gevolg van een update in de gebruikte of aangeschafte software van derden (zoals Hubspot, Wordpress, Plugins), dan zal dienstverlener opdrachtgever hierover informeren. De vergoeding voor het uitvoeren van deze updates wordt berekend op basis van het geldende uurtarief.
5. Dienstverlener zal aan opdrachtgever een redelijk niveau van ondersteuning bieden in het geval van eindgebruikersvragen.
6. Opdrachtgever kan hiervoor gedurende kantooruren contact opnemen met Amici Consulting.
7. Dienstverlener zal zich inspannen om vragen vanuit opdrachtgevers' organisatie te reageren binnen een periode van 1 werkdag, waarbij enkel de tijd binnen de hiervoor gemelde openingstijden wordt meegerekend.
8. Voor de hierboven beschreven ondersteuning zullen door dienstverlener geen afzonderlijke kosten bij opdrachtgever in rekening worden gebracht anders dan overeengekomen in de Overeenkomst of redelijkerwijs tot stand zijn gekomen. Indien opdrachtgever daarentegen om werkzaamheden verzoekt die buiten de reikwijdte vallen, geldt daarvoor het bepaalde omtrent "meerwerk" in deze algemene voorwaarden.

Artikel 33. Gebruikregels

1. Opdrachtgever garandeert dat de online diensten en/of producten niet zullen worden gebruikt voor activiteiten die in strijd zijn met enige toepasselijke wet- of regelgeving. Daarnaast is het uitdrukkelijk niet toegestaan (ongeacht of dit rechtmatig is of niet) om materialen aan te bieden of te verspreiden via de online diensten en/of producten die:
 - a. Kwaadaardige inhoud bevatten (zoals malware of andere schadelijke software);
 - b. Inbreuk maken op rechten van derden (zoals Intellectuele Eigendomsrechten), dan wel smadelijk, lasterlijk, beledigend, discriminerend of haat zaaiend zijn;
 - c. Informatie bevatten over of behulpzaam kunnen zijn bij het schenden van rechten van derden, zoals hacktools of uitleg over computercriminaliteit;
 - d. Hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) materialen die inbreuk maken op auteursrechten of andere Intellectuele Eigendomsrechten; of
 - e. Kinder- of iedere andere vorm van pornografie bevatten of er kennelijk op gericht zijn om anderen te helpen dergelijke materialen te vinden.
2. Opdrachtgever zal zich bij het gebruik van de online diensten en/of producten gedragen zoals dienstverlener mag verwachten van een zorgvuldige gebruiker.
3. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige klanten en van dienstverlener te hinderen of schade toe te brengen aan de systemen en netwerken van dienstverlener of anderen. Het is verboden om processen of programma's op te starten waarvan opdrachtgever weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat deze dienstverlener of anderen hinderen of schade toebrengen.
4. Indien dienstverlener van oordeel is dat er sprake is van een overtreding, zal zij de toegang tot het materiaal blokkeren en/of het gebruik van de online dienst en/of product geheel of gedeeltelijk opschorten, echter zonder dit definitief te verwijderen (tenzij dit technisch onmogelijk blijkt, in welk geval dienstverlener een tijdelijke back-up zal maken). Dienstverlener zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de genomen maatregelen.
5. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor de klantdata of ander materiaal dat opdrachtgever verspreid door gebruikmaking van de online dienst en/of product. Opdrachtgever vrijwaart en zal dienstverlener schadeloos houden voor iedere vorm van een claim, aanklacht of geding van een derde in verband met (de inhoud van) de klantdata of informatie die door opdrachtgever geplaatst wordt op of verspreid wordt via de online dienst en/of product.

Artikel 34. Back-ups

1. Dienstverlener zal ten behoeve van opdrachtgever een back-up maken van de hieronder vermelde onderdelen van de database en van de website. Dit wordt geleverd conform de SLA van de hosting provider Vimexx. De SLA is te vinden op <https://www.vimexx.nl/help/vimexx-sla-support>
2. Afhankelijk van de gekozen dienst en/of product maakt dienstverlener minimaal 1x per dag een back-up van alle aanwezige data (e-mail, bestanden en databases). De door dienstverlener gemaakte back-ups zullen worden bewaard voor een periode van ten minste 7 dagen. Daarna mogen deze door dienstverlener worden verwijderd.
3. De door dienstverlener gemaakte back-ups zijn uitsluitend bedoeld voor catastrofale fouten aan de zijde van dienstverlener. Dienstverlener heeft geen faciliteiten om op verzoek van opdrachtgever individuele bestanden terug te zetten of op te vragen. Indien een back-up wordt teruggezet, zullen alle bestanden die na het moment waarop de back-up is gemaakt verloren gaan. Opdrachtgever dient er derhalve zelf voor te zorgen dat deze bestanden ook elders zijn opgeslagen.
4. Dienstverlener zal zich inspannen om periodiek (ten minste eens per maand) de werking en integriteit van de gemaakte back-ups te controleren.

Artikel 35. Domeinnamen

1. Indien de diensten mede bestaan uit het aanvragen en registreren van domeinnamen, geldt het in dit artikel bepaalde.
2. De aanvraag- en toekenningsprocedure van domeinnamen is onderworpen aan de regels en procedures van de registrerende instantie, zoals Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (SIDN) bij .nl-domeinnamen en Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN). De betreffende instantie beslist over het al dan niet toekennen van de domeinnaam.
3. Dienstverlener vervult bij de aanvraagprocedure slechts een bemiddelende rol. Omdat er rechten van derden in het geding kunnen zijn, kan dienstverlener niet het bestaansrecht of de continuïteit van geregistreerde domeinnamen garanderen.
4. Indien de aangevraagde domeinnaam succesvol is geregistreerd, zal dienstverlener hierover een bevestigingsmail aan opdrachtgever sturen. Alleen uit deze bevestigingsmail kan opdrachtgever opmaken dat de domeinnaam succesvol is geregistreerd. Een factuur voor de registratiekosten is géén bevestiging van registratie.
5. Opdrachtgever dient bij het gebruik van de domeinnaam alle wet- en regelgeving en alle door de registrerende instanties gestelde voorwaarden in acht te nemen. In het bijzonder zijn bij het registreren van domeinnamen de algemene voorwaarden van de registrerende instantie van toepassing. Het gebruik geschiedt volledig onder de verantwoordelijkheid van opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart en stelt dienstverlener schadeloos voor alle schade die verband houdt met het gebruik van de domeinnaam door of namens opdrachtgever.
6. Opdrachtgever gaat ermee akkoord dat eventuele geschillen over de domeinnaam kunnen worden afgedaan via de Dispute Resolution Policies (DRP) van de registrerende instantie, zoals de "Geschillenregeling voor .nl-domeinnamen" van SIDN.
7. In het geval dat een domeinnaam door opdrachtgever zelf of vanwege een beslissing over een domeingeschil wordt beëindigd, heeft opdrachtgever geen recht op een vervangende domeinnaam of restitutie.
8. Als dienstverlener een domeinnaam op zijn eigen naam registreert ten behoeve van opdrachtgever, zal dienstverlener alle redelijke medewerking verlenen aan een verzoek van opdrachtgever tot verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam. De eventuele hiermee gepaard gaande kosten komen voor rekening van opdrachtgever.
9. Dienstverlener heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk te maken of te blokkeren als opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst en deze tekortkoming niet herstelt binnen 14 dagen na schriftelijke ingebrekestelling door dienstverlener. Het gebruik van de domeinnaam geschiedt volledig onder de verantwoordelijkheid van opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart en stelt Dienstverlener schadeloos voor alle schade die verband houdt met het gebruik van de domeinnaam door of namens opdrachtgever. Indien de Overeenkomst wordt opgezegd

of ontbonden wegens wanprestatie van opdrachtgever, heeft dienstverlener het recht de domeinnamen van opdrachtgever op te zeggen, zonder aansprakelijk te zijn voor hieruit voortvloeiende schade.

Artikel 36. SSL-certificaten

1. Indien de diensten van dienstverlener de beveiliging van de verbinding en het dataverkeer van en naar een webapplicatie en/of softwareprogrammatuur met betrekking tot de online diensten en/of producten door middel van SSL- certificaten zijn, is dienstverlener afhankelijk van de regels en procedures van de instantie die de betreffende SSL-certificaten uitdeeft dan wel registreert. De betreffende instantie beslist over de aanvraag, toekenning en het gebruik van het SSL-certificaat. Dienstverlener vervult in dit verband uitsluitend een bemiddelende rol en biedt geen garantie voor wat betreft de toekenning van de aanvraag. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig en correct opvolgen van de aanvraag, toekenning en het gebruik van het SSL-certificaat verstrekte instructies.
2. Na implementatie van het SSL-certificaat wordt de beveiliging van de verbinding en het dataverkeer van en naar een webapplicatie en/of softwareprogrammatuur gewaarborgd door de uitgevende instantie. Dienstverlener is hierin geen partij en niet aansprakelijk voor fouten in de beveiliging van de verbinding en het dataverkeer van en naar de online diensten en/of producten.

Artikel 37. Einde overeenkomst

1. In het geval van beëindiging van de overeenkomst zal dienstverlener redelijke medewerking verlenen aan opdrachtgever om de via de online diensten en/of producten opgeslagen gegevens over te dragen naar opdrachtgever zelf dan wel naar een door opdrachtgever aangewezen derde.
2. Dienstverlener zal de gegevens aan opdrachtgever verstrekken in een daarvoor gangbaar bestandsformaat en op een in overleg tussen partijen te bepalen wijze.
3. Dienstverlener is wel gehouden om bij beëindiging van de overeenkomst (informatie over) de configuratie van de online diensten en/of producten aan opdrachtgever te verstrekken.
4. Eventuele door dienstverlener gemaakte redelijke kosten voor het verlenen van de in dit artikel beschreven medewerking zijn voor rekening van opdrachtgever. Deze kosten zullen door dienstverlener op basis van nacalculatie tegen het gebruikelijke uurtarief van dienstverlener in rekening worden gebracht.
5. Dienstverlener is pas gehouden de in dit artikel beschreven medewerking te verlenen nadat opdrachtgever alle op grond van de overeenkomst verschuldigde bedragen volledig heeft voldaan en eventuele andere verplichtingen uit de overeenkomst volledig heeft nagekomen.
6. Nadat dienstverlener de in dit artikel beschreven medewerking heeft verleend, dan wel opdrachtgever heeft aangegeven dat medewerking in dit kader niet nodig is, is dienstverlener gerechtigd om de via de online diensten en/of producten opgeslagen gegevens en eventuele back-ups daarvan te vernietigen dan wel te verwijderen.

Module C: Verwerking van persoonsgegevens

Indien de dienst van dienstverlener (mede) ertoe strekt dat dienstverlener persoonsgegevens verwerkt in opdracht van opdrachtgever, geldt voorts het in deze module bepaalde. Deze module is aan te merken als “verwerkersovereenkomst” zoals bedoeld wordt in artikel 28 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Artikel 38. Definities

1. De in deze module opgenomen woorden (zoals “persoonsgegevens” en “verwerken”) hebben, in welke vervoeging dan ook, de betekenis zoals bedoeld in de toepasselijke (privacy) wet- en regelgeving zoals de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en vanaf 25 mei 2018 de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Artikel 39. Doeleinden van de verwerking

1. Opdrachtgever stelt het doel en de middelen vast van de verwerking van persoonsgegevens. In het kader van de toepasselijke (privacy) wet- en regelgeving wordt de opdrachtgever aangemerkt als '(verwerkings)verantwoordelijke'.
2. Dienstverlener verbindt zich onder de voorwaarden van deze module in opdracht van opdrachtgever persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de dienst(en) die dienstverlener voor opdrachtgever zal verrichten zoals die zijn vastgelegd in de overeenkomst, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald. In het kader van de toepasselijke (privacy) wet- en regelgeving wordt dienstverlener aangemerkt als 'verwerker'.
3. De categorieën van persoonsgegevens die door dienstverlener in het kader van de werkzaamheden als bedoeld in het vorige lid worden verwerkt en de categorieën van de betrokkenen van wie deze afkomstig zijn, zullen indien redelijkerwijs mogelijk nader worden gespecificeerd in de overeenkomst. Dienstverlener zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door opdrachtgever is vastgesteld. Opdrachtgever zal dienstverlener op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in de overeenkomst en deze module zijn genoemd.
4. Eventuele (eigendoms)rechten op de persoonsgegevens die dienstverlener in opdracht van opdrachtgever verwerkt, blijven rusten bij de opdrachtgever en/of de betreffende betrokkenen.
5. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij beschikt over een wettelijke grondslag voor de gegevensverwerkingen onder de overeenkomst.

Artikel 40. Verplichtingen Dienstverlener

1. Ten aanzien van de verwerkingen genoemd in het voorgaande artikel zal dienstverlener zorg dragen voor de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval begrepen de wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, zoals de AVG.
2. Dienstverlener zal opdrachtgever, op diens eerste verzoek daartoe, informeren over de door dienstverlener genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst.
3. De verplichtingen van dienstverlener die uit deze module voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van dienstverlener.
4. Dienstverlener zal, voor zover dat binnen haar macht ligt, bijstand verlenen aan opdrachtgever ten behoeve van het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (ook wel een 'Data Protection Impact Assessment' of 'DPIA' genoemd). De door dienstverlener redelijkerwijs gemaakte of te maken kosten in verband met de voornoemde bijstand zullen door opdrachtgever worden vergoed.

Artikel 41. Verdeling van verantwoordelijkheid

1. Dienstverlener is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder de overeenkomst, overeenkomstig de instructies van opdrachtgever en onder de uitdrukkelijke (eind-)verantwoordelijkheid van opdrachtgever. Voor de overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot, de verzameling van de persoonsgegevens door de opdrachtgever, verwerkingen voor doeleinden die niet door opdrachtgever aan dienstverlener zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is dienstverlener uitdrukkelijk niet verantwoordelijk.
2. Opdrachtgever garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot het verwerken van persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden. Opdrachtgever vrijwaart dienstverlener voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit het niet voldoen aan de voornoemde garantie door Opdrachtgever.

Artikel 42. Doorgifte van persoonsgegevens

1. Dienstverlener mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Economische Ruimte. Het verwerken van persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte is toegestaan met inachtneming van de daarvoor toepasselijke wettelijke bepalingen. Dienstverlener zal opdrachtgever op verzoek melden in welk land of landen de persoonsgegevens worden verwerkt.
2. Opdrachtgever geeft dienstverlener hierbij toestemming om, in het kader van de Overeenkomst en de in deze module bedoelde gegevensverwerking, onderaannemers (sub-verwerkers) in te schakelen. Dienstverlener zal opdrachtgever op verzoek informeren over welke onderaannemers zij inschakelt.
3. Indien dienstverlener het voornemen heeft om nieuwe onderaannemers in te schakelen voor het verwerken van persoonsgegevens, dan zal dienstverlener opdrachtgever hierover vooraf informeren. Opdrachtgever heeft vervolgens twee weken de tijd om schriftelijk bezwaar te maken tegen het voornemen van dienstverlener. Indien opdrachtgever geen bezwaar maakt binnen de genoemde termijn van twee weken, dan wordt Opdrachtgever geacht ermee in te stemmen.
4. Indien opdrachtgever binnen de voornoemde termijn bezwaar maakt tegen het voornemen van dienstverlener om een nieuwe onderaannemer in te schakelen, dan zullen beide Partijen zich inspannen om in goed overleg tot een redelijke oplossing te komen. Indien partijen geen overeenstemming kunnen bereiken over het voornemen van dienstverlener, dan is dienstverlener gerechtigd om de betreffende nieuwe onderaannemer in te schakelen en is opdrachtgever gerechtigd om de overeenkomst op te zeggen tegen de datum waarop de nieuwe onderaannemer ingeschakeld wordt.
5. Dienstverlener spant zich ervoor in om ingeschakelde onderaannemers redelijkerwijs wezenlijk dezelfde verplichtingen op leggen als tussen opdrachtgever en dienstverlener zijn overeengekomen.

Artikel 43. Beveiliging

1. Dienstverlener zal zich inspannen voldoende technische en organisatorische maatregelen te 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).
2. Dienstverlener zal zich ervoor inspannen dat de beveiliging voldoet aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is. Dienstverlener staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.
3. Opdrachtgever stelt enkel persoonsgegevens aan dienstverlener ter beschikking voor verwerking, indien hij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de naleving van de door partijen afgesproken maatregelen.

Artikel 44. Meldplicht

1. In het geval van een datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte persoonsgegevens), zal dienstverlener opdrachtgever onverwijld, maar in ieder geval binnen 72 uur na constatering van het datalek, daarover informeren. Naar aanleiding van de berichtgeving van dienstverlener zal opdrachtgever beoordelen of hij de betrokkene(n) en/of de relevante toezichthouder(s) zal informeren of niet.
2. Op verzoek van opdrachtgever en indien nodig zal dienstverlener redelijkerwijs meewerken aan het informeren van de betrokkene(n) en/of de relevante toezichthouder(s).
3. De kennisgeving van dienstverlener aan opdrachtgever omvat het feit dat er een datalek is geweest, alsmede:
 - a. De datum waarop het datalek heeft plaatsgevonden (indien geen exacte datum bekend is: de periode waarbinnen het datalek heeft plaatsgevonden);
 - b. Wat de (vermeende) oorzaak is van het datalek en wat het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg is;

- c. Het aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt (indien geen exact aantal bekend is: het minimale en maximale aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt);
- d. Een omschrijving van de groep personen van wie gegevens zijn gelekt, inclusief het soort of de soorten persoonsgegevens die gelekt zijn;
- e. Of de gegevens versleuteld, gehasht of op een andere manier onbegrijpelijk of ontoegankelijk zijn gemaakt voor onbevoegden;
- f. Wat de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen zijn om het lek te dichten en om de gevolgen van het lek te beperken;
- g. Contactgegevens voor de opvolging van de melding.

Artikel 45. Afhandeling van verzoeken van betrokkenen

1. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten (zoals een verzoek om persoonsgegevens te corrigeren of verwijderen) richt aan dienstverlener, zal dienstverlener het verzoek doorsturen aan opdrachtgever. Vervolgens zal opdrachtgever het verzoek verder afhandelen. Dienstverlener mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.
2. Dienstverlener zal redelijkerwijs bijstand verlenen aan opdrachtgever bij de behandeling van de in het vorige lid genoemde verzoeken. Dienstverlener mag redelijkerwijs kosten in rekening brengen bij opdrachtgever voor de voornoemde bijstand.

Artikel 46. Audit

1. Opdrachtgever heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van alle punten uit deze module, en alles dat daar direct verband mee houdt. Deze audit mag eens per jaar plaatsvinden. Minimaal twee weken voorafgaande aan de voorgenomen audit, zal opdrachtgever dienstverlener hierover informeren.
2. Dienstverlener zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk ter beschikking stellen.
3. De bevindingen 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.
4. De kosten van de audit worden door opdrachtgever gedragen. Mogelijke uren die dienstverlener naar aanleiding van de audit maakt, bijvoorbeeld voor het geven van advies of het aanpassen van een product of dienst, worden door opdrachtgever betaald.

Artikel 47. Einde

1. Zodra de Overeenkomst, om welke reden en op welke wijze dan ook, is beëindigd, zal dienstverlener – naar keuze van opdrachtgever – alle persoonsgegevens die bij haar aanwezig zijn retourneren aan opdrachtgever, en/of deze persoonsgegevens en eventuele kopieën daarvan verwijderen. Indien opdrachtgever ervoor kiest om persoonsgegevens te laten retourneren, dan mag dienstverlener de kosten die zij hiervoor moet maken redelijkerwijs in rekening brengen bij opdrachtgever.