

**1. Definities**

- 1.1 De volgende in deze Algemene Voorwaarden met hoofdletters aangeduide begrippen hebben de navolgende betekenis:
- 1.2 Algemene Voorwaarden: de onderhavige algemene leveringsvoorwaarden en eventuele door Leverancier gehanteerde aanvullende algemene voorwaarden die op de Overeenkomst van toepassing zijn verklaard;
- 1.3 Diensten: de diensten die Leverancier aan Klant levert, daaronder mede begrepen het toegankelijk maken van Gegevens en/of XaaS-Diensten, Hosting-Diensten, berichtendiensten, het uitvoeren van analyses en calculaties, onderhoudsdiensten, consultancy-diensten, het uitvoeren van een opdracht en het verzorgen van trainingen;
- 1.4 Documentatie: door Leverancier aan Klant al dan niet in elektronische vorm beschikbaar gestelde documenten over de Diensten, Gegevens, Programmatuur en zaken, daaronder mede begrepen dienstbeschrijvingen, tariefbijlagen, gebruiksaanwijzingen, offertes, facturen en rapportages;
- 1.5 Gegevens: door Leverancier aan de Klant als onderdeel van de dienstverlening al dan niet elektronisch beschikbaar gestelde gegevens en informatie, daaronder mede begrepen risicoanalyses, schadeberekeningen en alle overige al dan niet bewerkte en al dan niet in gestructureerde vorm beschikbaar gestelde gegevens, met uitzondering van de informatie die door of namens derden op een door Leverancier aangebonden website of platform wordt gepubliceerd. Gegevens kunnen afkomstig zijn uit of gebaseerd zijn op door Leverancier zelf opgebouwde gegevens(bestanden) of gegevens(bestanden) van derden;
- 1.6 Hosting-Dienst: een dienst die bestaat uit de ter beschikkingstelling van schijfruimte of data-opslagcapaciteit;
- 1.7 Klant: degene met wie Leverancier een Overeenkomst sluit voor de levering van Producten, Diensten en Gegevens, dan wel aan wie door of namens Leverancier daarvoor een aanbod of offerte wordt of is gedaan;
- 1.8 Klantgegevens: in het kader van de dienstverlening van Leverancier door Klant aan Leverancier verstrekte gegevens en informatie, daaronder mede begrepen door Klant middels de Diensten verzonden of verwerkte informatie en bestanden;
- 1.9 Leverancier: de Solera-groepsmaatschappij of andere aan Solera gelieerde onderneming met wie Klant een Overeenkomst sluit voor de levering van Producten, Diensten

en Gegevens, dan wel die aan hem daarvoor een aanbod of offerte doet;

- 1.10 Overeenkomst: de rechtsbetrekking tussen Leverancier en Klant ter zake van of in verband met de levering van Producten, Diensten en Gegevens;
- 1.11 Producten: door Leverancier aan Klant geleverde of beschikbaar gestelde zaken, Programmatuur, Documentatie, andere materialen en het resultaat van een opdracht;
- 1.12 Programmatuur: door Leverancier aan Klant in het kader van de dienstverlening beschikbaar gestelde programmatuur, daaronder mede begrepen mobiele applicaties, application programming interfaces (APIs), webservices en code van webpagina's;
- 1.13 Update: een nieuwe versie, een reparatie of een verbetering van de Producten, Diensten en/of Gegevens;
- 1.14 XaaS-Dienst: SaaS, PaaS of een andere dienst die worden verleend op basis van een cloud oplossing of waarbij toegang tot software of een digitale omgeving op afstand wordt verleend.

**2. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden**

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle met de levering van Producten, Diensten en Gegevens van Leverancier verband houdende aanbiedingen, aanvragen, overeenkomsten en overige rechtsbetrekkingen. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de Klant zijn daarop uitdrukkelijk niet van toepassing.
- 2.2 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven. De nietige of vernietigde bepaling zal vervangen worden door een geldige bepaling die zo dicht mogelijk aansluit bij (het doel van) de nietige of vernietigde bepaling.
- 2.3 Leverancier is te allen tijde gerechtigd deze Algemene Voorwaarden door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de Klant aan te passen met inachtneming van een aankondigingstermijn van ten minste twee maanden.
- 2.4 Indien enige bepaling uit deze Algemene Voorwaarden strijdig is met enige andere bepaling uit de Overeenkomst heeft de bepaling uit de Overeenkomst voorrang boven de bepalingen uit de Algemene Voorwaarden.
- 2.5 Waar in deze Algemene Voorwaarden Leverancier zich verplicht tot het doen van een schriftelijke mededeling, is hij gerechtigd deze mededeling langs elektronische weg te doen, zoals per e-mail.

**3. Aanbieding en totstandkoming van de Overeenkomst**

- 3.1 Alle aanbiedingen, offertes en andere (soortgelijke) uitingen van Leverancier zijn vrijblijvend en kunnen te allen tijde door Leverancier worden herroepen, tenzij door Leverancier uitdrukkelijk schriftelijk anders is aangegeven. Het noemen

van een geldigheidstermijn in een offerte of ander aanbod doet niet af aan de vrijblijvendheid daarvan.

- 3.2 De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Leverancier een bestelling van de Klant voor de levering van Producten, Diensten en/of Gegevens schriftelijk heeft bevestigd of met de uitvoering daarvan is begonnen.
- 3.3 De Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Leverancier verstrekte gegevens (zoals eisen, specificaties van de prestatie en andere gegevens) waarop Leverancier zijn aanbieding baseert.
- 3.4 Eventuele later gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen, voor zover anders dan aanpassingen in de zin van de artikelen 2.3, 4.2 of 4.3, binden Leverancier slechts indien zij door Leverancier schriftelijk zijn bevestigd of bekrachtigd.

#### 4. Prijs en betaling

- 4.1 Voor het gebruik van de Producten, Diensten en Gegevens is de Klant de overeengekomen vergoedingen verschuldigd zoals die zijn beschreven in offertes, bestelformulieren of dienstbeschrijvingen of anderszins in het kader van de Overeenkomst zijn vastgelegd. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere van overheidswege opgelegde heffingen.
- 4.2 Ten aanzien van duurovereenkomsten is Leverancier te allen tijde gerechtigd om één maal per kalenderjaar middels een schriftelijk mededeling aan de Klant de geldende prijzen en tarieven te verhogen met het inflatiepercentage dat gelijk is aan de Consumenten Prijs Index dat is vastgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek ('CBS') met inachtneming van een aankondigingstermijn van ten minste een maand.
- 4.3 Naast artikel 4.2 is Leverancier ten aanzien van Diensten gerechtigd om middels een schriftelijke mededeling aan de Klant de geldende prijzen en tarieven te verhogen met inachtneming van een aankondigingstermijn van tenminste een maand indien Leverancier aantoonbaar significante waarde heeft toegevoegd aan de Dienst of indien een toeleverancier haar prijzen en tarieven richting Leverancier heeft verhoogd. De Afnemer is in geval van prijsverhogingen conform dit artikel 4.3 gerechtigd om binnen veertien dagen na die aanzegging de Overeenkomst op te zeggen tegen het einde van de dan nog lopende contractstermijn. Gedurende die periode blijft de oorspronkelijke prijs (al dan niet verhoogd op basis van artikel 4.2) gehandhaafd.
- 4.4 Facturen worden door de Klant betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal de Klant binnen veertien dagen na factuurdatum betalen. De Klant is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.
- 4.5 Indien de Klant de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is de Klant, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, in verzuim, en is hij van rechtswege met ingang van de dag waarop de overeengekomen betalingstermijn is verstreken de geldende wettelijke handelsrente

verschuldigd, onverminderd de overige aan Leverancier alsdan toekomende rechten.

- 4.6 Indien de Klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, is Leverancier gerechtigd de verlening of levering van Producten, Diensten en/of Gegevens op te schorten en/of de vordering uit handen te geven. Alle te maken gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, inclusief de door Leverancier (daadwerkelijk) te maken kosten voor rechtsbijstand en juridisch advies, komen in dat geval voor rekening van de Klant. Als bewijs van de verschuldigdheid voldoet overlegging van de desbetreffende factuur.
- 4.7 Iedere betaling van de Klant strekt in de eerste plaats ter voldoening van de door hem verschuldigde renten en van de aan Leverancier verschuldigde incassokosten en administratiekosten, en vervolgens ter voldoening van de openstaande vorderingen in volgorde van ouderdom.

#### 5. Instructies, Wijziging en meerwerk

- 5.1 Leverancier is niet verplicht instructies of aanwijzingen van Klant op te volgen die, naar het oordeel van Leverancier, de inhoud of omvang van de overeengekomen opdracht wijzigen of aanvullen.
- 5.2 Voor zover Leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van de Klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die naar het oordeel van Leverancier buiten de inhoud of omvang van de Overeenkomst vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door de Klant aan Leverancier worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Leverancier. Leverancier is niet verplicht om aan een dergelijke verzoek te voldoen en kan als voorwaarde stellen dat een separate schriftelijke overeenkomst aangaan de uitvoering van het verzoek wordt gesloten.

#### 6. Intellectuele eigendom van Leverancier

- 6.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de krachtens de Overeenkomst door Leverancier ter beschikking gestelde Producten, Diensten en Gegevens berusten uitsluitend bij Leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers.
- 6.2 Voor zover in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst nieuw intellectueel eigendom wordt gevormd komt deze exclusief toe aan Leverancier. Voor zover dergelijk intellectueel eigendom niet van rechtswege aan Leverancier toekomt zal Klant alle medewerking verlenen die noodzakelijk is voor overdracht van het volle intellectuele eigendom aan Leverancier.
- 6.3 Voor zover Leverancier in afwijking van de artikelen 6.1 en 6.2 bereid is tot overdracht van bepaalde intellectuele eigendomsrechten kan hij zich daartoe slechts uitdrukkelijk schriftelijk verbinden. Een eventuele overdracht aan Klant van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor Klant ontwikkelde Programmatuur of andere Producten, Diensten of Gegevens doet geen afbreuk aan het recht van Leverancier om aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke voor andere doeleinden ten

behoefte van zichzelf of derden te gebruiken of te exploiteren. Evenmin doet een dergelijke overdracht afbreuk aan het recht van Leverancier om ten behoeve van zichzelf of derden Programmatuur of andere Producten, Diensten of Gegevens te ontwikkelen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke hij voor Klant heeft ontwikkeld.

- 6.4 Klant erkent dat Gegevens vertrouwelijk aan hem ter beschikking worden gesteld, en dat het hem niet vrij staat deze gegevens te gebruiken, te reproduceren of aan derden te verstrekken, anders dan voor zover uitdrukkelijk anders is overeengekomen, ook indien rechten van intellectuele eigendom daaraan niet in de weg zouden hebben gestaan.
- 6.5 Het is de Klant niet toegestaan enige aanduiding betreffende vertrouwelijkheid, intellectuele eigendom of soortgelijke rechten van of uit de Producten, Diensten en Gegevens te verwijderen of die te wijzigen.
- 6.6 Het is Leverancier toegestaan technische maatregelen te nemen om haar Producten, Diensten en Gegevens te beschermen tegen ongeoorloofd gebruik. Het is de Klant niet toegestaan dergelijke technische maatregelen te verwijderen of te ontwijken.
- 6.7 De Klant garandeert dat hij niets zal doen of nalaten dat inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten van Leverancier en/of haar licentiegevers en/of haar toeleveranciers dat deze rechten ongeldig maakt en/of het eigendom van deze rechten in gevaar brengt.
- 6.8 Leverancier vrijwaart de Klant tegen aanspraken van derden die zijn gebaseerd op de bewering dat het gebruik van Producten, Diensten of Gegevens inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten van die derde (een "IE Vordering"), op voorwaarde dat dergelijke inbreuk onherroepelijk in rechte is komen vast te staan en mits de Klant:
- a. Leverancier onverwijld schriftelijk op de hoogte stelt van het bestaan en de inhoud van de IE Vordering;
  - b. aansprakelijkheid niet bevestigt en de afhandeling van de zaak, inclusief eventueel te treffen schikkingen, geheel overlaat aan Leverancier; en
  - c. alle medewerking verleent en alle instructies van Leverancier opvolgt die nodig zijn om Leverancier in staat te stellen zich tegen de IE Vordering te verweren.
- 6.9 De in het voorgaande artikellid genoemde vrijwaring geldt niet voor zover de IE vordering voortvloeit uit:
- a. gebruik van Producten, Diensten of Gegevens op een andere wijze dan is overeengekomen;
  - b. gebruik van door Leverancier aan Klant geleverde en/of ter beschikking gestelde diensten, producten, gegevens of overige informatie van derden; of
  - c. het gebruik van de geleverde Producten, Diensten of Gegevens in een niet door Leverancier gemodificeerde vorm of in samenhang met niet door Leverancier geleverde of

verstreckte Producten, Diensten of Gegevens en andere materialen.

- 6.10 In het geval van een IE Vordering, of indien naar de mening van Leverancier het ontstaan van een IE Vordering waarschijnlijk is, is Leverancier, naar eigen inzicht, gerechtigd om:
- a. ervoor te zorgen dat de Klant het Product, de Dienst of Gegevens ongewijzigd kan blijven gebruiken;
  - b. de Producten, Diensten of Gegevens zodanig te wijzigen dat de inbreuk wordt opgeheven, zonder dat functionaliteit of de prestaties van de Producten, Diensten of Gegevens daar substantieel onder lijden; of
  - c. het Product, de Dienst of Gegevens te vervangen door een vervangend product, dienst of set gegevens die geen inbreuk maakt onder voorwaarde dat en dergelijke vervanging niet leidt tot een substantiële vermindering van de functionaliteit of de prestaties.
- 6.11 Hetgeen hierboven is gesteld geldt onder toepasselijkheid van artikel 18 ("Aansprakelijkheid en vrijwaring") en beschrijft de gehele aansprakelijkheid en verplichtingen van Leverancier met betrekking tot IE Vorderingen.
- 6.12 Indien Klant materiaal aan Leverancier ter beschikking stelt ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst door Leverancier, zoals programmatuur, voor website bestemd materiaal, databestanden, ontwerpen, merken, handelsnamen of modellen staat Klant ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen dergelijk terbeschikkingstelling of het daarmee beoogd gebruik, bewerking, installatie of integratie door Leverancier. Klant vrijwaart Leverancier tegen aanspraken van derden die zijn gebaseerd op de bewering dat zodanige terbeschikkingstelling, gebruik, bewerking, installatie of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derden.
- 6.13 Klant zal geen gebruik maken van merken, handelsnamen of logo's van Leverancier zonder diens uitdrukkelijke schriftelijke toestemming daarvoor.

## 7. Gebruiksrecht

- 7.1 Leverancier verleent aan Klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-sublicentieerbaar, herroepbaar recht om de Producten, Diensten en Gegevens te gebruiken voor het overeengekomen doel, in overeenstemming met de Documentatie en met inachtneming van de overeengekomen voorwaarden en beperkingen.
- 7.2 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen is het verleende gebruiksrecht beperkt tot gebruik (i) voor de duur van de Overeenkomst, (ii) voor de interne bedrijfsprocessen van de Klant in Nederland, (iii) door de in de Overeenkomst aangeduide gebruikers of door het in de Overeenkomst aangegeven maximum aantal gebruikers (iv) voor het overeengekomen doel en binnen het kader van het reglementair gebruik. Ten aanzien van het gebruiksrecht op een door Leverancier aan Klant ter beschikking gestelde website geldt, in afwijking van (ii) hierboven, dat het

gebruiksrecht is beperkt tot gebruik ten behoeve van het bedrijf van Klant.

7.3 Ter voorkoming van misverstanden, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen is het de Klant niet toegestaan om onder meer:

- a. op wat voor manier dan ook Producten, Diensten of Gegevens ter beschikking te stellen of ter inzage te geven aan derden, dochtermaatschappijen en andere groepsgenoten van Klant daaronder mede begrepen, en/of Diensten ten behoeve van hen te gebruiken;
- b. meer in het bijzonder Gegevens, waaronder mede begrepen analyses en (schade)calculaties, ter beschikking te stellen of ter inzage te geven aan andere deelnemers in een schadeherstel- of andere samenwerkingsketen, tenzij die deelnemers zelf van Leverancier een daarvoor benodigd gebruiksrecht hebben verkregen;
- c. Producten, Diensten en/of Gegevens te wederverkopen, al dan niet als integraal onderdeel van diensten en/of producten van de Klant of van derden;
- d. Gegevens en/of andere resultaten van de dienstverlening te verwerken of samen te voegen, anderszins te gebruiken op dusdanige wijze dat daardoor een nieuwe gegevensverzameling, databank, dienst en/of product ontstaat of Gegevens tijdelijk of permanent op te slaan op een andere gegevensdrager; of
- e. voor zover Gegevens beschikbaar zijn gesteld in het kader van een bepaald schadegeval voor een bepaald voertuig, die Gegevens te gebruiken ten behoeve van andere schadegevallen en/of voor andere voertuigen.

7.4 Het gebruiksrecht op Programmatuur strekt zich alleen uit tot de objectcode en niet tot de broncode van de Programmatuur. De Klant zal Programmatuur en bij behorende Documentatie geheel noch gedeeltelijk reproduceren, aanpassen of aanvullen, omzetten in broncode of anderszins trachten toegang te krijgen tot de broncode, downloaden, reverse compileren, of demonteren. De Klant zal echter regelmatig een kopie vervaardigen van de Programmatuur voor haar interne beveiligingsdoeleinden. Indien de Programmatuur wordt beschadigd of verloren gaat, kan de Klant tegen kostprijs een kopie daarvan bij Leverancier verkrijgen. De Klant staat ervoor in dat in en op iedere kopie van de Programmatuur alle gegevens zijn aangegeven die in en op het ter beschikking gestelde exemplaar voorkomen, zoals auteursrecht notities, onderschriften, logos, merken, identificatie- en serienummers en de Klant zal geen van deze gegevens veranderen of uitwissen.

7.5 Gebruiksrechten worden in voorkomend geval steeds verleend onder de voorwaarde dat de Klant de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

7.6 Indien de Klant in strijd handelt met artikel 6, 7, of 10 is Leverancier gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten, hetgeen de verplichtingen van de Klant onverlet laat, en de Klant de toegang tot de Diensten te ontzeggen, en is Klant terstond en zonder een nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst een direct

opeisbare boete verschuldigd van € 5.000,- voor iedere handeling of iedere dag dat in strijd met de hiervoor genoemde artikelen wordt gehandeld. Deze boete is niet vatbaar voor verrekening en opschorting en laat het recht van Leverancier om nakoming en volledige schadevergoeding te vorderen onverlet. Onder handeling van de Klant wordt begrepen iedere handeling van een personeelslid van de Klant of door de Klant ingeschakelde derden die al dan niet rechtmatig toegang hebben tot de door Leverancier verstrekte Diensten.

## **8. XaaS- en Hosting-Diensten**

8.1 Klant onthoudt zich ervan overige klanten of internetgebruikers te hinderen en/of schade toe te brengen aan het systeem waarmee de XaaS- of Hosting-Dienst wordt verleend. Het is Klant verboden processen of programma's - al dan niet via het systeem- op te starten waarvan Klant weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Leverancier, overige klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.

8.2 Ten aanzien van de XaaS- en Hosting-Diensten is het de Klant uitdrukkelijk niet toegestaan het systeem en de schrijfruimte te gebruiken op een wijze die in strijd is met de Overeenkomst en/of toepasselijke wet- en regelgeving dan wel anderszins onrechtmatig is. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend de navolgende handelingen en gedragingen:

- a. het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden e-mail met dezelfde inhoud en/of het ongevraagd in grote aantallen nieuwsgroepen op het internet posten van een bericht met dezelfde inhoud ('Spamming'). Indien Klant gebruik maakt van de nieuwsbriefmodule staat de Klant ervoor in dat hij zal handelen volgens de toepasselijke wet- en regelgeving in dat kader;
- b. het inbreuk plegen op auteursrechtelijk beschermde werken of het anderszins handelen in strijd met intellectuele eigendomsrechten van derden;
- c. het openbaar maken of verspreiden van kinderpornografie;
- d. seksuele intimidatie of het op andere wijze lastig vallen van personen;
- e. het zonder toestemming binnendringen of trachten binnen te dringen van andere computers of computersystemen op het internet ("hacken");
- f. het verspreiden van virussen of anderszins opzettelijk verstoren en/of vernietigen van communicatie en/of gegevensopslag; en
- g. de onrechtmatige en/of strafbare openbaarmaking en/of verspreiding van geheime of vertrouwelijke informatie.

8.3 Klant staat er voor in dat de data of informatie die de Klant op de door Leverancier ter beschikking gestelde schijfruimte of data-opslagcapaciteit heeft opgeslagen (zoals (de inhoud van) een website) of via een XaaS-dienst publiceert geen inbreuk maakt op geldende wet- of regelgeving of rechten

van derden of anderszins onrechtmatig is. Klant vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden in dat kader.

- 8.4 Indien Leverancier aanwijzingen en/of klachten van derden ontvangt die inhouden dat, Klant in strijd handelt met artikel 8.3 dan wel indien Leverancier dit zelfstandig concludeert, is Leverancier gerechtigd om die data of informatie te verwijderen of ontoegankelijk te maken. Klant zou daaraan alle medewerking verlenen. Leverancier is in dat geval ook gerechtigd om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk op te zeggen. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor enige schade van welke aard dan ook die door Klant wordt geleden als gevolg van het handelen door Leverancier conform deze bepaling.
- 8.5 Het is de Klant niet toegestaan hyperlinks of deeplinks aan te brengen in/of bij de website die Leverancier toegankelijk maakt in het kader van de Xaas-Dienst, tenzij Leverancier hiertoe schriftelijk toestemming heeft gegeven.
- 8.6 Indien de Overeenkomst (mede) een Hosting-Dienst omvat, zal de Klant de overeengekomen schijfruimte of data-opslagcapaciteit slechts gebruiken voor het doel waarvoor Leverancier deze ter beschikking stelt, zulks tot het door Leverancier aangegeven maximum aan schijfruimte of opslagcapaciteit. Bij overschrijding is Leverancier bevoegd een extra vergoeding in rekening te brengen of, ten behoeve van een goed functioneren van Diensten, data of informatie te verwijderen.
- 8.7 Leverancier kan wijzigingen in de inhoud, uitvoering, omvang, werkwijze of interoperabiliteit van de Xaas-Dienst aanbrengen. Leverancier is niet gehouden bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Xaas-Dienst te behouden of ongewijzigd te handhaven.
- 8.8 Klant erkent dat Leverancier geen partij is bij transacties die Klant met een derde aangaat via of ten gevolge van een bezoek aan een door Leverancier in stand gehouden website of platform dan wel een website of platform van een derde die via een hyperlink is opgenomen en dat Leverancier niet verantwoordelijk of aansprakelijk is voor de nakoming door die derde van de desbetreffende transactie.

## 9. Klantgegevens

- 9.1 Leverancier is gerechtigd om Klantgegevens te gebruiken voor het actualiseren of uitbreiden van gegevensverzamelingen die ten grondslag liggen aan de dienstverlening van Leverancier. Het is Leverancier toegestaan om Klantgegevens (i) te bewerken en op te slaan in een gegevensbestand en (ii) aan derden openbaar te (laten) maken (door bijvoorbeeld levering of ter beschikking stelling aan derden of raadpleging van het gegevensbestand door een derde), onverminderd de bevoegdheid van Leverancier om Klantgegevens in opdracht van de Klant op een andere wijze te gebruiken.
- 9.2 Voor zover Klantgegevens door intellectuele eigendomsrechten worden beschermd verleent Klant aan Leverancier een niet-exclusief, niet-opzegbaar, eeuwigdurend, overdraagbaar gebruiksrecht voor het gebruik van Klantgegevens voor het in het voorgaande

artikellid aangeduide doel. Klant garandeert dat geen rechten van derden zich daartegen verzetten.

- 9.3 Klant vrijwaart Leverancier tegen aanspraken van derden die zijn gebaseerd op de bewering dat het gebruik van Klantgegevens inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten van die derde of om andere redenen jegens hem onrechtmatig is.
- 9.4 Voor zover Diensten van Leverancier zijn bedoeld voor (gestandaardiseerde) uitwisseling van (schade)calculaties en/of andere Gegevens tussen deelnemers in een samenwerkingsketen, zal Klant ter waarborging van de volledigheid en actualiteit van de aan de dienstverlening van Leverancier ten grondslag liggende gegevensverzamelingen voor die uitwisseling enkel gebruik maken van de desbetreffende Diensten, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. Leverancier kan van Klant verlangen dat indien een dergelijke uitwisseling op een andere wijze plaatsvindt, Klant Leverancier van ieder uitgewisseld bericht op de hoogte stelt middels een standaardmelding. Indien Leverancier dergelijke meldingen verlangt zal hij daaromtrent nadere instructies opnemen in de Documentatie over de desbetreffende Diensten.

## 10. Geheimhouding, beveiliging en overname personeel

- 10.1 Partijen verbinden zich jegens elkaar, zowel gedurende het bestaan van de Overeenkomst als nadat de Overeenkomst om welke reden dan ook zal zijn geëindigd, op geen enkele wijze aan wie dan ook enige mededeling te doen over, of enige andere vorm van toegang te verlenen tot gegevens waarvan zij de vertrouwelijke aard kennen of behoren te kennen, daaronder mede begrepen informatie betreffende elkaars organisatie, behoudens voor zover uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 10.2 Onverminderd het gebruiksrecht van Leverancier op de Klantgegevens zal Leverancier zich naar haar beste vermogen inspannen voor de integriteit, beveiliging, geheimhouding en vertrouwelijkheid t.o.v. derden van de data en informatie die Klant in het kader opslaat in het systeem waarmee Leverancier de Dienst aan Klant verleent, tenzij deze informatie als onderdeel van een Dienst zoals bedoeld openbaar is.
- 10.3 Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst evenals één jaar na beëindiging daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de Overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

## 11. Privacy en persoonsgegevens

- 11.1 Elk der partijen zal te allen tijde voldoen aan de eigen verplichtingen onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en/of andere toepasselijke privacywet- en regelgeving en is zelf verantwoordelijk voor de naleving daarvan bij de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de Overeenkomst.

- 11.2 Voor zover Leverancier in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst ten behoeve van de Klant persoonsgegevens van betrokkenen verwerkt (zoals nader omschreven in de Overeenkomst), dient Leverancier te worden aangemerkt als verwerker in de zin van de AVG en de Klant als verwerkingsverantwoordelijke. Tenzij uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen, geldt het navolgende als verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28 AVG tussen partijen:
- a. Leverancier zal slechts persoonsgegevens verwerken conform de opdracht van de Klant, ter uitvoering van de Overeenkomst en de daaraan gekoppelde of daaruit voortvloeiende nieuwe of nadere overeenkomsten en steeds met inachtneming van deze bepaling en toepasselijke privacywet- en regelgeving waaronder de AVG;
  - b. Leverancier zal de persoonsgegevens geheim houden jegens derden en waarborgen dat alle medewerkers die zij autoriseert om persoonsgegevens te verwerken tevens aan geheimhouding gebonden zijn;
  - c. Leverancier zal uitsluitend een andere verwerker ('subverwerker') inschakelen met de voorafgaande schriftelijke toestemming van de Klant. De Klant geeft Leverancier door ondertekening van de Overeenkomst toestemming om gebruik te maken van de subverwerkers waarvan zij ten tijde van de ondertekening door de Klant gebruik maakt. Op aanvraag van de Klant verstrekt Leverancier een lijst van deze subverwerkers. Leverancier kan een nieuwe subverwerker inschakelen of een bestaande subverwerker vervangen, mits zij de Klant vooraf informeert en de Klant de mogelijkheid biedt om op redelijke gronden tegen deze veranderingen binnen 14 dagen na ontvangst van deze kennisgeving bezwaar te maken. Leverancier zal haar subverwerkers dezelfde verplichtingen opleggen als die welke in dit artikel 11.2 zijn opgenomen;
  - d. Leverancier zal passende technische en organisatorische maatregelen treffen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen rekening houdend met de stand van techniek, de uitvoeringskosten en de aard, omvang, context en doeleinden van de verwerking en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen;
  - e. Leverancier zal de Klant zonder onredelijke vertraging op de hoogte stellen van inbreuken in verband met persoonsgegevens in de zin van artikel 33 en 34 AVG waarvan zij kennis verkrijgt en redelijke medewerking verlenen aan de Klant ten behoeve van een melding als bedoeld in artikel 33 en/of 34 AVG;
  - f. Leverancier zal de Klant redelijkerwijs ondersteunen bij de afhandeling van verzoeken van betrokkenen met betrekking tot hun rechten op grond van de AVG rekening houdend met de aard van de verwerking en de Leverancier ter beschikking staande informatie;
  - g. Leverancier zal de Klant en eventueel door haar ingehuurde auditors tijdens kantooruren toegang verlenen tot haar gebouwen en computersystemen waar persoonsgegevens voor de Klant worden verwerkt, teneinde de Klant in staat te stellen te verifiëren of Leverancier het bepaalde in dit artikel 12 en haar wettelijke verplichtingen als verwerker naleeft. Leverancier zal hieraan de redelijkerwijs benodigde medewerking verlenen, mits de personen die de audit uitvoeren zich zullen conformeren aan de beveiligingsprocedures die bij Leverancier van kracht zijn en aan de Klant bekend zijn gemaakt en mits deze personen alvorens hun werkzaamheden te beginnen een door de Leverancier opgestelde geheimhoudingsverklaring ondertekenen samen met de Klant. De kosten van een door de Klant geïnitieerde audit komen voor rekening van de Klant, tenzij uit de audit blijkt dat Leverancier in substantiële mate in strijd met dit artikel 11 heeft gehandeld. Leverancier kan er met goedkeuring van de Klant voor kiezen de audit te vervangen door een assurance verklaring.
  - h. Leverancier zal bij beëindiging van de Overeenkomst de verwerking van persoonsgegevens staken en de persoonsgegevens terstond vernietigen op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn. Indien de Klant voorafgaand aan de beëindigingsdatum verzoekt dat Leverancier bepaalde persoonsgegevens in plaats daarvan aan de Klant overdraagt, zal Leverancier aan dit verzoek zo snel mogelijk gehoor geven. Indien een wettelijke regeling het verwijderen of terugbezorgen van bepaalde persoonsgegevens belet, zal Leverancier de betreffende persoonsgegevens slechts blijven verwerken indien en voor zover dat noodzakelijk is om te voldoen aan haar eigen uit hoofde van Leverancier wettelijke verplichtingen of anderszins met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Klant.
  - i. Zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de Klant geeft Leverancier geen persoonsgegevens door en, zorgt ervoor dat een eventuele sub-verwerker deze niet doorgeeft, aan een land of gebied buiten de Europese Economische Ruimte, tenzij a) de doorgifte geschiedt in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst; b) internationale of nationale wet- of regelgeving Leverancier tot deze doorgifte verplicht; en/of c) het een land betreft ten aanzien waarvan de Europese Commissie heeft vastgesteld dat het een passend beschermingsniveau waarborgt. In geval de doorgifte geschiedt op basis van b) stelt Leverancier de Klant, voorafgaand aan de verwerking, in kennis van dat wettelijk voorschrift, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt. Voor zover een tussen Leverancier en Klant geldende verwerkersovereenkomst dit verlangt of anderszins noodzakelijk, verleent Klant hierbij schriftelijke toestemming voor doorgifte van de persoonsgegevens (al dan niet via een sub-verwerker) aan Zwitserland.
- 11.3 De Klant vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden (waaronder de Autoriteit Persoonsgegevens) die jegens Leverancier worden ingesteld jegens een aan de Klant toe te rekenen schending van dit artikel 11, de AVG en/of andere toepasselijke privacywet- en regelgeving.
- 11.4 Tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk anders is overeengekomen, is het partijen niet toegestaan bijzondere of gevoelige persoonsgegevens te verwerken of te laten verwerken. Voor zover dit uitdrukkelijk wordt overeengekomen, zullen partijen afspraken maken over het toepasselijke beveiligingsniveau en de mogelijke

maatregelen. In een dergelijk geval zal de verwerkende partij voor eigen risico handelen.

## 12. Authenticatiemiddelen

12.1 De ten behoeve van de toegang tot de Producten, Diensten en Gegevens verstrekte of door Klant aangemaakte gebruikersnamen en wachtwoorden, elektronische certificaten en andere authenticatiemiddelen zijn strikt vertrouwelijk van karakter en enkel bedoeld voor gebruik door personen die ingevolge de Overeenkomst bevoegd zijn om van de Producten, Diensten en Gegevens gebruik te maken. Indien aan gebruikers een eigen unieke gebruikersnaam en wachtwoord is toegekend, zijn dergelijke gebruikersnamen en wachtwoorden uitsluitend voor individueel gebruik.

12.2 Klant zal alle noodzakelijk maatregelen nemen om de vertrouwelijkheid van de authenticatiemiddelen te waarborgen en die te beschermen tegen onbevoegd gebruik. Indien Klant weet of redelijkerwijs behoort te vermoeden dat de vertrouwelijkheid van de authenticatiemiddelen is geschonden en/of daarvan onbevoegd gebruik wordt gemaakt zal hij Leverancier daarvan onverwijld op de hoogte stellen.

12.3 Indien Leverancier constateert of reden heeft om te vermoeden dat de vertrouwelijkheid van de authenticatiemiddelen is geschonden en/of daarvan onbevoegd gebruik wordt gemaakt, heeft Leverancier het recht de desbetreffende authenticatiemiddelen onmiddellijk te blokkeren. Leverancier zal Klant daarvan op de hoogte stellen en zo nodig aan Klant nieuwe authenticatiemiddelen verstrekken.

12.4 Indien het onbevoegde gebruik van de authenticatiemiddelen aan de Klant moet worden toegerekend dient de Klant Leverancier alle kosten van het onbevoegde gebruik alsmede alle administratieve kosten voor blokkering en vervanging van de authenticatiemiddelen te vergoeden onverminderd het recht van Leverancier volledige schadevergoeding te vorderen.

## 13. Apparatuur, Installatie en Acceptatie

13.1 De Klant is in ieder geval verantwoordelijke voor:

- a. de infrastructuur van het eigen interne netwerk en de selectie en beschikbaarheid van een voldoende werkzame internetverbinding,
- b. de apparatuur, (hulp-)programmatuur en andere producten en materialen die nodig zijn voor het gebruik van de Producten, Diensten en Gegevens waarvan Leverancier niet uitdrukkelijk heeft aangegeven dat die bij de Overeenkomst zijn inbegrepen;
- c. de browser op het lokale systeem van de Klant; en
- d. het zorgdragen voor adequate technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen van haar ICT-infrastructuur.

13.2 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen draagt de Klant zelf zorg voor de installatie van door Leverancier beschikbaar gestelde Programmatuur.

13.3 Indien installatie door Leverancier is overeengekomen draagt de Klant zorg voor tijdige beschikbaarheid van adequate apparatuur, programmatuur en andere producten en materialen die nodig zijn voor installatie. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen is Leverancier niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

13.4 Indien uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen heeft de Klant het recht het door Leverancier beschikbaar gestelde Product gedurende een periode van 14 dagen na oplevering te testen. Deze acceptatietest bestaat uit het uitvoeren van een alsdan tussen Leverancier en de Klant overeen te komen verzameling testen. Gedurende de Testperiode is de Klant niet gerechtigd het Product voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Als de Klant het Product voor productieve of operationele doeleinden in gebruik neemt voordat het Product is geaccepteerd, zal Leverancier niet aansprakelijk zijn voor enige vorm van schade veroorzaakt door eventuele gebreken van het Product.

13.5 Indien bij het uitvoeren van de acceptatietest blijkt dat in het Product voorkomende gebreken de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal de Klant Leverancier hierover schriftelijk en gedetailleerd informeren in welk geval de testperiode wordt onderbroken totdat Leverancier de gebreken heeft hersteld.

13.6 Indien bij uitvoeren van de acceptatietest blijkt dat het Product gebreken vertoont en niet aan de schriftelijk vastgestelde specificaties voldoet, zal de Klant Leverancier voor het einde van de testperiode in een schriftelijk en gedetailleerd acceptatieverslag over de gebreken informeren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen om de vastgestelde gebreken binnen een redelijke termijn te herstellen waarna partijen de acceptatieprocedure nogmaals zullen doorlopen.

13.7 Indien een acceptatietest is afgesproken, wordt het Product geacht te zijn aanvaard indien de Klant binnen de testperiode niet conform artikel 13.6 gebreken heeft gerapporteerd of, indien hij dat wel heeft gedaan, op het moment dat de gerapporteerde gebreken zijn hersteld of vanaf het moment dat de Klant het Product voor productieve of operationele doeleinden in gebruik neemt.

## 14. Uitvoering en onderhoud

14.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen de Overeenkomst met zorg uit te voeren. Alle Producten, Diensten en Gegevens van Leverancier worden geleverd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover schriftelijk uitdrukkelijk een resultaat is overeengekomen en het betreffende resultaat met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.

14.2 Indien schriftelijk een onderhoudsovereenkomst van toepassing is verklaard spant Leverancier zich in om de Diensten te leveren conform de in de daarin gespecificeerde

serviceniveaus (Service Levels). Voor het overige doen Leverancier en haar licentiegevers en toeleveranciers geen toezeggingen, geven zij geen garanties en aanvaarden zij geen aansprakelijkheid met betrekking tot onder meer de beschikbaarheid of foutloze en storingsvrije werking van de Producten, Diensten en Gegevens, de geschiktheid van de Producten, Diensten en Gegevens voor het door de Klant beoogde gebruiksdoel of de juistheid, actualiteit en volledigheid van de Gegevens of de daaraan ten grondslag liggende gegevensverzamelingen.

14.3 Leverancier aanvaardt geen aansprakelijkheid met betrekking tot door of namens een derde op een door Leverancier in stand gehouden website of platform geplaatste materiaal of informatie dan wel de werking of inhoud van websites van derden die via een hyperlink toegankelijk zijn gemaakt door Leverancier.

14.4 Leverancier is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking de Dienst (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het redelijkerwijs benodigde onderhoud, voor de noodzakelijk door Leverancier te verrichten Updates of met het oog op de veiligheid, zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding van Klant jegens Leverancier ontstaat. Leverancier zal zich redelijkerwijs inspannen om overlast voor de Klant zoveel mogelijk te voorkomen.

14.5 Alle door Leverancier genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst aan Leverancier bekend waren. Leverancier spant zich er naar behoren voor in overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt Leverancier niet in verzuim.

14.6 Leverancier zal voor de werkzaamheden in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst het recht hebben derden in te schakelen en (gedeeltelijk) de werkzaamheden uit te besteden.

14.7 Indien de Overeenkomst is aangegaan met het oog tot de uitvoering door een bepaald persoon, zal Leverancier steeds gerechtigd zijn die persoon te vervangen door één of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

14.8 Leverancier is niet verplicht om de broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur gemaakte technische documentatie aan de Klant ter beschikking te stellen.

## **15. Updates**

15.1 Leverancier is niet verplicht maar kan de Producten, Diensten en Gegevens van tijd tot tijd voorzien van Updates. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen zal de Klant iedere door Leverancier beschikbaar gestelde Update binnen drie maanden na beschikbaarstelling in gebruik nemen en oudere versies van de Producten, Diensten en Gegevens niet langer gebruiken.

## **16. Voorbehoud van eigendom en retentie**

16.1 Alle aan de Klant geleverde zaken blijven eigendom van Leverancier totdat alle bedragen die de Klant verschuldigd is voor de krachtens de Overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die de Klant wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan Leverancier zijn voldaan.

16.2 Leverancier kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gegeneerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten en (tussen-) resultaten van de dienstverlening van Leverancier onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat de Klant alle aan Leverancier verschuldigde bedragen betaald heeft.

## **17. Medewerking door de Klant**

17.1 De Klant zal Leverancier steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens, inlichtingen en medewerking verschaffen.

17.2 De Klant zorgt er voor dat haar medewerkers die betrokken zijn bij het gebruik van de Producten, Diensten en Gegevens alle vaardigheden en kennis hebben die Leverancier noodzakelijk acht voor het gebruik daarvan, en dat zij op de hoogte zijn van de voorwaarden en beperkingen die aan dat gebruik zijn verbonden.

17.3 De Klant verplicht zich tot het toepassen van adequate controle en beveiligingsprocedures en dient voorzorgsmaatregelen te treffen tegen computervirussen in met de Diensten ontvangen of te verzenden bestanden. Leverancier aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid voor schade ontstaan door via de Diensten verspreide computervirussen.

17.4 Leverancier kan eisen stellen aan de door de Klant te gebruiken apparatuur, programmatuur en andere diensten en producten van derden die nodig zijn voor het afnemen van de Producten, Diensten en Gegevens van Leverancier.

17.5 Ingeval medewerkers van Leverancier op locatie van de Klant werkzaamheden verrichten, draagt de Klant kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en telecommunicatiefaciliteiten. De faciliteiten zullen voldoen aan alle geldende (wettelijke) eisen en voorschriften betreffende arbeidsomstandigheden. De Klant vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Leverancier, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van de Klant of van onveilige situaties in diens organisatie. De Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig aan de in te zetten medewerkers van Leverancier kenbaar maken.

17.6 Voor zover het voor de Klant noodzakelijk is om voor het gebruik van bepaalde Diensten of Producten met een derde een overeenkomst te sluiten, zal de Klant er zorg voor dragen dat hij tijdig en voor eigen rekening bedoelde overeenkomst aangaat en behoudt. Indien Klant niet voldoet aan deze



verplichting is Leverancier gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden conform artikel 21.3 onder sub a van deze Algemene Voorwaarden.

17.7 Indien Leverancier op redelijke gronden het vermoeden heeft dat Klant het bepaalde in deze Overeenkomst dan wel geldende wet- en/of regelgeving in het kader van de Overeenkomst niet juist en volledig naleeft, zal Klant Leverancier en eventueel door haar ingehuurdte auditoren tijdens kantooruren toegang verlenen tot haar gebouwen en computersystemen die gelieerd zijn aan het gebruik van de Producten, Diensten en/of Gegevens, teneinde Leverancier en haar auditoren in staat te stellen om te verifiëren of Klant het bepaalde in deze Overeenkomst en/of de geldende wet- en regelgeving juist en volledig naleeft. Klant zal hieraan de redelijkerwijs benodigde medewerking verlenen. Leverancier zal zich, en draagt er zorg voor dat haar auditoren zich zullen, conformeren aan de beveiligingsprocedures die bij Klant van kracht zijn. Op verzoek van de Klant zal Leverancier en haar auditoren een geheimhoudingsovereenkomst aangaan met Klant (in een vorm die voor Leverancier redelijkerwijs acceptabel is) ten aanzien van de bedrijfsinformatie die Leverancier of haar auditoren tijdens de audit verneemt. De kosten van een door de Leverancier geïnitieerde audit komen voor rekening van Leverancier, tenzij uit de audit blijkt dat Klant in substantiële mate in strijd met de Overeenkomst of de geldende wet- of regelgeving heeft gehandeld.

## 18. Aansprakelijkheid en vrijwaring

18.1 De totale aansprakelijkheid van Leverancier jegens de Klant, uit welke hoofde dan ook, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor de Overeenkomst bedongen en betaalde prijs (excl. BTW). Indien de Overeenkomst strekt tot levering van meerdere soorten producten en/of diensten wordt de bedongen prijs gesteld op die producten of die diensten die de directe schade hebben veroorzaakt. Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is, is de aansprakelijkheid van Leverancier jegens de Klant, uit welke hoofde dan ook, per geval of reeks samenhangende gevallen, beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de daadwerkelijk voor de dienst of het product betaalde vergoedingen in de 6 (zes) maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade (excl. BTW).

18.2 In geen geval zal de totale aansprakelijkheid onder de Overeenkomst voor directe schade meer bedragen dan €100.000,- (honderdduizend Euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. redelijke kosten die de Klant zou moeten maken om de prestatie van Leverancier aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door of op vordering van de Klant wordt ontbonden;
- b. redelijke kosten die de Klant heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Leverancier op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;

c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;

d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

18.3 Aansprakelijkheid van Leverancier voor andere dan de in de artikelen 18.1 en 18.2 genoemde schade is uitgesloten. Onder andere schade wordt onder meer verstaan indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, vermindering of verlies van data, documenten, materialen of software, en schade als gevolg van aanspraken van afnemers van de Klant.

18.4 Indien Leverancier als wederverkoper optreedt namens een derde partij, waarbij deze derde partij de inhoud en omvang van de Dienst bepaalt, is Leverancier slechts aansprakelijk voor de connectie en/of het beschikbaar stellen van de Dienst via het eigen platform. In geen enkel geval is Leverancier aansprakelijk voor de door de derde partij geleverde Dienst.

18.5 De in voorgaande leden van dit artikel 18 genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Leverancier of haar bedrijfsleiding.

18.6 Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Leverancier vervalt door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van de vordering.

18.7 De in voorgaande leden van dit artikel 18 genoemde beperkingen zijn van overeenkomstige toepassing op garantie- en vrijwaringsverplichtingen van Leverancier.

18.8 De Klant vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden verband houdend met een product of systeem dat door de Klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Leverancier geleverde Producten, Diensten of Gegevens behoudens indien en voor zover de Klant bewijst dat de schade daardoor is veroorzaakt.

18.9 Klant vrijwaart Leverancier tegen aanspraken van derden ten aanzien van het gebruik van de Producten, Diensten en Gegevens door de Klant op een andere dan de overeengekomen wijze, in strijd met toepasselijke wet- of regelgeving of op een wijze die onrechtmatig is jegens een derde.

18.10 Het bepaalde in dit artikel 18 geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Leverancier zich ter uitvoering van de Overeenkomst bedient.

## 19. Overmacht

19.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan iedere tekortkoming die niet toerekenbaar is aan de desbetreffende

partij omdat zij niet te wijten is aan haar schuld en nog krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvatting voor haar rekening komt. Onder overmacht van Leverancier wordt in ieder geval verstaan: overmacht van toeleveranciers van Leverancier, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door de Klant aan Leverancier zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, programmatuur van derden waarvan het gebruik door de Klant aan Leverancier is voorgeschreven, alsmede het niet naar behoren functioneren van Internet of andere elektronische communicatiewegen, tekortkomingen die veroorzaakt zijn door virusverspreiding, hacken en/of uitval van de elektriciteit.

## **20. Wettelijke regels**

20.1 Indien de door Leverancier aan Klant geleverde producten en/of diensten buiten Nederland (moeten) worden gebruikt, is Leverancier er niet verantwoordelijk voor dat de te leveren producten en/of diensten voldoen aan de – al dan niet technische - eisen, normen en/of voorschriften die worden gesteld door wetten of bepalingen van het land waar de producten en/of diensten (moeten) worden gebruikt. Leverancier is dienaangaande op geen enkele wijze aansprakelijk. Dit geldt niet indien hierover anders is bepaald in de Overeenkomst.

## **21. Duur en beëindiging**

21.1 De Overeenkomst gaat in op de overeengekomen datum of bij gebreke daaraan op de datum van totstandkoming.

21.2 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen wordt de Overeenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd en kan deze door elk der partijen door schriftelijke opzegging worden beëindigd met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden tegen de eerste dag van een kalendermaand. Overeenkomsten die zijn aangegaan voor bepaalde tijd zullen telkens stilzwijgend worden verlengd voor een periode van 12 kalendermaanden tenzij één der partijen deze Overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden tegen het einde van de dan geldende contractstermijn. In afwijking van artikel 408 van boek 7 Burgerlijk Wetboek zijn Overeenkomsten van opdracht niet tussentijds opzegbaar door Klant, behoudens zoals uiteengezet in deze Algemene Voorwaarden.

21.3 De Overeenkomst kan door de elk der partijen met onmiddellijke ingang worden ontbonden indien:

- a. de andere partij enige verplichting uit de Overeenkomst niet, niet goed of niet tijdig nakomt en, tenzij direct sprake is van verzuim, dertig dagen na ingebrekestelling de verplichting nog steeds niet, niet goed of niet tijdig is nagekomen en mits de niet-nakoming de ontbinding rechtvaardigt;
- b. de andere partij verklaart een verplichting niet, niet goed of niet tijdig te zullen nakomen of dit uit een handeling van die Partij kan worden afgeleid en dit de ontbinding rechtvaardigt;
- c. de andere partij in staat van faillissement wordt verklaard dan wel surseance van betaling aanvraagt;

d. de andere partij door overmacht een verplichting uit de Overeenkomst niet, niet goed of niet tijdig nakomt en dit langer dan 30 dagen duurt of vaststaat dat dit langer zal gaan duren en dit de ontbinding rechtvaardigt (indien sprake is van overmacht, zal de andere partij dus niet op grond van (a) of (b) kunnen ontbinden).

21.4 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen zal de Klant bij beëindiging van de Overeenkomst onverwijld het gebruik van de Producten, Diensten en Gegevens staken, en alle originelen en kopieën daarvan vernietigen of aan Leverancier retourneren, behalve voor zover uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen of hij wettelijk verplicht is daarvan een kopie te bewaren.

21.5 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Leverancier tijdens of na de looptijd van de Overeenkomst niet gehouden om eventuele data of informatie van de Klant, die Leverancier onder zich houdt in het kader van de verlening van de Dienst (zoals een XaaS- of Hosting Dienst), te retourneren of af te geven aan de Klant. Klant zal er zelf voor zorgdragen dat zij een back-up of kopie heeft van dergelijke data of informatie. Leverancier is gerechtigd om voornoemde data of informatie te vernietigen zonder behoud van een kopie. Voor het voorgenomen handelen en de gevolgen daarvan is Leverancier niet aansprakelijk.

21.6 Na beëindiging van de Overeenkomst zullen partijen tot een afrekening komen van de verschuldigde maar nog niet betaalde vergoedingen, zoals vastgelegd in die Overeenkomst, met dien verstande dat de vergoedingen zullen worden berekend tot aan het einde van de kalendermaand waarin de Overeenkomst rechtsgeldig is geëindigd.

## **22. Overige bepalingen**

22.1 De Klant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen die uit deze Overeenkomst voortvloeien geheel of gedeeltelijk aan een derde over te dragen.

22.2 Leverancier is gerechtigd de rechten en verplichtingen die uit deze Overeenkomst voortvloeien geheel of gedeeltelijk over te dragen aan haar gelieerde ondernemingen. Leverancier kan die rechten en verplichtingen tevens aan andere derden overdragen indien dat plaatsvindt als onderdeel van een gehele of gedeeltelijke overdracht van de onderneming.

22.3 Alle bepalingen van de Overeenkomst zijn bindend voor zowel Partijen als hun respectievelijke rechtsopvolgers.

22.4 De administratie van Leverancier levert tussen partijen volledig, dwingend en uitsluitend bewijs op ten aanzien van het gebruik van de Producten, Diensten en Gegevens, een en ander behoudens tegenbewijs.

22.5 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

22.6 Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.

## **Bijlage I – omschrijving van gegevensverwerking**

### Categorieën van persoonsgegevens

- NAW-gegevens;
- Contactgegevens (e-mail, telefoonnummer);
- Social media (facebook, twitter, LinkedIn);
- Objectgegevens (kenteken, VIN);
- Bedrijfsinformatie (vestigingsnaam, KvK-nummer).

### Categorieën van betrokkenen

- Klanten van Autohandelaren en/of leasemaatschappijen

### Doeleinden van de gegevensverwerking

- Ter uitvoering van de Overeenkomst

## Bijlage II – onderhoud en service levels

### 1. Beveiliging

1.1 Het SaaS-systeem is geplaatst in een omgeving waarin een (fysieke)toegangsbeveiliging is toegepast. De infrastructuur (computers, routers, lijnen, etc.) is dusdanig afgeschermd, dat onbevoegd aftappen, muteren en toevoegen van informatie redelijkerwijs onmogelijk is. Uitsluitend geautoriseerde personen hebben zonder begeleiding van andere daartoe geautoriseerde personen toegang tot het SaaS-systeem van Autodata Nederland B.V.

### 2. Continuïteit

2.1 Alle systemen van Autodata Nederland B.V worden ondersteund door een uninterruptible power supply waarmee totale stroomonderbrekingen en fluctuaties uit het openbare net opgevangen worden. Tevens ondersteunt een noodstroom-faciliteit de continuïteit van de energievoorziening. Verder zijn opslagsystemen redundant uitgevoerd: bij het uitvallen van een opslagsysteem zal een tweede systeem de taak naadloos en zonder down time overnemen

### 3. Backup

3.1 Voor het zekerstellen van de data wordt zeven (7) maal per week een back-up gemaakt. Per week wordt een (1) totale back-up bewaard tot maximaal acht (8) weken terug. Via het support systeem kan de Afnemer een verzoek indienen voor het terugzetten van data. Deze data kan maximaal acht (8) weken oud zijn. Oudere data kan derhalve niet worden teruggezet, tenzij hierover door Autodata Nederland B.V en de Afnemer expliciete afspraken zijn gemaakt. Een en ander tegen dan geldende tarieven zoals vastgelegd in de prijsopgave van Autodata Nederland B.V.

### 4. Dienstverleningsvenster

4.1 24 x 7, uitgezonderd de aangekondigde onderhoudsvensters.

### 5. Openingstijden, telefonische bereikbaarheid, van het support systeem van Autodata Nederland B.V.

5.1 Telefonisch 020 – 405 37 50: op werkdagen (maandag t/m vrijdag) van 08:00 uur tot 18:00 uur met uitzondering van de nationaal erkende feestdagen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

5.2 Via het support systeem per e-mail: [servicedesk@autodata.nl](mailto:servicedesk@autodata.nl).

### 6. Reactie- en oplossingstijden

6.1 De maximale periode die verstrijkt tussen het aanmelden van een incident bij Autodata Nederland B.V en de eerste reactie vanuit Autodata Nederland B.V richting gebruiker wordt 'reactietijd' genoemd. De maximale periode die verstrijkt tussen het aanmelden van een incident bij Autodata Nederland B.V en het oplossen van het incident door Autodata Nederland B.V wordt 'oplossingstijd' genoemd. De waarde van de oplossingstijd is de norm waaraan Autodata Nederland B.V zich wil spiegelen. Autodata Nederland B.V spant zich in om 80% van de incidenten binnen deze norm waarde op te lossen. De oplossingstijden van de incidenten zijn mede afhankelijk van de impact en het moment van het incident en het moment van melding. Het niveau van de impact is in onderstaande tabel vastgelegd. Per niveau is de reactietijd en oplossingstijd aangegeven.

Niveau	Omschrijving incident	Reactietijd	Oplossingstijd	
			80%	20%
Hoog	Alle Afnemers ondervinden hinder	1 uur	4 uur	8 uur
Midden	Een beperkt aantal Afnemers ondervinden hinder	2 uur	6 uur	12 uur
Laag	Slechts één Afnemer ondervindt hinder	4 uur	12 uur	24 uur

Autodata Nederland B.V streeft er naar om binnen de norm van de gestelde oplossingstijd te blijven. Bij een verstoring van de dienstverlening spant Autodata Nederland B.V zich er voor in dat 80% van de incidenten binnen de gestelde oplossingstijd (zie kolom "80%") wordt opgelost en 20% zoals gemeld in de kolom "20%". De tijd begint te lopen vanaf het moment van incidentmelding. Voor niveau Midden en Laag geldt, dat er uitsluitend tijdens werkdagen, tussen 07:00 en 19:00 uur aan de oplossing wordt gewerkt. Dus de genoemde Oplossingstijden zijn begrepen alleen binnen de genoemde tijdsbegrenzungen en tijdens werkdagen.