

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding en/of offerte van **VDX Internet Services B.V.** (gevestigd te Zwolle en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 08190856) en maken integraal onderdeel uit van iedere overeenkomst tussen **VDX Internet Services B.V. (hierna te noemen Leverancier)** en de **Klant**. Deze algemene voorwaarden zijn leidend en bevatten samen met de offerte de inhoud van de tussen Klant en **VDX Internet Services B.V.** gesloten overeenkomst. De toelichtingen en korte teksten op de supportpagina's van de websites van Leverancier maken geen onderdeel uit van de overeenkomst tussen Leverancier en Klant. Door deze algemene voorwaarden te accepteren, stemt de Klant ook in met de in deel 2 van deze algemene voorwaarden opgenomen Verwerkersovereenkomst. De laatste wijziging van deze algemene voorwaarden heeft plaatsgevonden op 8 januari 2021.

Deel 1

Artikel 1. Begrippen

1. **Leverancier** is VDX
2. **Klant** is elke persoon met wie Leverancier een overeenkomst sluit.
3. Als in deze voorwaarden wordt verwezen naar een **Dienst**, dan wordt bedoeld een dienst die Leverancier aan Klant levert, omdat Klant daar een overeenkomst voor hebt gesloten.
4. **Registry** is een entiteit die verantwoordelijk is voor de uitgifte van domeinnamen op internet.
5. **Serviceprovider** is de rechtspersoon bij Leverancier de domeinnamen inkoop.
6. Onder **Intellectuele Eigendomsrechten** worden (onder andere) begrepen: auteursrechten, databankrechten, domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten en rechten op knowhow.
7. Account van Klant geeft toegang tot een gebruikersinterface van Leverancier waarmee Klant (bepaalde aspecten van) de Diensten kan beheren en configureren.
8. **Verwerkersovereenkomst**: de verwerkersovereenkomst zoals opgenomen in deel 2, artikel 18 lid 2 van deze algemene voorwaarden.

Artikel 2. De overeenkomst

1. Als Klant een bestelling doet op een van de websites van Leverancier, een account heeft aangemaakt of akkoord is gegaan met een aanbod van Leverancier, dan is er met de Klant een overeenkomst tot stand gekomen.
2. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
4. Indien Leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van Klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Leverancier. Leverancier is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen.

5. Voor domeinregistraties en SSL-certificaten sluit Klant met Leverancier altijd een overeenkomst voor de duur van een (1) jaar, tenzij anders aangegeven in het bestelproces. De overeenkomst wordt telkens stilzwijgend met een (1) jaar verlengd. Het verlengen van een SSL-certificaat en een domeinnaam betreft een eenmalige handeling die direct en volledig door leverancier wordt uitgevoerd bij een verlenging. Hierdoor is het niet mogelijk na de verlenging een beroep te doen op de Wet Van Dam.
6. Voor alle overige Diensten geldt dat de overeenkomst wordt aangegaan voor de afgesproken duur. De overeenkomst wordt daarna telkens stilzwijgend met een (1) maand verlengd. Dit is anders als er na afloop een nieuwe overeenkomst met Leverancier wordt afgesloten.
7. Leverancier mag de overeenkomst en deze algemene voorwaarden eenzijdig wijzigen of aanvullen, ook voor reeds bestaande overeenkomsten. Voor reeds bestaande overeenkomsten geldt een termijn van één (1) maand na bekendmaking voordat de wijziging in werking treedt. Wijzigingen van ondergeschikt belang, wijzigingen op grond van de wet en wijzigingen in het voordeel van Klant kunnen direct in werking treden.
8. Als Klant het niet eens is met de aanpassing of de aanvulling op deze algemene voorwaarden, dan kan Klant de overeenkomst opzeggen. De opzegging zal in werking treden op de datum waarop de aangepaste of aangevulde algemene voorwaarden in werking treden. Er vindt geen restitutie van gelden plaats.
9. Leverancier verricht haar Diensten naar beste inzicht en vermogen. Leverancier geeft voor haar Diensten en systemen geen garanties voor minimumsnelheden, ononderbroken functioneren, betrouwbaarheid en bereikbaarheid.
10. De door Leverancier genoemde (lever)termijnen zijn geen fatale termijnen, tenzij dat uitdrukkelijk is aangegeven.
11. Door het aangaan van een overeenkomst met Leverancier verklaart Klant meerderjarig te zijn.
12. Bij eventuele tegenstrijdigheid tussen verschillende documenten geldt de volgende rangorde:
 - a. aanvullende schriftelijke en ondertekende afspraken;
 - b. geaccordeerde (digitale) offerte of bestelling via de website;
 - c. overeengekomen schriftelijke beschikbaarheidsregeling;
 - d. Verwerkersovereenkomst (deel 2);
 - e. aanvullende voorwaarden;
 - f. algemene voorwaarden (deel 1).

Artikel 3. Account

1. Via de websites van Leverancier kan er een account aangemaakt worden. Dit account zal toegankelijk zijn door een wachtwoord en gebruikersnaam in te voeren. Klant is zelf verantwoordelijk voor het kiezen van een sterk wachtwoord en het geheimhouden van dit wachtwoord.
2. Om de veiligheid van de diensten te waarborgen verloopt officiële communicatie via het door Klant ingestelde e-mailadres in zijn account. Klant is zelf verantwoordelijk voor het kunnen ontvangen van berichten op de door Klant opgegeven e-mailadres.

Artikel 4. Diensten

1. Leverancier verleent voor de duur en onder de voorwaarden van de overeenkomst aan Klant het niet-exclusieve, niet-overdraagbare en herroepbare recht tot gebruik van de Dienst, inclusief toekomstige updates.
2. Diensten van derden kunnen onderdeel uitmaken van de overeenkomst. Als dat het geval is, dan zijn voor het gebruik van die diensten de aanvullende voorwaarden van deze derden aanvullend van toepassing. De aanvullende voorwaarden kunnen op de website van Leverancier geraadpleegd worden.
3. Klant verleent aan Leverancier (voor zover van toepassing) een volmacht om namens Klant eventuele aanvullende voorwaarden te accepteren en/of een (losse) overeenkomst te sluiten voor het registreren van een domeinnaam of het kunnen verlenen van de bewuste Dienst.

Artikel 5. Verplichtingen van Klant

1. Klant moet al datgene doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de overeenkomst mogelijk te maken. Klant zorgt er in ieder geval voor dat alle gegevens juist zijn en op tijd aan Leverancier worden verstrekt. Dit kunnen bijvoorbeeld de gegevens zijn waarvan Leverancier aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan Klant weet of behoort te weten dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de dienst.
2. Klant is verplicht bij het gebruik van gratis Diensten minimaal éénmaal per jaar een activiteit te verrichten (door bijvoorbeeld in te loggen op de Dienst).
3. Klant is daarnaast zelf verantwoordelijk voor het up-to-date houden van alle gegevens binnen het account van Klant.
4. Als sprake is van (een vermoeden van) misbruik van inloggegevens, dan moet Klant dit onmiddellijk aan Leverancier melden, zodat Leverancier zo nodig maatregelen kan nemen. Als Leverancier een vermoeden heeft van misbruik van inloggegevens, dan zal zij om identificatie vragen. Klant is verplicht hieraan mee te werken.
5. Iedere actie die via het account van Klant plaatsvindt, valt onder de verantwoordelijkheid en komt voor risico van Klant.
6. Klant moet veranderingen in gegevens of omstandigheden onverwijld aan Leverancier doorgeven.
7. Klant is zelf volledig verantwoordelijk voor alle installaties en onderhoud van door Klant gebruikte applicaties.
8. Leverancier stelt diverse (gratis) applicaties beschikbaar voor Klant. Leverancier is niet aansprakelijk voor het gebruik van deze applicaties door Klant.
9. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op de rechtsopvolgers van Klant. Klant dient er zorg voor te dragen dat bij rechtsopvolging een derdenbeding opgenomen wordt, zodat de algemene voorwaarden van Leverancier van toepassing blijven op de afgenomen Diensten.
10. In het geval een derde, zoals bijvoorbeeld Microsoft, in verband met een audit bij Leverancier toegang wilt krijgen tot de Diensten van Klant om te zien of zich daarop

software bevindt waarop een licentie rust van deze derde, dan zal Leverancier dat aan Klant melden. Klant is verplicht om daaraan mee te werken. Uiteraard zal Leverancier bij de uitvoering hiervan de vertrouwelijkheid van de gegevens zoveel mogelijk respecteren.

Artikel 6. Prijzen en betaling

1. Alle prijzen worden exclusief btw getoond. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van (kennelijke) programmeer- en typefouten.
2. Leverancier heeft het recht om de overeenkomst aan te passen als blijkt dat Klant verkeerde of onvolledige gegevens heeft aangeleverd.
3. Ter aanvulling van artikel 2 lid 7 en 8 mogen prijzen te allen tijde gedurende de looptijd van de overeenkomst tussentijds worden aangepast. Ook hier zal Klant minimaal één (1) maand van tevoren over een voorgenomen prijswijziging worden geïnformeerd. Indien Klant niet akkoord gaat met de prijswijziging(en) mag de overeenkomst worden opgezegd via het Klantenportaal.
4. De in lid 3 genoemde opzeggingsmogelijkheid bestaat niet als de wijziging van de prijzen het gevolg is van:
 - a. inflatie;
 - b. een prijsverhoging door de leverancier(s) van Leverancier;
 - c. een op Leverancier rustende verplichting ingevolge de wet;
 - d. prijswijziging in het voordeel van Klant.
5. De in dit artikel in lid 4 onder a-d genoemde prijswijzigingen mogen direct in werking treden.
6. Leverancier zal alle terugkerende kosten maandelijks vooraf in rekening brengen en eenmalige kosten (zoals installatiekosten, activeringskosten) en aanvullende Diensten achteraf in rekening brengen.
7. De factuur dient binnen veertien (14) kalenderdagen na de factuurdatum betaald te zijn.
8. Als een automatische afschrijving onverhoopt mislukt sturen wij een bericht. Daarnaast verstuurt Leverancier algemene betalingsherinneringen als een factuur niet wordt betaald.
9. Indien een betaling na een aanmaning niet tijdig is voldaan, is Klant in verzuim. Op dat moment is Klant incassokosten verschuldigd met inachtneming van de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten, vermeerderd met de wettelijke rente.
10. Het gebruik van de Diensten zal dan opgeschort worden. Eventuele gratis Diensten worden per direct opgezegd. Zolang het gebruik van de Diensten is opgeschort, zullen er geen nieuwe Diensten meer worden geleverd. Bij het verder uitblijven van betaling mag Leverancier de afgenomen Diensten eveneens opzeggen.
11. Klant heeft geen recht op verrekening van betalingen met enige vordering van Klant. Artikel 6:127 BW wordt dan ook uitdrukkelijk uitgesloten.

Artikel 7. Herroepingsrecht

1. Dit artikel is alleen van toepassing als Klant een consument is (en dus niet

- handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf).
2. Een consument kan de overeenkomst tot en met veertien (14) kalenderdagen (de bedenkttermijn) na het sluiten van de overeenkomst kosteloos ontbinden. Klant is dan alleen verplicht om de eventuele kosten te betalen voor het gebruik van de Dienst tot het moment van ontbinding.
 3. Klant kan de overeenkomst binnen de bedenkttermijn ontbinden door het modelformulier (digitaal) te versturen naar Leverancier, of door op een andere ondubbelzinnige wijze aan Leverancier bekend te maken dat Klant van (een deel van) de overeengekomen Diensten afziet. Indien de overeenkomst binnen de bedenkttermijn is ontbonden dan bevestigt leverancier dit digitaal aan de Klant.
 4. Indien Klant reeds (deels) betaald heeft, zal Leverancier dit bedrag zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen veertien (14) kalenderdagen na ontbinding van de overeenkomst, terugbetalen. Dit doet Leverancier op dezelfde wijze als waarop Klant de bestelling heeft betaald.
 5. Het herroepingsrecht is niet van toepassing op overeenkomsten tot het verrichten van Diensten, na nakoming van de overeenkomst, indien:
 - a. de nakoming is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
 - b. de consument heeft verklaard afstand te doen van zijn recht van ontbinding zodra Leverancier de overeenkomst is nagekomen.
 6. Voor een domeinregistratie of voor het laten valideren van een SSL-certificaat geldt het herroepingsrecht niet, omdat deze dienst(en) met toestemming van de Klant binnen de wettelijke termijn voor herroeping volledig wordt uitgevoerd. Klant doet bovendien in het bestelproces uitdrukkelijk afstand van het recht van ontbinding.

Artikel 8. Webhosting

1. De installatie van, en het onderhoud met betrekking tot, de benodigde hardware worden uitgevoerd door Leverancier. Klant heeft geen recht op fysieke toegang tot de serverruimte.
2. Leverancier heeft het recht om andere hardware aan Klant toe te wijzen, als deze andere hardware in alle redelijkheid voldoet aan, of beter is dan, de eisen die voor de oorspronkelijke hardware golden.
3. Er is altijd sprake van een gedeelde infrastructuur. Klant zorgt ervoor dat onnodige piekbelasting van de Diensten wordt voorkomen en dat de Diensten van Klant de infrastructuur niet op een manier gebruiken waarbij er hinder voor andere klanten van Leverancier ontstaat. Bij eventuele hinder zal Leverancier mogen ingrijpen. Hiervoor is Leverancier niet aansprakelijk.
4. Indien beschikbaar kan Klant op ieder moment de afgenomen capaciteit en opslagruimte voor de Diensten upgraden via zijn account. Leverancier doet haar best om de aangevraagde upgrade zo snel mogelijk door te voeren. Het downgraden van de Diensten is gedurende de overeenkomst niet mogelijk. Wel is het mogelijk om de overeenkomst op te zeggen en een nieuwe overeenkomst met Leverancier aan te gaan, conform de regels over opzegging. In dat geval spant Leverancier zich ervoor in om de gegevens van Klant intern over te zetten.

Artikel 9. Domeinnamen

1. Leverancier kan niet garanderen dat een ingediende aanvraag voor een domeinnaam wordt gehonoreerd. Leverancier is dan ook niet aansprakelijk voor mogelijke schade volgend uit de onmogelijkheid om een domeinnaam te registreren of voor de afwijzing van een domeinnaamaanvraag. Na een succesvolle aanvraag van een domeinnaam zal Leverancier een bevestigingsmail sturen zodra de domeinnaam daadwerkelijk geregistreerd is.
2. Als binnen het account van Klant wijzigingen worden doorgevoerd met betrekking tot domeinnamen, dan worden deze wijzigingen automatisch gecommuniceerd met de desbetreffende registrerende instantie, zoals bijvoorbeeld Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (SIDN). Klant is zelf verantwoordelijk voor het invoeren en up-to-date houden van de juiste gegevens binnen het account.
3. Klant is ook zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de door Klant geregistreerde domeinnaam. Mocht Leverancier door een derde worden aangesproken op dit gebruik of anderszins gebruik van de domeinnaam, dan moet Klant Leverancier hiervoor vrijwaren.
4. Voor heractivatie van een domeinnaam na opschorting, opzegging of welke vorm van (tijdelijke) beëindiging dan ook, kan Leverancier kosten in rekening brengen.
5. Leverancier is altijd gemachtigd om transacties uit te voeren die noodzakelijk worden geacht voor het beste beheer van een domeinnaam, inclusief gegevensupdates of -overdrachten.
6. Serviceprovider en Leverancier worden beschouwd als aangewezen tussenpersonen met betrekking tot het beheer en de registratie van een domeinnaam bij ICANN, Registries of andere partijen die bij het registratieproces zijn betrokken. Leverancier aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door Klant beoogde resultaten.
7. Klant is gehouden alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven te voldoen. Eventuele aan Leverancier opgelegde boetes die door Klant veroorzaakt zijn als gevolg van het niet of niet volledig aanleveren van informatie en formulieren voor een bepaalde domeinnaamregistratie zullen aan Klant in rekening worden gebracht.
8. Prijzen voor domeinnamen kunnen onderhevig zijn aan wijzigingen doordat Leveranciers meer geld vragen voor (super) premium domeinnamen. Leverancier krijgt ook pas na de aanvraag te horen wat de kosten zullen zijn van een (super) premium domeinnaam. Als er sprake is van hogere kosten voor het desbetreffende (super) premium domeinnaam, zal Leverancier eerst aan Klant om een akkoord vragen op de hogere prijs van het domein alvorens de domeinnaam daadwerkelijk te registreren. Klant moet eerst de hogere prijs voldoen voordat de domeinnaam daadwerkelijk kan worden geregistreerd. Leverancier is niet aansprakelijk als om deze redenen de domeinnaam niet tijdig wordt geregistreerd.

Artikel 10. Regelgevende instanties

1. De aanvraag- en toekenningsprocedure van IP-adressen is onderworpen aan regels en procedures van registrerende instanties, zoals Réseaux IP Européens (RIPE). SSL- certificaten zijn onderworpen aan de regels en procedures van de gekozen

Certificate Authority. Domeinnamen zijn onderworpen aan de regels en procedures van de Registry van de betreffende extensie. Vanaf de aanvraag van de hierboven beschreven Diensten moet Klant zich houden aan de voorwaarden van deze instanties.

2. Deze instanties beslissen over het al dan niet toekennen van hetgeen wat is aangevraagd. Leverancier vervult bij de aanvraagprocedure slechts een bemiddelende rol.
3. Bij het registreren van een domeinnaam zijn de algemene voorwaarden van het overkoepelende register of de tussenpersoon via wie Leverancier de beoogde domeinnaam van Klant vastlegt ook van kracht naast deze algemene voorwaarden. Deze aanvullende voorwaarden zijn te vinden op de website van Leverancier.
4. Toegekende IP-adressen blijven in beheer van Leverancier en kunnen niet worden meegenomen of verhuisd.
5. Het SSL-certificaat kan door Leverancier of door de betreffende Certificate Authority worden ingetrokken. Intrekking kan plaatsvinden wanneer Klant foutieve informatie voor het SSL-certificaat heeft aangeleverd of als de betrouwbaarheid van het SSL-certificaat is gecompromitteerd. Klant ontvangt hiervoor geen restitutie, schadevergoeding of een vervangend product.

Artikel 11. Back-ups, beschikbaarheid en onderhoud

1. Leverancier zal, tenzij nadrukkelijk anders is vermeld, regelmatig reservekopieën (back-ups) van de door Klant opgeslagen data maken. Op verzoek zal Leverancier deze back-ups aan Klant beschikbaar stellen. Leverancier kan hiervoor kosten in rekening brengen. Voor de Diensten gelden verschillende back-uptermijnen. Deze termijnen worden duidelijk op de website van Leverancier vermeld. Indien Klant niet binnen de back-uptermijn expliciet met Leverancier is overeengekomen dat Leverancier deze back-ups voor Klant beschikbaar maakt, dan zullen de back-ups na de back-uptermijn automatisch verwijderd worden. De melding dat er een back-up beschikbaar moet worden gemaakt, moet door Klant worden gedaan vóór 17.00 uur op de laatste dag van de back-uptermijn.
2. Back-ups van webhosting en e-mailhosting mogen door Leverancier na zeven (7) kalenderdagen na het einde van de overeenkomst worden vernietigd. Klant dient hiermee rekening te houden als Klant de Dienst beëindigt of als Leverancier Klant informeert dat de Dienst beëindigd wordt.
3. Leverancier doet dag en nacht haar best om ervoor te zorgen dat Diensten altijd maximaal presteren en bereikbaar zijn. Leverancier neemt strenge maatregelen om ervoor te zorgen dat de Diensten toegankelijk blijven. Garanties hierover worden alleen geboden als dit is opgenomen in de overeenkomst.
4. Leverancier heeft het recht om de Dienst (gedeeltelijk) tijdelijk buiten gebruik te stellen voor onderhoud, aanpassing of verbetering van het systeem of bijbehorende programmatuur of faciliteiten. Leverancier zal proberen dit zoveel mogelijk tussen 23:00 en 5:00 uur (Nederlandse tijd) te laten plaatsvinden. Leverancier zal Klant proberen op tijd op de hoogte te stellen hiervan. Leverancier is nooit gehouden tot schadevergoeding in verband met een zodanige buitengebruikstelling.
5. Zoals in artikel 5 lid 7 van deze voorwaarden is overeengekomen valt het gebruik en

onderhoud van de door de Klant gebruikte applicaties onder de eigen verantwoordelijkheid van de Klant. Leverancier garandeert niet de werking van de door Klant gebruikte applicaties na door Leverancier gepleegd onderhoud of een upgrade van de gebruikte software.

6. Leverancier maakt onder meer voor de veiligheid van de eigen servers gebruik van beveiligingssoftware om de website van Klanten te scannen op kwetsbaarheden zoals malware, verouderde software en veiligheidslekken. Klant staat toe dat de hiervoor bedoelde software gevonden kwetsbaarheden automatisch oplost. Leverancier is niet verantwoordelijk voor de werking van deze software of de werking van de applicaties van Klant als gevolg van de werking van de hiervoor bedoelde software.

Artikel 12. Gedragsregels en Notice and Takedown

1. Klant mag de Diensten naar eigen inzicht gebruiken, zolang Klant (of een klant van Klant) het netwerk van Leverancier niet in gevaar brengt of de wet overtreedt.
2. Klant garandeert Leverancier dat (het uitvoeren van) de Overeenkomst, noch de feitelijke en/of rechtshandelingen die Klant met gebruikmaking van de Diensten van Leverancier verricht, inbreuk maken op enig (subjectief) recht van een derde waaronder begrepen enige intellectuele eigendomsrechten, dan wel op enige rechtsregel, onverschillig uit welk rechtstelsel afkomstig dan ook. Ook garandeert Klant Leverancier dat de Diensten niet zullen worden gebruikt voor activiteiten die in strijd zijn met wet- of regelgeving. Daarnaast is het uitdrukkelijk niet toegestaan (ongeacht of dit rechtmatig is of niet) om via de Diensten materialen aan te bieden of te verspreiden die:
 - a. kwaadaardige inhoud bevatten (zoals malware of andere schadelijke software);
 - b. inbreuk maken op rechten van derden (zoals intellectuele eigendomsrechten), of smadelijk, lasterlijk, beledigend, discriminerend of haatzaaiend zijn;
 - c. hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) materiaal dat inbreuk maakt op intellectuele eigendomsrechten;
 - d. elke vorm van strafbare pornografie bevatten of er kennelijk op gericht zijn om anderen te helpen dergelijk materiaal te vinden;
 - e. een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met ongewenste communicatie.
3. Als naar het oordeel van Leverancier hinder, schade of ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de systemen of netwerken van Leverancier of derden, zoals bijvoorbeeld het overmatig verzenden van e-mails, (D)DoS-aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van malware of andere schadelijke software, dan heeft Leverancier het recht om alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar te voorkomen of af te wenden.
4. Als een derde Leverancier wijst op door Klant onmiskenbaar onrechtmatig gebruik van de Diensten van Leverancier, brengt Leverancier Klant daar zo snel mogelijk van op de hoogte. Leverancier zal Klant vragen zo snel mogelijk (maar uiterlijk binnen 24

uur) een reactie te geven, waarna Leverancier besluit hoe te handelen (ook indien een reactie van Klant uitblijft). In spoedeisende gevallen (zoals bijvoorbeeld phishing) zal Leverancier direct kunnen ingrijpen.

5. Leverancier heeft het recht om Diensten op te schorten, materiaal te verwijderen of (het gebruik van) Diensten te blokkeren als inbreuk wordt gemaakt op deze algemene voorwaarden, rechten van derden of wet- en regelgeving of als sprake is van excessieve belasting van systemen van Leverancier. Indien een rechter Leverancier gelast de Diensten van Klant buiten gebruik te stellen, dan zal een dergelijke last meteen opgevolgd worden. Leverancier zorgt dat Klant in al deze gevallen zo snel mogelijk op de hoogte is.
6. Leverancier mag de contactgegevens en andere identificerende gegevens van Klant afgeven aan derden bij klachten over een inbreuk op diens rechten, wanneer er voor de derde partij geen andere redelijke manier is om de contactgegevens van Klant te achterhalen. Leverancier doet dit alleen als de juistheid van die klacht in redelijkheid voldoende aannemelijk is, een derde een redelijk belang heeft bij afgifte van de gegevens en als aan alle wettelijke eisen is voldaan.
7. Leverancier streeft ernaar om zo redelijk, zorgvuldig en adequaat mogelijk op te treden in het geval van klachten en is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit de volgens dit artikel genomen maatregelen.
8. Leverancier streeft ernaar om zo redelijk, zorgvuldig en adequaat mogelijk op te treden in het geval van klachten en is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit vanwege de in dit artikel genomen maatregelen.

Artikel 13. Aansprakelijkheid

1. De totale aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde gehoudenheid tot vergoeding van schade, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Klant overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade, in welk schadebegrip ook is inbegrepen meerdere schades als gevolg van een reeks van samenhangende gebeurtenissen die in dit artikel worden gezien als één schadegeval.
2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - a. materiële schade aan zaken;
 - b. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mochten worden verwacht;
 - c. redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schadeoorzaak, de aansprakelijkheid, de directe schade en de wijze van herstel.
3. De aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van de afnemers van Klant, schade verband houdende met het gebruik van door Klant aan Leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Klant aan Leverancier voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Leverancier wegens vermindering, vernietiging of verlies van (back-up)data, gegevens, documenten,

- domeinnamen en/of andersoortige (vermogens)rechten.
4. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Leverancier voor schade, daaronder begrepen meerdere schades als gevolg van een reeks van samenhangende gebeurtenissen, uit welke hoofde dan ook, meer bedragen dan het laagste bedrag van:
 - a. de voor de overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW), waarbij indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één (1) jaar, de voor de overeenkomst bedongen prijs wordt gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar, en
 - b. € 250.000,- (tweehonderdvijftigduizend Euro).
 5. In afwijking van artikel 13 lid 4 van deze algemene voorwaarden zal de totale aansprakelijkheid van Leverancier voor schade door dood of lichamelijk letsel nimmer meer bedragen dan € 1.250.000,- (één miljoen tweehonderdvijftig duizend euro).
 6. Niettegenstaande het in artikel 13 lid 1 tot en met artikel 13 lid 5 van deze algemene voorwaarden bepaalde, zal de totale aansprakelijkheid van Leverancier zoals bedoeld in artikel 13 lid 1 van deze algemene voorwaarden jegens Klant en derden tezamen voor schade als gevolg van (een reeks van) samenhangende gebeurtenissen zijn beperkt tot de door de verzekeraar uit te keren bedragen, waarbij alle uit te keren schadebedragen van Klant en derden tezamen nooit meer dan het totale door de verzekeraar uit te keren bedrag van € 2.500.000 zal zijn.
 7. De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van Leverancier, zoals omschreven in de voorgaande leden van dit artikel, laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Leverancier uit hoofde van deze algemene voorwaarden, eventuele aanvullende voorwaarden dan wel uit hoofde van de tussen partijen te sluiten Verwerkersovereenkomst geheel onverlet.
 8. De in artikelen 13 lid 1 tot en met artikel 13 lid 6 van deze algemene voorwaarden bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien Klant aantoonbaar dat de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de directie van Leverancier.
 9. Tenzij nakoming door Leverancier blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien Klant de directie van Leverancier onverwijld aangetekend en schriftelijk in gebreke stelt. Klant dient daarbij Leverancier een redelijke termijn te stellen voor de zuivering van de tekortkoming. Als Leverancier ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen kan Klant Leverancier aanspreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
 10. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding en/of recht op reclame, onder andere over facturen en/of tekortkomingen, is steeds dat Klant de schade en/of reclamegrond zo spoedig mogelijk, en uiterlijk acht (8) dagen na het ontstaan, althans binnen maximaal acht (8) dagen na het moment dat de schade c.q. reclamegrond redelijkerwijs had kunnen worden ontdekt, aangetekend en schriftelijk bij Leverancier meldt. In het geval van een consumentenkoop geldt van rechtswege een termijn van twee (2) maanden voor het melden van de

reclamegrond na het ontstaan daarvan, althans twee (2) maanden na het moment dat de reclamegrond redelijkerwijs had kunnen worden ontdekt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Leverancier vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij Klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

11. Klant vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden die verband houden met, of voortvloeien uit het gebruik van door Leverancier geleverde Diensten en/of zaken, waaronder, maar niet beperkt tot, productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover Klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen. Voorts dient Klant Leverancier jegens derden te vrijwaren voor niet nakoming van Klant zijn verplichting zoals genoemd onder artikel 5 lid 9. Klant zal alle voor Leverancier uit dergelijke aanspraken voortvloeiende kosten, schaden en boetes vergoeden.
12. Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Leverancier zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.
13. Klant is verplicht zich te verzekeren voor aansprakelijkheid en zich verzekerd te houden voor de duur van de overeenkomst voor de risico's genoemd in dit artikel.

Artikel 14 Overmacht

1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van Leverancier, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Klant aan Leverancier zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Klant aan Leverancier is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog, (viii) werkbezetting, (ix) staking, (x) algemene vervoersproblemen, (xi) (cyber)crime en (cyber)vandalisme en (xii) de onbeschikbaarheid van één of meer personeelsleden.
2. Indien een overmacht situatie langer dan negentig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel 15 Intellectuele eigendomsrechten

1. De intellectuele eigendomsrechten die op de Dienst rusten, blijven berusten bij Leverancier of diens licentiegevers.
2. Alle intellectuele eigendomsrechten die rusten op Klant zijn data of andere

door Klant aangeleverde materialen blijven berusten bij Klant.

Artikel 16. Persoonsgegevens

1. Klant (indien Klant een natuurlijk persoon is) heeft het recht om zijn persoonsgegevens in te zien. Indien het door ons verstrekte overzicht onjuistheden bevat, kan Klant Leverancier schriftelijk verzoeken de persoonsgegevens te wijzigen of te laten verwijderen. Als Klant Leverancier verzoekt om zijn persoonsgegevens te verwijderen en Leverancier geeft hieraan (deels) gehoor, dan kan deze handeling niet meer worden teruggedraaid. Er is geen back-up beschikbaar van verwijderde gegevens.
2. Leverancier heeft een zorgplicht voor het sluiten van een Verwerkersovereenkomst, wanneer haar Klanten persoonsgegevens verwerken via de systemen van Leverancier. Deze Klanten van Leverancier zijn in dat geval verwerkingsverantwoordelijken. Leverancier stelt daarom aan al haar Klanten een Verwerkersovereenkomst beschikbaar. Het is de verantwoordelijkheid van Klant om te controleren of Klant inderdaad verwerkingsverantwoordelijke is en hij Leverancier opdracht geeft om als verwerker op te treden en daarom persoonsgegevens bij Leverancier opslaat. Is dat het geval, dan dient Klant een aanvullende Verwerkersovereenkomst met Leverancier aan te gaan. Wanneer Klant verzuimt om een Verwerkersovereenkomst met Leverancier te sluiten, maar hiertoe wel verplicht is volgens privacywetgeving, dan komt dit volledig voor Klant zijn verantwoordelijkheid.
3. Klant staat ervoor in dat hij alleen op geheel rechtmatige wijze persoonsgegevens zal verwerken in en met behulp van de dienst(en) van Leverancier. Klant garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot het verwerken van persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn of geen inbreuk maken op rechten van derden.
4. Door het accepteren van deze algemene voorwaarden stemt Klant in met de in deel 2 van deze algemene voorwaarden opgenomen Verwerkersovereenkomst.

Artikel 17. Einde van de overeenkomst

1. Indien een overeenkomst voor bepaalde duur voor zakelijke Klanten (ook na stilzwijgende verlenging) wordt opgezegd, dan worden reeds betaalde bedragen niet gerestitueerd en blijft Klant verplicht de verschuldigde termijnen tot het einde van de overeenkomst te voldoen.
2. Als consument heeft Klant de mogelijkheid om de overeenkomst, behoudens de gevallen die genoemd zijn in artikel 2 lid 5 van deze algemene voorwaarden, na eerste verlenging op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. Bij tussentijdse opzegging van de overeenkomst worden de reeds betaalde bedragen niet gerestitueerd.
3. Opzegging van een overeenkomst kan om veiligheidsredenen uitsluitend via het Klantportaal binnen het account van Klant. Leverancier kan de legitimiteit van aanvragen via de mail niet beoordelen.
4. Leverancier is bevoegd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk, met directe ingang en zonder rechterlijke tussenkomst, zonder enige verplichting tot schadevergoeding

of schadeloosstelling, te ontbinden en/of op te schorten, als:

- a. de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet op tijd nagekomen worden, ook nadat Leverancier Klant een redelijke termijn heeft gegeven om de verplichtingen alsnog na te komen;
 - b. na het sluiten van de overeenkomst Leverancier ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Klant de verplichtingen uit de overeenkomst niet zal nakomen;
 - c. Klant verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
 - d. Klant komt te overlijden;
 - e. surseance van betaling voor Klant wordt aangevraagd, aangifte tot faillietverklaring is gedaan of indien er sprake is van beslaglegging of schuldsanering;
 - f. omstandigheden zich voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Leverancier kan worden gevergd. Hieronder wordt ook begrepen een wettelijke verplichting om een overeenkomst te beëindigen.
5. Als Leverancier de overeenkomst opzegt, in verband met de redenen genoemd in het voorgaande lid, zijn alle vorderingen ten aanzien van de gehele resterende contractstermijn van alle overeenkomsten die Klant met Leverancier heeft gesloten, onmiddellijk opeisbaar.
 6. Leverancier is eveneens bevoegd de overeenkomst op te zeggen van gratis Diensten die worden geleverd als Klant niet voldoet aan het bepaalde in artikel 5 lid 2 van deze algemene voorwaarden. Leverancier stelt Klant hiervan binnen redelijke termijn van tevoren op de hoogte via het e-mailadres dat bij het account van Klant hoort. Klant kan dan alsnog inloggen, zodat Klant alsnog kan voldoen aan het bepaalde in artikel 5 lid 2 van deze algemene voorwaarden. Mocht Klant na een dergelijke kennisgeving binnen de gestelde redelijke termijn nog niet gebruikgemaakt hebben van de gratis Diensten, dan staakt Leverancier de toegang tot de Diensten.
 7. Als Leverancier de Dienst opschort, behoudt Leverancier alle aanspraken voortvloeiend uit de wet en de overeenkomst en blijft Klant gehouden deze aanspraken na te komen respectievelijk te voldoen.
 8. Klant is zelf verantwoordelijk voor het downloaden van de onder de Dienst opgeslagen data of back-ups voordat de Dienst is beëindigd. Leverancier heeft het recht om direct na de datum waarop de overeenkomst om wat voor reden dan ook is beëindigd, toegang tot alle accounts die bij deze overeenkomst horen te blokkeren, te beëindigen of op te heffen en gegevens die van of voor Klant zijn opgeslagen te wissen of ontoegankelijk te maken. Dit geldt evenzeer voor eventuele back-ups.
 9. Leverancier zal, indien van toepassing, in geval van een rechtsgeldige opzegging van de overeenkomst en als Klant aan zijn verplichtingen uit de overeenkomst heeft voldaan, op verzoek van Klant medewerking verlenen om de overdracht naar een andere dienstverlener mogelijk te maken.

Artikel 18. Slotbepalingen

1. Indien enige bepaling uit deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Leverancier zal alsdan in overleg treden teneinde een nieuwe bepaling ter zake van de nietige of vernietigde bepaling overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling in acht zullen worden genomen.
2. Leverancier mag de overeenkomst met Klant gedeeltelijk of geheel overdragen aan een derde partij, met inbegrip van de rechten en plichten zoals vermeld in deze algemene voorwaarden en, indien van toepassing, overige overeenkomsten. Als Klant een consument is, dan heeft Klant de mogelijkheid om de overeenkomst op te zeggen met ingang van de datum waarop de overeenkomst aan een derde partij wordt overgedragen. In het geval van overdracht van de overeenkomst door Klant aan een derde, heeft Klant daartoe schriftelijke toestemming van Leverancier.
3. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
4. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met de overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van het arrondissement waarin Leverancier gevestigd is, met dien verstande dat Leverancier gerechtigd is het geschil tevens voor te leggen aan een andere bevoegde rechter.
5. De logfiles en administratie van Leverancier leveren ten aanzien van de Klant volledig bewijs op van de stellingen van Leverancier, behoudens door Klant te leveren tegenbewijs.

Deel 2 Verwerkersovereenkomst

Art. 19

1. Klant heeft de beschikking over persoonsgegevens van diverse betrokkenen.
2. Leverancier verwerkt in het kader van haar dienstverlening – in het voorkomende geval - persoonsgegevens van diverse betrokkenen overeenkomstig de schriftelijke instructies ten behoeve van Klant.
3. Klant wijst de doeleinden en middelen voor de verwerking, waarvoor de in deze Verwerkersovereenkomst genoemde voorwaarden gelden.
4. Met persoonsgegevens worden gegevens in de zin van artikel 4 lid 1 van de AVG bedoeld.
5. Klant dan wel de opdrachtgever van Klant is verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4 lid 7 van de AVG.
6. Leverancier is verwerker in de zin van artikel 4 lid 8 van de AVG;
7. De bepalingen genoemd in dit deel 2 (onder het kopje “verwerking van persoonsgegevens”) vormen tezamen met de schriftelijke opgave van de te verwerken persoonsgegevens en de overeengekomen beveiliging een Verwerkersovereenkomst in de zin van artikel 28 lid 1 van de AVG.

Art. 20 Algemeen

1. Leverancier verbindt zich onder de voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst in opdracht van Klant persoonsgegevens te verwerken. De verwerking ziet op één of meerdere de diensten en doeleinden zoals genoemd in de tussen Leverancier en Klant gesloten overeenkomst.
2. De bepalingen genoemd de artikelen van deze algemene voorwaarden zijn alleen van toepassing op verwerking van persoonsgegevens door Leverancier voor Klant, en niet op activiteiten die geen verwerking van persoonsgegevens inhouden.
3. Klant doet schriftelijk opgave van de soorten persoonsgegevens en de categorieën betrokkenen die door Leverancier worden verwerkt. Leverancier zal persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan door Klant is vastgesteld. Klant zal Leverancier schriftelijk op de hoogte stellen van andere verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in de Overeenkomst zijn genoemd.
4. De in opdracht van Klant te verwerken persoonsgegevens blijven eigendom van Klant en/of de betreffende betrokkenen.
5. Klant staat ervoor in dat zij een register zal bijhouden van de onder deze Verwerkersovereenkomst geregelde verwerkingen.
6. Leverancier zal zorgdragen voor het naleven van de voorwaarden die wettelijk aan haar worden gesteld bij het verwerken van persoonsgegevens voor Klant.
7. Leverancier zal Klant, op diens eerste verzoek daartoe maar uiterlijk binnen veertien (14) kalenderdagen, informeren over de door haar genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst en relevante privacywet- en regelgeving.
8. De verplichtingen van Leverancier die uit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van

- Leverancier, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werknemers, in de ruimste zin van het woord.
9. Leverancier zal Klant de noodzakelijke medewerking verlenen wanneer er in het kader van de verwerking een gegevensbeschermingseffectbeoordeling, of een voorafgaande raadpleging van de toezichthouder, noodzakelijk mocht zijn. Leverancier kan hiervoor redelijke kosten in rekening brengen bij Klant.
 10. Leverancier verwerkt persoonsgegevens in landen binnen de Europese Unie. Leverancier verwerkt daarnaast persoonsgegevens in landen buiten de Europese Unie, echter alleen indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst en aan alle wettelijke voorwaarden daarvoor is voldaan.
 11. De toegestane verwerkingen worden uitgevoerd binnen een (semi-)geautomatiseerde omgeving onder controle van Leverancier.
 12. Leverancier is louter verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens overeenkomstig de schriftelijke instructies van Klant en onder de uitdrukkelijke (eind)verantwoordelijkheid van Klant. Voor de overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot, de verzameling van persoonsgegevens door de Klant, verwerkingen voor doeleinden die niet door Klant aan Leverancier zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is Leverancier uitdrukkelijk niet verantwoordelijk.
 13. Klant staat ervoor in dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van persoonsgegevens zoals bedoeld in deze Verwerkersovereenkomst, niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden.
 14. Klant zal de contactgegevens van haar Data Protection Officer, of ander aanspreekpunt op het gebied van privacy, bij Leverancier bekendmaken en up-to-date houden, via het controlepaneel van de bij Leverancier afgenomen diensten. Klant vrijwaart Leverancier voor schade ontstaan als gevolg van het niet (tijdig) of onjuist invullen hiervan.

Art. 21 Inschakelen van derden of onderaannemers (subverwerkers)

1. Klant geeft Leverancier hierbij toestemming om bij de verwerking van persoonsgegevens gebruik te maken van onderaannemers (subverwerkers), met inachtneming van de toepasselijke privacywetgeving.
2. Leverancier zal de Klant zo spoedig mogelijk informeren over voorgenomen wijzigingen in de door haar in te schakelen subverwerkers. Klant heeft het recht om tegen enige door Leverancier nieuw in te schakelen of te wijzigen subverwerker, schriftelijk en gemotiveerd binnen veertien (14) kalenderdagen na aankondiging van de door haar in te schakelen onderaannemers bezwaar te maken. Wanneer de Klant bezwaar maakt, zullen Partijen onderling in overleg treden om tot een oplossing te komen.
3. Leverancier zorgt er in ieder geval voor dat deze onderaannemers dezelfde plichten op zich nemen als tussen Klant en Leverancier zijn overeengekomen. Leverancier staat in voor een correcte naleving van deze plichten door deze onderaannemers en is bij fouten van deze onderaannemers zelf jegens Klant aansprakelijk voor alle schade alsof zij zelf de fout(en) heeft begaan.

Art. 22 Meldplicht

1. In het geval van ontdekking van een datalek zal Leverancier de Klant daarover onverwijld, maar in ieder geval binnen 48 uur na ontdekking ervan informeren, naar aanleiding waarvan Klant beoordeelt of zij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of betrokkene(n) zal informeren of niet. Onder een datalek 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 gegevens; tenzij het niet waarschijnlijk is dat de inbreuk in verband met persoonsgegevens een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen. De meldplicht van de Leverancier geldt enkel indien een lek daadwerkelijk heeft plaatsgevonden.
2. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest, alsmede, voor zover bekend bij Leverancier:
 - wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;
 - wat het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg is;
 - wat de (voorgestelde) oplossing is;
 - contactgegevens voor de opvolging van de melding;
 - het aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt (indien geen exact aantal bekend is: het minimale en maximale aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt);
 - een omschrijving van de groep personen van wie gegevens zijn gelekt;
 - het soort of de soorten persoonsgegevens die gelekt zijn;
 - de datum waarop het lek heeft plaatsgevonden (indien geen exacte datum bekend is: de periode waarbinnen het lek heeft plaatsgevonden);
 - de datum en het tijdstip waarop het lek bekend is geworden bij Leverancier of bij een door hem ingeschakelde derde/onderaannemer;
 - of de gegevens versleuteld, gehasht of op een andere manier onbegrijpelijk of ontoegankelijk zijn gemaakt voor onbevoegden;
 - wat de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen zijn om het lek te dichten en om de gevolgen van het lek te beperken.
3. Klant zal zorgdragen voor het voldoen aan eventuele (wettelijke) meldplichten. Indien relevante wet- en/of regelgeving dit vereist, zal Leverancier meewerken aan het informeren van de ter zake relevante autoriteiten en/of betrokkenen.

Art. 23 Beveiliging

1. Leverancier zal rekening houdend met de stand van de techniek passende technische en organisatorische maatregelen nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van persoonsgegevens). Ondanks dat Leverancier de in dit artikellid passende beveiligingsmaatregelen dient te treffen, kan Leverancier er niet voor instaan dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Leverancier zal bij een dreiging van of daadwerkelijk doorbreken van deze beveiligingsmaatregelen er echter alles aan doen wat redelijkerwijs van Leverancier geveerd mag worden om verlies van -persoonsgegevens te voorkomen dan wel zo veel mogelijk te beperken.

2. Klant stelt enkel persoonsgegevens aan Leverancier ter beschikking voor verwerking, indien zij zich ervan heeft verzekerd dat passende beveiligingsmaatregelen zijn getroffen.

Art. 24 Afhandeling verzoeken van betrokkenen

1. In het geval dat een betrokkene een van zijn wettelijke rechten met betrekking tot zijn persoonsgegevens wenst uit te oefenen en een verzoek hiertoe richt aan Leverancier, zal Leverancier dit verzoek doorzenden aan Klant. Klant zal vervolgens zorgdragen voor de afhandeling van het verzoek. Leverancier mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.
2. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van een van zijn wettelijke rechten met betrekking tot persoonsgegevens indient, zal Leverancier, indien Klant dit verlangt, technische ondersteuning bij het uitvoeren van het verzoek verlenen, voor zover mogelijk en voor zover dit redelijk is. Leverancier mag hiervoor redelijke kosten bij Klant in rekening brengen.

Art. 25 Geheimhouding en vertrouwelijkheid

1. Op alle persoonsgegevens die Leverancier van Klant ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Verwerkersovereenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Bovendien hebben binnen de organisatie van Leverancier slechts die personen toegang tot persoonsgegevens, voor wie dit op grond van hun taken noodzakelijk is en voor zover dit voor hun taken noodzakelijk is. Op de resultaten van de audit als omschreven in artikel 25 (Audit), rust voor Klant een geheimhoudingsplicht jegens derden.
2. De geheimhoudingsplicht jegens derden is niet van toepassing voor zover de andere Partij uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken. Indien een Partij wettelijk verplicht is informatie aan een derde te verstrekken, zal deze de andere Partij hier onverwijld doch binnen 24 uur schriftelijk over informeren, voor zover dat wettelijk is toegestaan.

Art. 26 Audit

1. Klant heeft het recht om een audit uit te laten voeren door een door beiden Partijen overeengekomen onafhankelijke deskundige derde die aan geheimhouding is gebonden, ter controle van de naleving van deze Verwerkersovereenkomst.
2. Deze audit vindt uitsluitend plaats na een concreet en schriftelijk gemotiveerd verzoek. De door Klant geïnitieerde audit vindt veertien (14) kalenderdagen na voorafgaande schriftelijke aankondiging door de Klant plaats. Leverancier zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs noodzakelijke informatie binnen een redelijke termijn ter beschikking stellen, waarbij een termijn van veertien (14) kalenderdagen redelijk is.

3. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Partijen in onderling overleg worden beoordeeld. Naar aanleiding daarvan zullen, indien noodzakelijk, wijzigingen worden doorgevoerd door één van de Partijen of door beide Partijen gezamenlijk.
4. De kosten van de audit worden door Klant gedragen.

Art. 27 Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van Leverancier voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst is per gebeurtenis (een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot de vergoeding van directe schade. De aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade is uitgesloten. Artikel 13 van de Deel 1 van deze algemene voorwaarden van Leverancier is van overeenkomstige toepassing.
2. Klant verplicht zich te verzekeren en zich verzekerd te houden door middel van een aansprakelijkheidsverzekering voor de duur van de Overeenkomst voor de risico's zoals bedoeld in dit artikel.