ALGEMENE VOORWAARDEN EIJSINK

V 2023-1

INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1: ALGEMENE BEPALINGEN 1

HOOFDSTUK 2: KOOP VAN APPARATUUR 5

HOOFDSTUK 3: DIENSTVERLENING 6

HOOFDSTUK 4: GEBRUIK PROGRAMMATUUR 10

HOOFDSTUK 5: SUPPORT EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR EN APPARATUUR 12

HOOFDSTUK 6: HUUR VAN APPARATUUR 14

HOOFDSTUK 7: VERWERKING PERSOONSGEGEVENS 15

HOOFDSTUK 1: ALGEMENE BEPALINGEN

1 ALGEMENE VOORWAARDEN

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij de onderneming Eijsink B.V., statutair gevestigd te Hengelo, Overijssel en geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 06033463, dan wel een aan haar gelieerde onderneming die deze algemene voorwaarden uitdrukkelijk van toepassing verklaart of heeft verklaard (in deze voorwaarden: “Eijsink"), goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan klant levert.

1.2 Eijsink is bevoegd wijzigingen in deze algemene voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking een (1) kalendermaand na de dag waarop zij aan de klant zijn medegedeeld conform volgend lid, tenzij in de bekendmaking een andere datum van inwerkingtreden is vermeld.

1.3 Bekendmaking van een wijziging in deze algemene voorwaarden vindt plaats door middel van een kennisgeving aan klant, bijvoorbeeld per brief, per e-mail (bijvoorbeeld gevoegd bij de periodieke berichtgeving inzake facturatie) dan wel via een door Eijsink beschikbaar gesteld online account van klant. In de kennisgeving wordt vermeld dat de voorwaarden zijn gewijzigd en waar klant de gewijzigde voorwaarden kan raadplegen. Wijzigingen van ondergeschikt belang en/of wijzigingen in het voordeel van klant behoeven geen kennisgeving.

1.4 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. In de gevallen waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien zal Eijsink een regeling treffen naar redelijkheid.

1.5 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Indien Eijsink echter de toepasselijkheid daarvan heeft aanvaard, welke aanvaarding slechts uitdrukkelijk kan geschieden, geldt de rangorde zoals opgenomen in artikel 2.7.

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

1.7 Alle aanbiedingen en andere uitingen van Eijsink zijn vrijblijvend, tenzij door Eijsink schriftelijk anders is aangegeven.

1.8 Onder schriftelijk of woorden van gelijke strekking wordt in deze algemene voorwaarden mede elektronisch verstaan.

2 DE OVEREENKOMST

2.1 De overeenkomst komt tot stand op het moment dat klant een aanbod van Eijsink aanvaardt en Eijsink deze aanvaarding heeft bevestigd of is begonnen met de uitvoering van de overeenkomst. Een (order)bevestiging van Eijsink wordt geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven, tenzij klant onverwijld bezwaar heeft gemaakt.

2.2 Een aanbod dat middels een offerte wordt gedaan is geldig tot dertig (30) dagen na verzending daarvan door Eijsink, tenzij daarin anders is aangegeven. Indien klant het aanbod na het verstrijken van voornoemde termijn aanvaardt, is Eijsink niet verplicht deze aanvaarding van klant te accepteren. Indien Eijsink toch tot acceptatie overgaat komt de overeenkomst alsnog tot stand.

2.3 Indien klant niet expliciet akkoord gaat met een aanbod van Eijsink, maar desondanks de indruk wekt akkoord te gaan (bijvoorbeeld door alvast bepaalde geoffreerde werkzaamheden door Eijsink te laten uitvoeren), geldt het gehele aanbod als aanvaard. Het voorgaande geldt ook als klant aan Eijsink verzoekt om bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formeel aanbod af te wachten.

2.4 Na totstandkoming van de overeenkomst mag deze slechts met wederzijdse instemming worden gewijzigd, voor zover in de overeenkomst en deze algemene voorwaarden niet anders is bepaald.

2.5 Indien na totstandkoming van de overeenkomst blijkt dat het aanbod van Eijsink gebaseerd is geweest op door klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens, dan heeft Eijsink het recht de overeenkomst daarop naar evenredigheid aan te passen.

2.6 De artikelen 6:227b lid 1 en 6:227c BW zijn niet van toepassing op de overeenkomst.

2.7 In geval van strijdigheid tussen bepalingen in de verschillende van toepassing zijnde documenten geldt de volgende rangorde van hoog naar laag:

a. offerte;
b. service level agreement;
c. separate verwerkersovereenkomst (indien hoofdstuk 7 niet van toepassing is);
d. overige documenten en afspraken;
e. onderhavige algemene voorwaarden;
f. indien van toepassing, inkoopvoorwaarden van klant.

3 DUUR VAN DE OVEREENKOMST

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

3.2 De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van één jaar verlengd, tenzij klant of Eijsink de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

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

4 TERMIJNEN

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

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

4.3 In alle gevallen - derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen, anders dan een schriftelijk overeengekomen fatale termijn als in het eerste lid bedoeld - komt Eijsink wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat klant haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij klant Eijsink een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het

overeengekomene) en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Eijsink in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

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

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

5 PRIJS EN BETALING

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

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

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

5.4 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van klant, geldt dat Eijsink gerechtigd is de overeengekomen vergoedingen eenmaal per jaar te verhogen – voor het eerst in januari van het jaar volgend op het jaar waarin de overeenkomst is ingegaan, tenzij in de overeenkomst een andere datum is gespecificeerd – met een percentage gelijk aan de CBS-index Consumentenprijzen, meest recente reeks, zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau van de Statistiek. Naast deze indexering en met inachtneming van de eventuele wettelijke prijsvoorschriften, heeft Eijsink het recht om de vergoedingen tussentijds met inachtneming van een termijn van ten minste één (1) maand te wijzigen, ook al vindt de wijziging plaats ingevolge bij het sluiten van de overeenkomst reeds voorziene omstandigheden. Eijsink zal verhoging of verlaging vooraf aan klant meedelen. In geval van verhoging van meer dan het indexeringspercentage als hiervoor vermeld, heeft klant het recht om binnen (2) weken na datum van de aankondiging door Eijsink de overeenkomst op die grond schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden, tenzij Eijsink alsnog afziet van de verhoging. De prijs blijft gedurende die laatste periode voor klant gelijk aan de prijs die gold voor de prijswijziging, verhoogd met het indexpercentage. Bij prijsverlaging heeft de klant geen recht om de overeenkomst op te zeggen.

5.5 Voor eenmalige vergoedingen, bijvoorbeeld voor werkzaamheden die op basis van nacalculatie worden uitgevoerd, gelden telkens de op dat moment door Eijsink gehanteerde prijslijsten, tenzij partijen uitdrukkelijk dergelijke tarieven voor een bepaalde (minimale) periode zijn overeengekomen.

5.6 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop Eijsink de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan klant in rekening brengt, vastleggen. Bij gebreke van voornoemde afspraken is Eijsink gerechtigd om periodieke vergoedingen vooraf in rekening te brengen en eenmalige vergoedingen maandelijks achteraf.

5.7 Verschuldigde bedragen worden door klant betaald volgens de op de factuur en/of order vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een betaaltermijn geldt een termijn van dertig (30) dagen na factuurdatum. Klant is niet gerechtigd tot verrekening van verschuldigde bedragen. Eijsink is gerechtigd elektronisch te factureren.

5.8 Indien klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is klant, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Indien klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Eijsink de vordering uit handen geven, in welk geval klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van Eijsink onverlet.

5.9 Eijsink is gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten, zonder aansprakelijk te zijn voor enige schade die daardoor ontstaat, indien een of meerdere door Eijsink ingediende facturen onbetaald zijn gebleven na verloop van een periode van dertig (30) kalenderdagen na de dag waarop Eijsink de klant heeft aangemaand de betreffende factuur/facturen te betalen.

6 VERTROUWELIJKHEID EN OVERNAME PERSONEEL

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

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

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

6.4 Onverlet het recht van Eijsink op nakoming en vergoeding van geleden schade, verbeurt klant aan Eijsink een direct opeisbare boete van € 10.000 (tienduizend Euro) per dag of gedeelte van een dag dat klant met de nakoming van een van de verplichtingen als in artikellid 6.3 bedoeld, geheel of gedeeltelijk in gebreke blijft.

7 PRIVACY EN GEGEVENSVERWERKING

7.1 Indien de door klant aan Eijsink in het kader van de uitvoering van de overeenkomst ter beschikking te stellen documenten en/of andere gegevensdragers persoonsgegevens bevatten, dan wel indien klant middels gebruik van de diensten van Eijsink persoonsgegevens aan Eijsink verstrekt, dient klant Eijsink hiervan vooraf schriftelijk in kennis te stellen.

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

7.3 Eijsink verplicht zich, na een kennisgeving als bedoeld in artikel 7.1 van deze algemene voorwaarden:

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

8 BEVEILIGING

8.1 Indien Eijsink op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Eijsink staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de

overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.

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

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

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

9 VOORBEHOUD VAN EIGENDOM EN RECHTEN EN OPSCHORTING

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

9.2 In geval van verzuim van klant ingevolge artikel 5 en/of klant in gebreke blijft de zaken feitelijk af te nemen, blijven de zaken in eigendom totdat tevens de rente ingevolge artikel 5.8 in zijn geheel is voldaan, alsmede eventuele boetes en/of opslagkosten. In geval Eijsink in het kader van de totstandgekomen overeenkomst tevens te vergoeden werkzaamheden heeft verricht, blijven de afgeleverde/ bezorgde zaken in eigendom van Eijsink totdat klant (tevens) alle daarmee samenhangende en opeisbare vorderingen heeft voldaan, de vorderingen wegens niet- of niet behoorlijk nakomen daaronder begrepen.

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

9.4 Klant is verplicht de afgeleverde/bezorgde zaken tegen brand, ontploffings- en waterschade alsook tegen diefstal te verzekeren en de polissen daarvan, op eerste verzoek, aan Eijsink ter inzage te geven, bij gebreke waarvan klant gehouden is alle daaruit voor Eijsink voortvloeiende schade te vergoeden. Klant is verplicht om op eerste vordering van Eijsink alle aanspraken c.q. vorderingen uit hoofde van de in dit lid genoemde verzekeringspolissen op de verzekeraar aan haar te verpanden, een en ander met inachtneming met de wettelijke vestigingseisen daarvoor als bedoeld in artikel 3:239 lid 1 BW tot meerdere zekerheid van alle vorderingen van Eijsink op klant, die niet onder het eigendomsvoorbehoud vallen op grond van dit artikel. De kosten voor de totstandkoming van het in de eerste volzin genoemde pandrecht komen voor rekening van klant, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen. Het bepaalde in dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vorderingen van klant tegen een of meerdere van diens afnemers en/of andere derden.

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

10 RISICO-OVERGANG

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

11 INTELLECTUELE EIGENDOM

11.1 Indien Eijsink bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor klant ontwikkelde programmatuur, webshops, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op klant, tast dit het recht of de mogelijkheid van Eijsink niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van Eijsink aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van klant zijn of worden gedaan. Eijsink staat ervoor in dat de door haarzelf ontwikkelde programmatuur, webshops, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen geen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van (een) derde(n).

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

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

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

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

11.6 Eijsink is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met klant is overeengekomen.

12 ONTBINDING EN OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST

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

12.2 Indien klant op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij klant bewijst dat Eijsink ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Eijsink vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

12.3 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een termijn van zes (6)

maanden, tenzij in de overeenkomst een andere termijn is bepaald. Eijsink zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

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

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

13 AANSPRAKELIJKHEID VAN EIJSINK

13.1 De totale aansprakelijkheid van Eijsink wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met klant overeengekomen garantieverplichting en door Eijsink afgegeven vrijwaring, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Eijsink voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 100.000 (honderdduizend Euro) bedragen.

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

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

13.4 De in artikel 13.1 tot en met 13.3 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Eijsink laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Eijsink welke in de overeenkomst en deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.

13.5 De in artikel 13.1 tot en met 13.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Eijsink.

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

13.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Eijsink meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Eijsink vervalt door het enkele verloop van vierentwintig (24) maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

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

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

14 OVERMACHT

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

14.2 Indien een overmachtsituatie langer dan zestig (60) 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.

15 WIJZIGING EN MEERWERK

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

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

16 OVERDRACHT VAN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN

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

16.2 Eijsink is gerechtigd haar aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

16.3 Klant geeft Eijsink bij voorbaat toestemming om de tussen partijen gesloten overeenkomst geheel, dan wel onderdelen daarvan, over te dragen aan moeder-, zuster-, en/of dochtermaatschappijen dan wel een derde partij in het geval van fusie of overname of in geval van afstoten van bedrijfsactiviteiten. Eijsink zal klant schriftelijk berichten indien zulk een overdracht heeft plaatsgevonden.

17 OVERIG ALGEMEEN

17.1 De overeenkomsten tussen Eijsink en klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

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

a. door arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement (zoals geldend op datum van aanhangig maken van de arbitrage) van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA), statutair gevestigd te Den Haag, of,
b. door middel van een procedure van ICT-Mediation conform het – op moment van aanhangig maken van de mediation - geldende ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering,

c. één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen, onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen en onverminderd het recht om het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter bij de rechtbank te Almelo.

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

HOOFDSTUK 2: KOOP VAN APPARATUUR

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

18 KOOP EN VERKOOP

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

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

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

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

19 AFLEVERING

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

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

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

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

19.5 Eijsink is steeds gerechtigd de overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.

20 OPSLAG EN RETENTIERECHT

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

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

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

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

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

21 OMGEVINGSEISEN

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

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

22 GARANTIE

22.1 Eijsink zal zich er naar beste vermogen voor inspannen materiaal- en fabricagefouten in de verkochte apparatuur en/of andere verkochte zaken, alsmede in onderdelen die door Eijsink in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze fouten binnen een periode van drie (3) maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij Eijsink zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van Eijsink niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is Eijsink gerechtigd de apparatuur en/of de zaken kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur en/of zaken. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van Eijsink. De garantieverplichting vervalt indien fouten in de apparatuur, zaken of in de onderdelen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien klant zonder toestemming van Eijsink wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door Eijsink in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. Eijsink zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

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

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

22.4 Eijsink heeft uit hoofde van de koopovereenkomst geen enkele verplichting ter zake van fouten en/of andere gebreken die na afloop van de in artikel 22.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

23 APPARATUUR VAN TOELEVERANCIER

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

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

HOOFDSTUK 3: DIENSTVERLENING

De in dit hoofdstuk 'Dienstverlening' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Eijsink diensten van welke aard dan ook aan klant verleent, zoals, maar niet uitgezonderd tot Hosting, Clouddiensten[1], BackupOnline, domeinnamen en advisering / consultancy.

24 UITVOERING

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

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

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

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

25 MEDEWERKINGSVERPLICHTINGEN

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

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

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

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

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

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

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

26 BACK-UP

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

27 HOSTINGDIENSTEN

27.1 Eijsink zal de met klant overeengekomen – als in de overeenkomst omschreven - hostingdiensten verrichten.

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

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

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

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

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

27.6 Indien Eijsink op grond van de overeenkomst diensten voor klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, dan dient klant de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal Eijsink een schriftelijk exemplaar van die regels aan klant verstrekken. Eijsink aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door klant beoogde resultaten. Klant is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij Eijsink gebruikelijke tarieven, verschuldigd. Eijsink staat er niet voor in dat een door klant gewenste domeinnaam aan klant wordt toegekend. Eijsink heeft het recht domeinnamen ontoegankelijk te maken of te blokkeren, de registratie(s) ervan op te zeggen dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen, in de gevallen dat klant in verzuim is ten aanzien van enige verplichting onder de overeenkomst, zonder dat Eijsink enigerlei aansprakelijk is voor eventuele hieruit voortvloeiende schade.

28 HOSTINGDIENSTEN_NOTICE AND TAKE DOWN

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

28.2 Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is Eijsink steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van klant. Klant zal op eerste schriftelijk verzoek van Eijsink data en/of informatie onverwijld van de systemen van Eijsink verwijderen, bij gebreke waarvan Eijsink gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Eijsink is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 28.1 aan klant per onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot haar systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door Eijsink jegens klant. Eijsink is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens klant aansprakelijk te zijn.

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

29 UITVOERING CLOUDDIENST

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

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

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

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

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

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

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

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

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

30 TOEGANG TOT DE CLOUDDIENST

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

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

30.3 Eijsink kan de toegangsmiddelen steeds naar eigen inzicht wijzigen waarvan Eijsink klant tijdig op de hoogte zal stellen.

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

30.5 Klant kan Eijsink verzoeken de toegangsmiddelen te blokkeren. Eijsink is ook gerechtigd te allen tijde toegangsmiddelen eigener beweging te blokkeren indien Eijsink op de hoogte is van onbevoegd gebruik van de toegangsmiddelen. Eijsink is in dat geval niet aansprakelijk voor schade van klant en/of derden die is ontstaan door het blokkeren van de toegangsmiddelen.

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

- Klant zal zorg dragen voor het beschermen van zijn (rand)apparatuur, software, infrastructuur en internetverbinding tegen virussen, computercriminaliteit en (ander) onrechtmatig gebruik door gebruiker(s) of derden;

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

31 CLOUDDIENST_GARANTIE

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

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

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

31.4 Het voorgaande geldt tevens ten aanzien van gerealiseerde softwarematige koppelingen (API etc.) tussen de Clouddienst en andere door klant gebruikte systemen en/of software van derden.

32 CLOUDDIENST_INTERFACES_KOPPELINGEN MET SOFTWARE VAN DERDEN

32.1 Klant verkrijgt op grond van de overeenkomst en tegen vergoeding van de daarin vermelde tarieven, voor de duur van de overeenkomst een niet-exclusief en niet overdraagbaar recht om bij het gebruik van de Clouddiensten de interface - als gespecificeerd in de overeenkomst - te gebruiken. Het gebruiksrecht omvat, binnen de in deze algemene voorwaarden en eventueel de overeenkomst gestelde grenzen - alle handelingen met betrekking tot de interface die redelijkerwijs nodig is in het kader van het gebruik van de Clouddiensten door klant en gebruikers.

32.2 Indien Eijsink in opdracht van Klant koppelingen met andere door klant gebruikte systemen en/of software van derden, aanbiedt en/of realiseert, bijvoorbeeld middels een API, geldt dat:

- de opdracht van klant impliceert dat bepaalde data middels de koppeling wordt uitgewisseld met andere systemen van klant en/of systemen van derden;
- de klant (i) de verantwoordelijkheid heeft en behoudt na te gaan of middels de koppeling niet meer data wordt verstrekt en/of opgevraagd dan noodzakelijk is, en (ii) voor zover de data persoonsgegevens betreffen, dat de klant ervoor in staat dat zij voor de uitwisseling en verdere verwerking een wettelijke grondslag heeft, en (iii) de tussen Eijsink en klant gesloten verwerkersovereenkomst slechts betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens die zich binnen de systemen van Eijsink bevinden en klant zich in dat kader dient te vergewissen dat de beoogde uitwisseling daarin is gedekt;
- de uitwisseling van de data, tenzij anders overeengekomen, plaatsvindt middels een beveiligde verbinding;
- Eijsink geen grip heeft op de wijze waarop de ontvanger van de data gebruikmaakt van de data, behoudens de gevallen waarin Eijsink met desbetreffende partij nadere afspraken heeft gemaakt ten aanzien hiervan;
- Eijsink zich zal inspannen de koppeling in stand en beschikbaar te houden, voor zover binnen diens macht, maar daartoe geen garantie kan bieden;
- de koppeling en bijbehorende functionaliteiten van tijd tot tijd gewijzigd of uitgefaseerd kunnen worden, en, indien Eijsink zelf wijzigingen doorvoert, dat Eijsink zich zal inspannen deze wijzigingen vooraf bij klant aan te kondigen;
- het gebruik van de koppeling te allen tijde in overstemming met de door Eijsink versterkte instructies en/of nadere documentatie dient te geschieden;
- de klant afdoende maatregelen neemt om misbruik van de koppeling, API-tokens en overbelasting van de systemen van Eijsink te voorkomen;
- in de gevallen waarin de koppeling kosteloos is aangeboden, Eijsink zich het recht voorbehoudt om daar alsnog een vergoeding voor te gaan rekenen, in welk geval Eijsink dat minimaal een (1) kalendermaand van tevoren schriftelijk dient aan te kondigen;
- voor het overige en voor zover relevant zijn de bepalingen uit deze algemene voorwaarden van overeenkomstige toepassing.

32.3 In de gevallen dat software van derden onderdeel uitmaakt van de door Eijsink geleverde software, dan is klant gehouden de voorwaarden en instructies na te leven die desbetreffende derde daarvoor hanteert. Dergelijke voorwaarden worden, indien van toepassing, door Eijsink verstrekt dan wel op andere wijze aan klant aangeboden of getoond.

32.4 Eijsink zal zich inspannen enige software van derden, als bedoeld in voorgaand lid, conform de overeenkomst te (blijven) leveren. Daarbij kan Eijsink in bepaalde mate afhankelijk zijn van desbetreffende derde. Het voorgaande betekent mede dat de functionaliteiten van deze software van tijd tot tijd kan worden gewijzigd of uitgefaseerd, tenzij Eijsink afwijkende en/of aanvullende afspraken heeft gemaakt met de leverancier van die software. In elk geval zal Eijsink trachten de klant vooraf op de hoogte te stellen bij aangekondigde wijziging of uitfasering. Indien de wijzigingen van dermate aard zijn dat voortzetting van de overeenkomst voor klant bezwaarlijk is, dan kan klant Eijsink verzoeken de overeenkomst en bijbehorende tarieven daarop aan te passen.

33 GEVOLGEN BEEINDIGING CLOUDDIENST

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

33.2 Na beëindiging van de overeenkomst kan klant verzoeken om een eenmalige aanlevering van de bij het gebruik van de Clouddiensten ingevoerde gegevens. Eijsink zal de gegevens in een bij haar gebruikelijk formaat aan klant ter beschikking stellen zodat deze gegevens redelijkerwijs verwerkt kunnen worden door klant. Anders dan eventueel op grond van bepalingen van Nederlands dwingend recht aanvaardt Eijsink geen bewaarplicht of bewaartermijn voor de door klant ingevoerde data en gegevens. Ingeval klant niet onverwijld na

het beëindigen van de overeenkomst heeft aangegeven dat hij de hiervoor genoemde overdracht van de gegevens wenst, is Eijsink gerechtigd gegevens die met behulp van de Clouddienst worden opgeslagen, bewerkt, verwerkt of anderszins ingevoerd per direct, zonder voorafgaande mededeling, van het systeem waarop deze zijn opgeslagen, te verwijderen en te vernietigen.

34 AANVANG VAN DE CLOUDDIENST_VERGOEDING

34.1 Uitvoering van de door Eijsink te verlenen Clouddienst begint op de in de overeenkomst gespecificeerde datum. Klant draagt er zorg voor dat zij de beschikking heeft over de voor het gebruik benodigde faciliteiten.

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

34.3 De toestemming van de klant aan Eijsink om de gegevens te gebruiken in overeenstemming met artikel 37.1 wordt geacht een deel van de door klant verschuldigde vergoeding te vertegenwoordigen. De klant heeft te allen tijde het recht schriftelijk bezwaar te maken tegen voornoemd gebruik. In dat zal voornoemd gebruik na schriftelijke kennisgeving door Eijsink worden gestaakt en zal de hogere vergoeding of toeslag die in het overeengekomen betalingsschema is opgenomen vervolgens van toepassing zijn.

35 BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS

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

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

35.3 Klant heeft op grond van de vigerende privacywetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij klant. Eijsink is in dit verband ‘verwerker’ in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (“AVG”).

35.4 Eventuele kosten die gemaakt moeten worden om aan de verplichtingen uit de vigerende privacywetgeving omtrent de bescherming van persoonsgegevens te voldoen, waaronder de verplichtingen voortvloeiende uit de Algemene verordening gegevensbescherming (“AVG”), komen voor rekening van klant.

35.5 Eijsink zal, zoveel als technisch mogelijk is, ondersteuning verlenen aan de door klant na te komen verplichtingen als bedoeld in artikel 35.3. De kosten verbonden aan deze ondersteuning zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van Eijsink begrepen en komen voor rekening van klant.

36 GEBRUIK SIMKAART

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

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

37 GEBRUIK VAN GEGEVENS

37.1 Als onderdeel van de voor de Clouddiensten verschuldigde vergoeding geeft klant Eijsink toestemming om alle gegevens die door het gebruik van de clouddienst door klant worden gegenereerd, te verzamelen, te analyseren en te gebruiken. Klant machtigt Eijsink voorts de gegevens te combineren met gegevens waarover gelieerde ondernemingen van Eijsink in de zin van artikel 2:24b BW beschikken, welke gegevens Eijsink van hen kan en mag verkrijgen, en met gegevens uit andere bronnen (bijv. openbaar beschikbare bronnen van derden, zoals beoordelingssites en sociale media, en andere bronnen waarover Eijsink beschikt), en deze gegevens naar eigen goeddunken van Eijsink te gebruiken voor eigen analyses en dergelijke analyses te verstrekken en toegankelijk te maken voor derden (waaronder, zonder beperking, onderaannemers die zich bezighouden met de ontwikkeling en/of exploitatie van de Clouddiensten) en andere gelieerde ondernemingen die digitale en andere diensten verlenen ten behoeve van het bedrijf van de klant. Voornoemde machtiging blijft ook na beëindiging van de overeenkomst van kracht.

37.2 Bijzondere categorieën van persoonsgegevens in de zin van artikel 9, lid 1, van de Algemene verordening gegevensbescherming (“AVG”), persoonsgegevens met betrekking tot strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen in de zin van artikel 10 AVG, en gevoelige betalingsgegevens zoals gedefinieerd in artikel 4, lid 32, van Richtlijn (EU) 2015/2366 ("PSD2") zullen altijd worden uitgesloten van het in artikel 37.1 beschreven gebruik. Andere persoonsgegevens die Eijsink namens de klant verwerkt overeenkomstig artikel 7, artikel 35 en HOOFDSTUK 7: VERWERKING PERSOONSGEGEVENS van onderhavige algemene voorwaarden (of in plaats daarvan, indien daar sprake van is, de tussen partijen separaat overeengekomen verwerkersovereenkomst), zullen altijd namens de klant worden geanonimiseerd voordat het in artikel 37.1 uiteengezette gebruik plaatsvindt.

37.3 Dit artikel doet geen afbreuk aan de bepalingen van de AVG, Richtlijn 2002/58/EG en andere toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming en privacy, welke bepalingen altijd prevaleren boven hetgeen is bepaald in deze algemene voorwaarden.

38 UITVOERING ADVIES EN CONSULTANCYDIENSTEN

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

38.2 De dienstverlening van Eijsink wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van Eijsink.

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

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

39 ADVIES EN CONSULTANCYDIENSTEN _RAPPORTAGE

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

40 ADVIES EN CONSULTANCYDIENSTEN _VERGOEDING

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

HOOFDSTUK 4: GEBRUIK PROGRAMMATUUR

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

41 GEBRUIKSRECHT EN GEBRUIKSBEPERKINGEN

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

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

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

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

41.5 Eijsink kan verlangen dat klant de programmatuur niet eerder in gebruik neemt dan nadat klant bij Eijsink, diens toeleverancier of de producent van de programmatuur één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen. Eijsink is steeds gerechtigd technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen partijen is overeengekomen. Klant zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.

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

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

41.8 Het is klant niet toegestaan om de broncode van de door Eijsink geleverde programmatuur inbegrepen in de diensten of geleverde apparatuur te achterhalen middels reverse engineering, decompilatie of anderszins, behoudens voor zover dit wegens dwingend recht niet kan worden verboden.

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

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

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

42 AFLEVERING EN INSTALLATIE

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

43 ACCEPTATIE

43.1 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt klant de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van Eijsink op grond van de garantieregeling van artikel 47. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, indien een door Eijsink uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door klant.

43.2 Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 43.3 tot en met 43.10 van toepassing.

43.3 Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door Eijsink schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien klant deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Klant is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Eijsink heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere gebreken in of aan de programmatuur dan met betrekking tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.

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

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

43.6 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:

a. indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
b. indien Eijsink vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 43.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 43.8 aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel
c. indien klant enig gebruik maakt van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.

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

43.8 Klant mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Eijsink om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 47 te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.

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

43.10 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat Eijsink gekweten is voor de nakoming van haar verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de programmatuur door Eijsink is overeengekomen, van haar verplichtingen betreffende de installatie. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van klant op grond van artikel 43.8 betreffende kleine gebreken en artikel 47 betreffende de garantie.

44 BESCHIKBAARSTELLING

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

45 GEBRUIKSRECHTVERGOEDING

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

a. indien partijen niet zijn overeengekomen dat Eijsink zorg draagt voor installatie van de programmatuur:
- bij aflevering van de programmatuur
- of ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij aflevering van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van ieder kalenderjaar

b. indien partijen zijn overeengekomen dat Eijsink zorg draagt voor installatie van de programmatuur:
- bij voltooiing van die installatie;
- of ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij voltooiing van die installatie en vervolgens bij aanvang van ieder kalenderjaar.

46 WIJZIGINGEN IN DE PROGRAMMATUUR

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

47 GARANTIE

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

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

47.3 Herstel van fouten geschiedt op een door Eijsink te bepalen locatie en wijze. Eijsink is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.

47.4 Eijsink is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

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

48 PROGRAMMATUUR VAN TOELEVERANCIERS

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

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

49 SPECIFICATIES EN ONTWIKKELING/INRICHTEN VAN PROGRAMMATUUR/WEBSITE/WEBSHOP

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

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

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

49.4 Indien partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in voornoemd artikel, dan is het bepaalde in artikel 43.1, artikel 43.4 tot en met 43.8 en artikel 47.1 niet van toepassing. Klant aanvaardt de programmatuur, webshop en/of website in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt (‘as is, where is’). Eijsink is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot herstel van fouten, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

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

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

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

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

50 AFLEVERING, INSTALLATIE EN ACCEPTATIE_ONTWIKKELING/INRICHTEN VAN PROGRAMMATUUR/WEBSITE/WEBSHOP

50.1 Het bepaalde in artikel 42 inzake aflevering en installatie is van overeenkomstige toepassing.

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

50.3 Het bepaalde in artikel 43 van deze algemene voorwaarden inzake acceptatie is van overeenkomstige toepassing.

51 GEBRUIKSRECHT_ ONTWIKKELING/INRICHTEN VAN PROGRAMMATUUR/WEBSITE/WEBSHOP

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

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

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

51.4 Het bepaalde in artikel 41 inzake gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing.

51.5 Slechts indien uit de inhoud van de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten volledig en uitsluitend door klant worden gedragen, gelden - zulks in afwijking van het bepaalde in artikel 51.4 - voor klant geen beperkingen in het recht tot gebruik van de programmatuur, webshop of website.

52 VERGOEDING_ONTWIKKELING/INRICHTEN VAN PROGRAMMATUUR/WEBSITE/WEBSHOP

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

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

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

53 GARANTIE_ONTWIKKELING/INRICHTEN VAN PROGRAMMATUUR/WEBSITEWEBSHOP

53.1 Het bepaalde in artikel 47 inzake garantie is van overeenkomstige toepassing.

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

HOOFDSTUK 5: SUPPORT EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR EN APPARATUUR

De in dit hoofdstuk 'Support en onderhoud van programmatuur en apparatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Eijsink support levert aan (eind)gebruikers of onderhoud levert op programmatuur en/of apparatuur al dan niet middels een (garantie) service abonnement.

54 ONDERHOUDSDIENSTEN_PROGRAMMATUUR

54.1 Indien overeengekomen verricht Eijsink onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur in de zin van artikel 43.3 en het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur.

54.2 Klant zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal Eijsink zich overeenkomstig haar gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van Eijsink op de door Eijsink te bepalen wijze en termijn aan klant ter beschikking worden gesteld. Eijsink is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Klant zal zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen, tenzij anders overeengekomen.

54.3 Het bepaalde in de artikelen 43.3 en 41.4 is van overeenkomstige toepassing.

54.4 Indien Eijsink het onderhoud online verricht, zal klant tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en netwerkfaciliteiten.

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

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

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

55 NIEUWE VERSIES VAN PROGRAMMATUUR

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

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

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

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

56 ONDERHOUDSDIENSTEN_APPARATUUR

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

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

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

a. Kosteloze reparatie (inclusief voorrijdkosten) omvat van bij normaal gebruik tussentijds optredende defecten en/of afwijkingen, ervan uitgaande dat de klant ten behoeve van de apparatuur deugdelijke en kwalitatief afdoende verbruiksmaterialen (zoals inktlinten, rollen, cassettes, houtvrij papier) gebruikt en dat de apparatuur en eventuele randapparatuur is aangesloten op een lichtnet met randaarde, vrij van elektronische interventie opgewekt door andere belastingen in dezelfde groep en dat voldoet aan algemeen erkende eisen.
b. Onderdelen die in het kader van de supportverlening worden vervangen, worden eigendom van Eijsink.
c. Voor wat betreft de Waddeneilanden worden wacht- en vaartijden alsmede de kosten van de oversteek aanvullend op de reguliere vergoedingen in rekening gebracht.

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

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

56.6 Alvorens de apparatuur aan Eijsink voor onderhoud aan te bieden draagt klant er zorg voor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een volledige en goed werkende reservekopie is gemaakt.

56.7 Op verzoek van Eijsink zal een ter zake kundige medewerker van klant voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn.

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

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

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

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

57 UITSLUITINGEN

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

57.2 Tot de onderhoudsverplichtingen van Eijsink behoren niet:

a. het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met wijziging, verricht onderhoud, reparaties en of verplaatsingen van de apparatuur en/of programmatuur anders dan door of namens Eijsink;
b. het gebruik van de apparatuur en/of programmatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden en het nalaten van klant om de apparatuur tijdig te laten onderhouden;
c. onderzoek of herstel van storingen die verband houden met op de apparatuur geïnstalleerde programmatuur;

57.3 Indien Eijsink onderzoek en/of onderhoud verricht in verband met het in de artikel(en) 57.1 en/of 57.2 bepaalde, kan Eijsink de kosten van dat onderzoek en/of onderhoud volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening brengen. Het voorgaande laat al hetgeen klant aan Eijsink ter zake van onderhoud verschuldigd is, onverlet.

57.4 Eijsink is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.

58 SUPPORTDIENSTEN

58.1 Indien de dienstverlening van Eijsink op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur en/of apparatuur omvat, zal Eijsink telefonisch, per email of enig ander door Eijsink ingezet (elektronisch) communicatiemiddel adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur en/of apparatuur. Eijsink kan beperkingen stellen aan het gebruik van de aangeboden vormen van ondersteuning en nadere voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt, alsmede de wijze waarop de support geleverd wordt (bijvoorbeeld middels ‘toegang op afstand’-software). Klant wordt geacht akkoord te zijn met de wijze waarop Eijsink de geboden support levert aan klant, diens medewerkers, eindgebruikers en/of derden die namens of in opdracht van klant ondersteuning hebben verzocht. Eijsink zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij haar gebruikelijke procedures. Eijsink staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Eijsink. Het staat Eijsink vrij om beschikbaarheid en reactietijden van de ondersteuning vast te stellen en/of te wijzigen, tenzij anders overeengekomen. Nadere en aanvullende afspraken over (afwijkende) beschikbaarheid van (telefonische) ondersteuning en de reactietijden zullen, indien door partijen overeengekomen, worden vastgelegd in een service level agreement.

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

58.3 Indien de dienstverlening van Eijsink op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten ‘standby-diensten’ omvat, zal Eijsink één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval is klant gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de programmatuur. Eijsink staat er niet voor in dat alle storingen tijdig zullen worden verholpen.

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

58.5 Herstel van beschadigde of verloren gegane data van klant valt niet onder de ondersteuning als bedoeld in dit artikel en zal worden verricht op basis van nacalculatie tegen de jegens klant gehanteerde tarieven, bij gebreke waarvan de op dat moment gehanteerde uurtarieven zullen gelden.

59 VERGOEDING

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

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

59.3 In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:

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

HOOFDSTUK 6: HUUR VAN APPARATUUR

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

60 HUUR EN VERHUUR

60.1 Eijsink verhuurt aan klant de in de huurovereenkomst genoemde apparatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie.

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

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

61 VOORINSPECTIE

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

61.2 Als klant niet naar behoren meewerkt aan de voorinspectie als bedoeld in artikel 61.1, heeft Eijsink het recht om deze inspectie buiten aanwezigheid van klant uit te voeren en het rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor klant.

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

62 GEBRUIK VAN DE APPARATUUR

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

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

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

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

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

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

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

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

63 ONDERHOUD VAN GEHUURDE APPARATUUR

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

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

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

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

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

63.6 Eijsink is nimmer gehouden tot herstel of reconstructie van verloren gegane data.

64 RISICO EN VERZEKERING

64.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 62.4. geldt voor langlopende huurovereenkomsten (dat wil zeggen met een looptijd van minimaal één jaar) dat Eijsink de verhuurde apparatuur voor eigen rekening zal verzekeren en verzekerd zal houden tegen risico's van brand en diefstal. Hierbij geldt evenwel dat klant een eigen risico van € 100 (zegge: honderd euro) per exemplaar/item van de gehuurde apparatuur draagt, hetwelk door Eijsink aan klant in rekening zal worden gebracht.

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

65 EINDINSPECTIE EN TERUGGAVE

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

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

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

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

HOOFDSTUK 7: VERWERKING PERSOONSGEGEVENS

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

66 DEFINITIES EN UITGANGSPUNTEN

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

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

67 DOELEINDEN VAN VERWERKING

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

67.2 a. Kassa-oplossing

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

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

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

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

b. Personeelsplanningsoplossing

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

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

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

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

c. Reserveringsoplossing

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

- ✓ Het efficiënt inplannen van tafel reserveringen;
- ✓ In één oogopslag overzicht van de tafelbezetting;
- ✓ Eenvoudig gasten in- en uitchecken;
- ✓ Eenvoudig wachtlijstbeheer;
- ✓ Anonimiseren van persoonsgegevens voor voorgezet gebruik.

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

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

d. Ticketingoplossing

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

- ✓ Het efficiënt verkopen van tickets en abonnementen;
- ✓ In één oogopslag overzicht van de verwachtte drukte vanuit de voorverkoop;
- ✓ Anonimiseren van persoonsgegevens voor voorgezet gebruik.

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

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

e. Online-oplossing

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

- ✓ Online website; faciliteren van online aanwezigheid en mailmogelijkheden;

- ✓ Online webshop – QR bestellen-delivery; faciliteren van een online bestel(bezorg)systeem met de mogelijkheid om koppelingen te leggen met andere externe softwareapplicaties waaronder de kassa, bol.com en postnl;
- ✓ Anonimiseren van persoonsgegevens voor voorgezet gebruik.

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

- Online website bezoekers en gebruikers; N.a.w. gegevens; Telefoonnummer
- Online webshop bezoekers en gebruikers; N.a.w. –bezorg-gegevens; Telefoonnummer; Mailadres/wachtwoord; Ordergegevens; Betaalgegevens

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

67.4 De aard van de verwerking van de persoonsgegevens betreft het:

- Verzamelen
- Opslaan
- Gebruiken
- Anonimiseren.

67.5 Verwerker zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Verwerkingsverantwoordelijke is vastgesteld. Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in de overeenkomst zijn genoemd. Verwerker mag echter persoonsgegevens gebruiken voor eigen doeleinden, zoals maar niet beperkt tot de doeleinden beschreven in artikel 37 en het doen van wetenschappelijk of statistisch onderzoek naar de kwaliteit van haar dienstverlening, mits Verwerker de betreffende gegevens voor deze doeleinden anonimiseert of pseudonimiseert; de Verwerkingsverantwoordelijke geeft Verwerker hierbij de instructie de betreffende persoonsgegevens te anonimiseren.

68 VERPLICHTINGEN VERWERKER

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

68.2 De verplichtingen van Verwerker die uit de Verwerkersovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Verwerker, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werknemers, in de ruimste zin van het woord.Verwerker zorgt ervoor dat de personen die gemachtigd zijn de persoonsgegevens te verwerken, zich tot geheimhouding verplichten of door een passende wettelijke geheimhoudingsplicht zijn gebonden.

68.3 Verwerker zal de persoonsgegevens niet aan derden of betrokkene(n) verstrekken tenzij met voorafgaande schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke of op grond van wettelijke verplichtingen. In geval van wettelijke verplichtingen zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke daarover zo spoedig mogelijk als toegestaan informeren. Voor de inschakeling van derden of onderaannemers wordt verwezen naar artikel 71.

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

68.5 Voorts zal Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke bijstaan bij de naleving van de volgende verplichtingen, rekening houdend met de aard van de gegevensverwerking en de informatie waarover Verwerker beschikking heeft:

a. de verplichting om een beoordeling uit te voeren van de gevolgen van de beoogde verwerkingen voor de bescherming van persoonsgegevens (een "gegevensbeschermingseffectbeoordeling") wanneer een type verwerking waarschijnlijk een hoog risico voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen inhoudt;
b. de verplichting om de bevoegde toezichthoudende autoriteit(en) vóór de verwerking te raadplegen wanneer uit een gegevensbeschermingseffectbeoordeling blijkt dat de verwerking tot een hoog risico zou leiden indien de Verwerkingsverantwoordelijke geen maatregelen neemt om het risico te beperken;
c. de verplichting ervoor te zorgen dat de persoonsgegevens nauwkeurig en bijgewerkt zijn, door de Verwerkingsverantwoordelijke onverwijld in kennis te stellen wanneer Verwerker ontdekt dat de door hem verwerkte persoonsgegevens onjuist of achterhaald zijn;
d. de verplichtingen van artikel 32 van de AVG.

69 DOORGIFTE VAN PERSOONSGEGEVENS

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

70 VERDELING VAN VERANTWOORDELIJKHEID

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

70.2 Verwerker is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder de Verwerkersovereenkomst, overeenkomstig de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke en onder de uitdrukkelijke (eind-)verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke. Voor de overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot, de verzameling van de persoonsgegevens door de Verwerkingsverantwoordelijke, verwerkingen voor doeleinden die niet door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is Verwerker uitdrukkelijk niet verantwoordelijk.

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

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

71 INSCHAKELEN VAN DERDEN OF ONDERAANNEMERS

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

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

72 MELDPLICHT BEVEILIGINGS- EN DATALEK

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

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

- wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;
- wat het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg is;

- contactgegevens voor de opvolging van de melding;
- het aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt (indien geen exact aantal bekend is: het minimale en maximale aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt);
- een omschrijving van de groep personen van wie gegevens zijn gelekt;
- het soort of de soorten persoonsgegevens die gelekt zijn;
- de datum waarop het lek heeft plaatsgevonden (indien geen exacte datum bekend is: de periode waarbinnen het lek heeft plaatsgevonden);
- of de gegevens versleuteld, gehasht of op een andere manier onbegrijpelijk of ontoegankelijk zijn gemaakt voor onbevoegden;
- wat de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen zijn om het lek te dichten en om de gevolgen van het lek te beperken.

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

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

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

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

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

73 BEVEILIGING

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

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

74 AFHANDELING VERZOEKEN VAN BETROKKENEN

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

75 GEHEIMHOUDING EN VERTROUWELIJKHEID

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

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

76 AUDIT

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

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

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

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

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

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

76.7 De kosten van de audit worden door Verwerkingsverantwoordelijke gedragen.

77 DUUR EN BEËINDIGING

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

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

78 DIVERSEN

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