

HOOFDSTUK 1 – ALGEMENE BEPALINGEN

1. DEFINITIES

1.1 De hierna genoemde begrippen hebben in deze Aanvullende algemene voorwaarden de volgende betekenis:

Algemene Voorwaarden	Deze algemene voorwaarden ICT XS; tevens hierin opgenomen is de vewerkersovereenkomst.
Vewerkersovereenkomst	De vewerkersovereenkomst welke wettelijk verplicht is bij de verwerking van persoonsgegevens is verwerkt in deze algemene voorwaarden.
Diensten	De door leverancier voor klant op basis van een overeenkomst te verrichten ICT-diensten. diensten omvatten, maar zijn niet gelimiteerd tot, ICT-consulting, installatie en ondersteuning van ICT-apparatuur, onderhoudswerkzaamheden met betrekking tot hardware en software, cloud oplossingen en webdesign;
Producten	Software of cloud dienst geleverd door en of beheerd door leverancier of een van haar leveranciers.
Klant / Verwerkingsverantwoordelijke	De wederpartij van leverancier, de natuurlijke of rechtspersoon waarmee leverancier een overeenkomst sluit, of heeft gesloten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn voor de uitvoering van de diensten; tevens Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de LOPDGDD.
Leverancier / Verwerker	Opdrachtnemer. De gebruiker van deze algemene voorwaarden, Jeroen Houtman, autónomo Z0823595Q, te Calle San Mateo 1A, 03187 Los Montesinos, Alicante Spanje, uitbater van de merknaam ICT XS; tevens Verwerker in de zin van de EU GDPR.
Derde	Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan, niet zijnde de Betrokkene, noch de Verwerkingsverantwoordelijke, noch de Verwerker, noch de personen die onder rechtstreeks gezag van de Verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker gemachtigd zijn om de Persoonsgegevens te verwerken;

ALGEMENE VOORWAARDEN ICT XS

Sub-verwerker	Een partij die door Verwerker wordt ingeschakeld voor de uitvoering van de overeenkomst en de daarbij horende verwerking van Persoonsgegevens;
Overeenkomst	De overeenkomst, al dan niet schriftelijk, tussen klant en leverancier op grond waarvan leverancier de diensten ter beschikking stelt;
Werkzaamheden	De werkzaamheden die leverancier verricht in het kader van de uitvoering van de overeenkomst.
AP	Autoriteit Persoonsgegevens genoemd, de toezichhoudende autoriteit voor de naleving van de geldende privacywetgeving; Te weten: Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)
Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD) / EU GDPR	Spaanse implementatie van de EU GDPR . Voluit: Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD). In Nederland is dit de AVG.
Betrokkene	de natuurlijke persoon waarop de Persoonsgegevens die Verwerker verwerkt voor Verwerkingsverantwoordelijke en/of haar opdrachtgevers in het kader van de uitvoering van de overeenkomst betrekking hebben;
Beveiligingsincident	een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte Persoonsgegevens;
EER	Europese Economische Ruimte;
Persoonsgegevens	alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon die Verwerker ontvangt van of verwerkt voor Verwerkingsverantwoordelijke in het kader van de uitvoering van de overeenkomst;

ALGEMENE VOORWAARDEN ICT XS

Bijzondere persoonsgegevens	Bijzondere Persoonsgegevens in de zin van de LOPDGDD. Te weten, maar niet beperkt tot, Godsdienst/levensovertuiging, Ras, Politieke gezindheid, Seksuele leven, Lidmaatschap van een vakvereniging, Strafrechtelijke gegevens, Genetische gegevens, Biometrische gegevens, Gezondheid (zowel fysiek als geestelijk)
Verwerken	Elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot Persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens;

2. ALGEMENE BEPALINGEN

- 2.1 De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij leverancier goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan klant levert.
- 2.2 In geval van strijdigheid tussen een overeenkomst en de algemene voorwaarden prevaleert het bepaalde in de overeenkomst.
- 2.3 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 2.4 Wijzigingen van een overeenkomst zijn slechts geldig indien en voor zover deze wederzijds schriftelijk en uitdrukkelijk tussen partijen zijn overeengekomen. leverancier behoudt zich het recht voor om niet akkoord te gaan met een wijziging en / of aanvulling en leverancier behoudt zich het recht voor op uitbetaling van de reeds uitgevoerde werkzaamheden.
- 2.5 Het door leverancier niet strikt handelen volgens de algemene voorwaarden heeft niet tot gevolg dat deze niet van toepassing zijn.
- 2.6 Bij onduidelijkheden over de algemene voorwaarden is klant in de gelegenheid schriftelijk verduidelijking aan te vragen bij leverancier over de interpretatie van deze voorwaarden in het specifieke geval waarover onduidelijkheden bestaan. Indien de onduidelijkheid ontstaat na aanvaarding van de algemene voorwaarden gaat klant ook akkoord met de uitleg hierover door leverancier.
- 2.7 In geval van strijdigheid van verschillende documenten of de bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde:
 - de overeenkomst;

ALGEMENE VOORWAARDEN ICT XS

- deze algemene voorwaarden leverancier;
 - aanvullende voorwaarden (indien apart overeengekomen)
- 2.8 Indien er een situatie voordoet die niet door de in artikel 2.7 genoemde voorwaarden geregeld zijn zullen leverancier en klant deze onderling en naar redelijkheid afwikkelen. Mits leverancier reeds kosten heeft gemaakt bij een leverancier ten behoeve van klant dan is klant in ieder geval deze kosten verschuldigd aan leverancier. Ook reeds uitgevoerde diensten dienen in ieder geval vergoed te worden.
- 2.9 Indien en voor zover leverancier producten of diensten van derden aan klant ter beschikking stelt of daartoe toegang verleent, gelden voor wat betreft die producten of diensten de (licentie- of verkoop)voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen leverancier en klant met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de (licentie- of verkoop)voorwaarden van die derden door leverancier aan klant is medegedeeld en een redelijke mogelijkheid is geboden om van die voorwaarden kennis te nemen. In afwijking van voorgaande zin komt aan klant geen beroep toe op een nalaten van leverancier om te voldoen aan voornoemde verplichting, indien klant een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
- 2.10 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen klant en leverancier om welke reden dan ook niet van toepassing blijken te zijn of buiten toepassing worden verklaard, gelden onverkort deze algemene voorwaarden.
- 2.10 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. leverancier en klant treden in dat geval in overleg, met het doel nieuwe bepalingen van zoveel als mogelijk dezelfde strekking ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.
- 2.11 Onverminderd het bepaalde in artikel 2.9, geldt in geval van tegenstrijdigheid van tussen partijen gemaakte afspraken, hetgeen is bepaald in deze algemene voorwaarden, tenzij partijen schriftelijk uitdrukkelijk en onder verwijzing naar deze voorwaarden daarvan zijn afgeweken. In geval van tegenstrijdigheid tussen bepalingen uit hoofdstukken van deze voorwaarden, geldt hetgeen is bepaald in een eerder hoofdstuk, tenzij uitdrukkelijk daarvan is afgeweken.
- 2.12 Acceptatie van de Algemene Voorwaarden ICT XS met Verwerkersovereenkomst hierin verwerkt wordt normaal bekrachtigd door het invullen van het contactformulier op de website <https://www.ictxs.nl/contact/>. Acceptatie van deze voorwaarden wordt tevens bekrachtigd door het gebruik maken van diensten en producten van leverancier en betaling van facturen.

3. DE UITVOERING VAN DE DIENSTEN

- 3.1 Leverancier behoudt zich het recht voor werktijden en werkdagen zelf vast te stellen.
- 3.2 Leverancier is gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst pas te starten indien de in de overeenkomst afgesproken bedragen geheel voldaan zijn.

ALGEMENE VOORWAARDEN ICT XS

- 3.2 Leverancier is gerechtigd een overeenkomst in fasen uit te voeren en pas te starten met de volgende fasen als een eerdere fase is goedgekeurd.
- 3.4 Indien leverancier is gebonden aan voorschriften, technologie, diensten, producten, etc. van derden waarop leverancier geen invloed heeft zullen de diensten overeenkomstig worden uitgevoerd. Andere toepassing is voor risico van klant en kan zonder gevolgen voor leverancier geweigerd worden.

4. PRIJS, FACTURERING EN BETALING

- 4.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (IVA) en andere product- of dienst specifieke door de overheid opgelegde heffingen. Alle door leverancier kenbaar gemaakte prijzen zijn in euro's en klant dient in euro's te betalen.
- 4.2 Leverancier behoudt zich het recht voor tariefswijzigingen door te voeren voor de tarieven genoemd in de overeenkomst wanneer de inkoop tarieven hiervan stijgen. Deze worden automatisch doorberekend bij automatische verlening van de overeenkomst.
- 4.3 Leverancier heeft in ieder geval het recht om jaarlijks de prijzen conform de consumentenindex van het CBS te verhogen.
- 4.4 Indien geen sprake is van een offerte of schriftelijke overeenkomst zal leverancier de Werkzaamheden factureren op basis van gemaakte uren Tevens zal leverancier geleverde software en hardware in rekening brengen.
- 4.5 Actuele prijzen voor het uurtarief zijn te vinden op de website <https://www.ictxs.nl>.
- 4.6 Bestaat klant volgens de overeenkomst uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, dan is elk van die (rechts)personen tegenover de leverancier hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.
- 4.7 Met betrekking tot de door leverancier verrichte prestaties en de daarvoor door klant verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van leverancier volledig bewijs op, onverminderd het recht van klant tot het leveren van tegenbewijs.
- 4.8 Facturen worden per uitsluitend per e-mail verstuurd naar het e-mailadres van de klant zoals dat aan leverancier bekend is gemaakt. Slechts nadat klant per e-mail een ander e-mailadres aan leverancier heeft doorgegeven zal leverancier facturen naar het nieuwe e-mailadres versturen.
- 4.9 Facturen dienen, zonder recht op korting of verrekening of opschorting binnen 10 kalenderdagen na verzending van de factuur voldaan te worden door overschrijving op een door leverancier aangegeven bankrekening.
- 4.10 Klachten omtrent de factuur moeten binnen 10 kalenderdagen na de factuurdatum per e-mail bij leverancier zijn ingediend. De betwisting van een (deel van een) factuur ontslaat de klant niet van de verplichting de niet-betwiste facturen of deel daarvan binnen de geldende termijn

ALGEMENE VOORWAARDEN ICT XS

te voldoen. Na deze datum worden klachten niet meer in behandeling genomen en heeft klant zijn rechten terzake verwerkt.

- 4.11 Ook wanneer klant de niet-betwiste (deel van) factuur niet voldoet, doet klant hiermee afstand van de eerder ingediende klachten en heeft klant zijn rechten ter zake verwerkt.
- 4.12 Betaalt klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig, dan is klant, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Blijft klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig de vordering te voldoen, dan kan leverancier de vordering uit handen geven en is klant naast het dan verschuldigde totale bedrag ook gehouden tot vergoeding van alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van leverancier onverlet.
- 4.13 Leverancier kan indien naar het oordeel van leverancier de kredietwaardigheid van de klant ernstig is afgenomen en het risico op betalingsonmacht reëel aanwezig is om vooruitbetaling of een zekerheidstelling zoals een bankgarantie vragen welke klant zich verplicht te verstrekken. Voldoet klant hier niet aan, dan is leverancier gerechtigd de overeenkomst per direct te beëindigen.
- 4.14 Indien leverancier genoodzaakt is of verzocht wordt klant facturen per post toe te sturen behoud leverancier zich het recht voor om € 7,50,- per factuur in rekening te brengen in verband met de extra administratieve lasten. leverancier acht het noodzakelijk facturen per post te versturen wanneer de factuur na twee pogingen niet aan komt op het opgegeven e-mailadres.
- 4.15 Na het verstrijken van de betalingstermijn plus 20 kalenderdagen kan leverancier de dienstverlening staken en / of hosting diensten tijdelijk ontoegankelijk maken tot ontvangst van betaling. Eventuele schade is volledig voor rekening van klant. leverancier accepteert geen enkele verantwoordelijkheid. Dit artikel is niet van toepassing indien klant de factuur of een deel daarvan betwist en dit binnen de in artikel 4.10 genoemde termijn bekend heeft gemaakt.
- 4.16 In het geval van wanbetaling of contractbreuk heeft leverancier het recht geleverde diensten te staken en/of producten te verwijderen tot betaling ontvangen is of weer aan de contractuele voorwaarden voldaan wordt. Dataverlies is daarbij niet uit te sluiten en leverancier heeft in dit geval het recht deze data te verwijderen zonder enige consequenties voor leverancier.

5. DUUR VAN DE OVEREENKOMST

- 5.1 Indien en voor zover de overeenkomst tussen partijen een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt.
- 5.2 De duur van een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd met een maximum van 1 jaar, tenzij klant

ALGEMENE VOORWAARDEN ICT XS

of leverancier de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van 30 kalenderdagen vóór het einde van de desbetreffende periode.

6. OFFERTES

- 6.1 De geldigheidsduur van een offerte is 30 kalenderdagen.
- 6.2 Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige overeenkomsten en opdrachten.
- 6.3 Indien een klant een offerte aanvaard heeft leverancier altijd 30 dagen het recht deze niet te aanvaarden of de overeenkomst op een later moment uit te voeren.
- 6.4 Indien aanvaarding afwijkt van het aanbod is leverancier gerechtigd de offerte niet te aanvaarden.
- 6.5 Offertes zijn altijd gebaseerd op de informatie aangeleverd door klant. klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de verstrekte informatie. Indien de informatie onjuist of onvolledig is heeft leverancier het recht de offerte aan te passen.
- 6.6 Leverancier is niet gebonden aan offertes indien deze een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- 6.7 Leverancier verstuurt ook advies rapporten, vooraf wordt afgesproken of daar wel of geen kosten voor gerekend worden. Een advies rapport kan niet worden gezien als een offerte. klant gaat akkoord dat deze zich niet kan beroepen op de inhoud van een advies rapport.

7. AANSPRAKELIJKHEID

- 7.1 Leverancier is uitsluitend aansprakelijk in het geval van opzet en bewuste roekeloosheid.
- 7.2 Mocht er een juridische grond van aansprakelijkheid zijn dan is leverancier slechts beperkt financieel aansprakelijk tot de door leverancier in dat kalenderjaar gefactureerde bedragen aan klant.
- 7.3 Leverancier is nooit aansprakelijk voor verlies, diefstal, vernietiging of verminking van data van klant.
- 7.4 Indien leverancier werkzaamheden uitvoert op een locatie van klant dan dient opdrachtgever te zorgen voor een veilige en gezonde werkomgeving. Bij letsel of blijvende gezondheidsproblemen veroorzaakt door opzet of nalaten van klant is klant verantwoordelijk voor alle kosten die hieruit voortvloeien alsmede gemiste inkomsten van leverancier.
- 7.5 Indien een Partij tekortschiet in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst is deze Partij aansprakelijk voor de schade en kosten die de andere Partij daardoor lijdt of heeft geleden. Aansprakelijkheid van leverancier is beperkt tot de in artikel 7.2 opgenomen bepalingen.
- 7.6 Verwerkingsverantwoordelijke vrijwaart Verwerker voor boetes en/of dwangsommen van of namens de AP en/of andere bevoegde autoriteiten die aan Verwerker worden opgelegd en

ALGEMENE VOORWAARDEN ICT XS

waarbij vast is komen te staan dat deze zijn toe te schrijven aan overtredingen van de geldende privacywetgeving door Verwerkingsverantwoordelijke.

- 7.7 Klant verklaart leverancier niet verantwoordelijk te stellen voor enige claims die voortvloeien uit activiteiten van klant, en verplicht zich leverancier direct op de hoogte te stellen als klant enige claims ontvangt die voortvloeien uit activiteiten van klant op het Internet. Deze verantwoordelijkheid vervalt niet na het beëindigen van de overeenkomst.
- 7.8 Klant verklaart leverancier nooit verantwoordelijk te stellen voor eventuele uitval van de dienst of product en/of verlies van data of derving van inkomsten door technische of andere storingen.

8. ADRESWIJZIGING

- 8.1 Leverancier en klant zullen adreswijzigingen en wijzigingen met betrekking tot de contactpersoon onmiddellijk schriftelijk aan elkaar mededelen.
- 8.2 Voordat een schriftelijke kennisgeving van de wijziging is ontvangen, kan ieder der partijen rechtsgeldig mededelingen doen aan het tot de kennisgeving geldende adres.

9. WIJZIGING AV

- 9.1 Leverancier behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
- 9.2 Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de website van leverancier of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen per direct worden doorgevoerd.
- 9.3 Indien klant een voor hem negatieve wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, dient hij voor de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden leverancier hierover te informeren. leverancier kan de wijziging in kwestie dan intrekken waarna deze voor klant niet meer zal gelden. Indien leverancier de wijziging niet wenst in te trekken, is klant gerechtigd de overeenkomst te beëindigen tegen einde contractdatum zonder rekening te houden met het opzegtermijn.

10. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

- 10.1 De overeenkomsten tussen leverancier en klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 10.2 Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, (www.sgoa.eu), één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en onverminderd het recht

ALGEMENE VOORWAARDEN ICT XS

van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen. De plaats van arbitrage is Amsterdam, of andere plaats zoals vermeld in het Arbitragereglement.

- 10.3 Indien een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, binnen de bevoegdheid van de Nederlandse kantonrechter vallen is elk der partijen, in afwijking van het bepaalde in artikel 22.2, gerechtigd de zaak als kantonzaak aanhangig te maken bij de wettelijk bevoegde rechtbank in Nederland. Voorgaande bevoegdheid komt aan partijen enkel toe indien ter zake van dat geschil nog geen arbitrale procedure aanhangig is gemaakt conform het bepaalde in artikel 22.2. Indien de zaak met inachtneming van het in dit artikel 22.3 bepaalde door één of meer der partijen ter behandeling en beslissing bij de wettelijk bevoegde rechtbank aanhangig is gemaakt, is de kantonrechter van die rechtbank bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.
- 10.4 Elk der partijen is ter zake van een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, in alle gevallen gerechtigd een procedure van ICT-mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te beginnen. De wederpartij is verplicht actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van ten minste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschiloplossing een kans te geven. Het staat elk der partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en partijen de procedure van ICT-mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft.

HOOFDSTUK 2 – VERWERKERSOVEREENKOMST

11. VERWERKEN VAN PERSOONSGEGEVENS

- 11.1 Verwerkingsverantwoordelijke zal de Persoonsgegevens in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving verwerken. Verwerker zal de Persoonsgegevens niet voor andere doeleinden of op andere wijze gebruiken dan voor het doel waarvoor de Persoonsgegevens zijn verstrekt of haar bekend zijn geworden.
- 11.2 Verwerker zal de Persoonsgegevens uitsluitend verwerken op basis van de schriftelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke in het kader van de uitvoering van de overeenkomst en de verleende diensten, dan wel in verband met een wettelijke verplichting.
- 11.3 Verwerker zal de Persoonsgegevens niet aan een Derde verstrekken, tenzij deze uitwisseling plaatsvindt in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke in het kader van de uitvoering van de overeenkomst of wanneer dit noodzakelijk is om te voldoen aan een wettelijke verplichting.
- 11.4 Verwerker draagt er zorg voor dat de Persoonsgegevens niet buiten de EER worden verwerkt.
- 11.5 Verwerkingsverantwoordelijke houdt rekening met het beveiligingsniveau van de door leverancier aangeboden diensten en zal op de diensten geen bijzondere persoonsgegevens verwerken in de zin van de LOPDGDD.
- 11.6 Indien Verwerkingsverantwoordelijke middels de diensten persoonsgegevens naar landen buiten de Europese Unie doorgeeft, vrijwaart de klant leverancier tegen alle rechtsvorderingen alsmede die van derden die zijn gebaseerd op de bewering dat deze persoonsgegevens worden doorgegeven in strijd met de bepalingen van de LOPDGDD.

12. GEHEIMHOUDING

- 12.1 Verwerker houdt de Persoonsgegevens die zij verwerkt in het kader van de uitvoering van de overeenkomst geheim door de per dienst gespecificeerde technieken in artikel 11. Verwerker zal de verplichting tot geheimhouding tevens opleggen aan haar personeel en alle door haar ingeschakelde personen.
- 12.2 De in dit artikel bedoelde geheimhoudingsplicht geldt niet indien Verwerkingsverantwoordelijke uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft gegeven om de Persoonsgegevens aan een Derde te verstrekken, of een wettelijke verplichting bestaat om de Persoonsgegevens aan een Derde te verstrekken.

13. BEVEILIGING PERSOONSGEGEVENS

- 13.1 Verwerkingsverantwoordelijke zal in overeenstemming met de geldende wettelijke regels de beveiliging van de Persoonsgegevens waarborgen en daartoe passende technische en organisatorische maatregelen treffen.
- 13.2 Verwerker zal in overeenstemming met de geldende wettelijke regels technische en organisatorische maatregelen treffen, in stand houden en zo nodig aanpassen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen. Om hieraan te kunnen voldoen zal Verwerkingsverantwoordelijke Verwerker informeren over de betrouwbaarheidseisen die op de verwerking van toepassing zijn en tijdig de benodigde informatie verstrekken in geval van wijzigingen in de verwerking van Persoonsgegevens.
- 13.3 Verwerker zal bij het treffen van beveiligingsmaatregelen rekening houden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook met de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoeleinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van personen.
- 13.4 Indien Verwerkingsverantwoordelijke een beoordeling wenst uit te voeren van een beoogde verwerkingsactiviteit in het kader van de uitvoering van de overeenkomst zal Verwerker alle redelijke medewerking verlenen om deze beoordeling in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving uit te kunnen voeren. Tevens zal Verwerker alle redelijke medewerking verlenen indien een voorafgaande raadpleging van de AP nodig is op grond van de geldende privacywetgeving. Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker de in dit kader gemaakte redelijke kosten vergoeden.
- 13.5 In Artikel 11.6 zijn de afspraken tussen Partijen vastgelegd over de concrete technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen die Verwerker treft. Deze maatregelen worden periodiek geëvalueerd en indien nodig aangepast. Verwerkingsverantwoordelijke erkent dat zij de in Artikel 11.6 opgenomen afspraken voldoende acht voor een passende beveiliging van de Persoonsgegevens in overeenstemming met de geldende wettelijke verplichtingen.
- 13.6 Beveiligingsmaatregelen:
Persoonsgegevens worden uitsluitend opgeslagen in de EU of EER De beveiliging die toegepast wordt op diensten die beschikken over persoonsgegevens hebben tenminste de beschikking over de methoden A B C en (D). Daarnaast kan er per dienst nog aanvullende maatregelen of betere maatregelen getroffen worden die beter worden geacht dan deze maatregelen.

Beveiligingsmaatregelen, indien tussen haakjes is dit optioneel in te stellen door Verwerkingsverantwoordelijke. A = Wachtwoordbeveiliging, B = Versleutelde verbinding, C = Versleutelde opslag, D = Tweetraps verificatie E = Device management

Alle diensten wordt gehost in Europese datacentra en zijn fysiek beveiligd tegen toegang door onbevoegden en schade.

14. CONTROLE

- 14.1 Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om maximaal één maal per jaar op eigen kosten door onafhankelijke deskundigen een audit te laten uitvoeren inzake de verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker ter controle op de naleving van deze Vewerkersovereenkomst. Verwerker zal alle redelijke medewerking verlenen aan een audit, waaronder het verlenen van toegang tot gebouwen en databases en het ter beschikking stellen van alle relevante informatie.
- 14.2 Verwerker zal in overleg met Verwerkingsverantwoordelijke de aanbevelingen ter verbetering van de onafhankelijke deskundigen zo spoedig mogelijk uitvoeren indien dit technisch mogelijk is. Indien de aanpassingen het gevolg zijn van gewijzigde inzichten of wetgeving dan zal verantwoordelijke de redelijke kosten voor deze aanpassingen vergoeden. Indien de aanpassingen het gevolg zijn van een tekortkoming in de nakoming van de beveiligingseisen uit de Vewerkersovereenkomst dan zal verwerker deze kosten voor eigen rekening nemen.
- 14.3 In geval van een onderzoek door de AP of een andere bevoegde autoriteit zal Verwerker alle redelijke medewerking verlenen en Verwerkingsverantwoordelijke zo snel mogelijk informeren. Partijen zullen met elkaar in overleg treden over de wijze van optreden en de verdeling van de kosten.

15. BEVEILIGINGSINCIDENTEN

- 15.1 Verwerker informeert Verwerkingsverantwoordelijke onverwijld nadat Verwerker kennis heeft genomen van een Beveiligingsincident met betrekking tot de verwerking van de Persoonsgegevens.
- 15.2 In geval van een Beveiligingsincident zal Verwerker alle redelijke maatregelen treffen om de gevolgen van het incident te beperken en/of een nieuw incident te voorkomen. Verwerker zal alle medewerking verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke om het beveiligingsincident te beoordelen en te kunnen voldoen aan haar eventuele wettelijke meldplicht en haar eventuele plicht tot het informeren van Betrokkenen. Normale tarieven van leverancier zijn hierop van toepassing.
- 15.3 In geval van een Beveiligingsincident bij Verwerker dat leidt tot een meldplicht of een informatieplicht voor Verwerkingsverantwoordelijke, zal de melding of in de informatieverstrekking in overleg met Verwerker door Verwerkingsverantwoordelijke worden verricht. Partijen zullen in goed overleg afspraken maken over de verdeling van de kosten die daarmee zijn gemoeid.
- 15.4 Procedure Meldplicht Datalekken
- 1) Verwerker registreert alle Beveiligingsincidenten;
 - 2) In geval van vaststellen een Beveiligingsincident informeert Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke *binnen 24 uur* en zal de relevante informatie over het incident melden.

ALGEMENE VOORWAARDEN ICT XS

- 3) Verwerkingsverantwoordelijke zal beoordelen of een melding verricht dient te worden bij de AP. Verwerkingsverantwoordelijke zal daarbij in overleg treden met Verwerker;
- 4) Voordat Verwerkingsverantwoordelijke de melding bij de AP verricht zal Verwerkingsverantwoordelijke de inhoud van de melding met Verwerker bespreken;
- 5) Indien Verwerkingsverantwoordelijke oordeelt dat tevens betrokkenen geïnformeerd dienen te worden, zal Verwerkingsverantwoordelijke de inhoud van die informatie met Verwerker bespreken.

16. VERZOEKEN VAN BETROKKENEN

- 16.1 Indien Verwerker een verzoek of bezwaar van een Betrokkene ontvangt, zoals een verzoek om informatie, inzage, rectificatie, gegevenswissing, verwerkingsbeperking, overdracht van de Persoonsgegevens, stuurt Verwerker dat verzoek onmiddellijk door naar Verwerkingsverantwoordelijke.
- 16.2 Verwerker verleent Verwerkingsverantwoordelijke alle redelijke medewerking om ervoor te zorgen dat Verwerkingsverantwoordelijke binnen de wettelijke termijnen kan voldoen aan de verplichtingen op grond van de geldende wet- en regelgeving. De redelijke kosten voor deze medewerking zullen door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker worden vergoed.

17. SUB-VEWERKERS

- 17.1 Verwerker heeft bij de verwerking van de Persoonsgegevens de mogelijkheid om, zonder schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke, Sub-verwerkers in te schakelen. Sub-verwerkers van leverancier zijn IONOS SE, Just Host, DSD España, Bitlocker en Acronis.
- 17.2 Verwerker zal met de door haar ingeschakelde Sub-verwerkers een overeenkomst sluiten die in overeenstemming is met de relevante wet- en regelgeving en deze Vewerkersovereenkomst. Verwerker zal in ieder geval iedere Sub-Verwerker contractueel de geheimhoudingsverplichtingen, meldingsverplichtingen en beveiligingsmaatregelen na laten leven met betrekking tot de verwerking van de Persoonsgegevens.

18. DUUR EN BEËINDIGING VEWERKERSOVEREENKOMST

- 18.1 Deze Vewerkersovereenkomst treedt in werking op de datum van acceptatie van de algemene voorwaarden en eindigt van rechtswege bij beëindiging van de overeenkomst. Verplichtingen met een duurkarakter blijven tussen partijen in stand, zoals de geheimhoudingsverplichting.
- 18.2 Verwerker zal bij beëindiging van de overeenkomst, indien mogelijk, op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke en tegen vergoeding van de redelijke kosten de Persoonsgegevens in een gangbaar formaat ter beschikking stellen aan Verwerkingsverantwoordelijke of aan een door Verwerkingsverantwoordelijke aangewezen Derde.
- 18.3 Verwerker zal na overdracht van de Persoonsgegevens aan Verwerkingsverantwoordelijke de nog aanwezige Persoonsgegevens vernietigen, tenzij een langere opslag wettelijk verplicht is.

ALGEMENE VOORWAARDEN ICT XS

Verwerker zal tevens zorgdragen voor vernietiging van de Persoonsgegevens bij de Sub-verwerkers.

19. GEBRUIKSDOELEN PERSOONSgegevens EN BEWAARtermijnen

- 19.1 In het kader van de LOPDGDD geeft klant toestemming aan leverancier voor het gebruik van Naam, Adres en Woonplaats gegevens, telefoonnummers, e-mail adressen, ip-adressen en tracking cookies, bankrekeningnummers van klant en haar medewerkers. Hierna te noemen Klantgegevens
- 19.2 De bewaartermijn van de Klantgegevens bedraagt 4 kalenderjaren vanaf het jaar van beëindiging van enige overeenkomst of samenwerking tussen leverancier en klant.
- 19.3 Leverancier mag Klantgegevens voor de volgende gebruiksdoelen gebruiken:
1. Administratie en Facturatie
 2. Registratie van financiële transacties via een of meerdere banken
 3. Contact opnemen met klant of haar medewerkers
 4. Informatie versturen met betrekking tot afgenomen diensten of producten
 5. Delen van Klantgegevens met leveranciers van leverancier
 - a. voor de uitvoering van diensten
 - b. voor levering van producten
 - c. met communicatiediensten zoals telefonie, e-mail, digitale communicatiediensten en post

HOOFDSTUK 3 – HOSTING

De in dit hoofdstuk 'Hosting' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien leverancier diensten, onder welke naam dan ook verleent op het gebied van 'hosting' en aanverwante diensten.

20. HOSTINGDIENSTEN

- 20.1 Leverancier zal de met klant overeengekomen hostingdiensten verrichten.
- 20.2 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

ALGEMENE VOORWAARDEN ICT XS

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 leverancier een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.

- 20.3 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. 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. Leverancier is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 20.4 Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, heeft de overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van beveiligings-, back-up-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp.
- 20.5 Leverancier kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Leverancier 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.
- 20.6 Indien leverancier op grond van de overeenkomst diensten voor klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, dan dient klant de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal leverancier een schriftelijk exemplaar van die regels aan klant verstrekken. Leverancier 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 leverancier gebruikelijke tarieven, verschuldigd. Leverancier staat er niet voor in dat een door klant gewenste domeinnaam aan klant wordt toegekend.

21. NOTICE AND TAKEDOWN

- 21.1 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.
- 21.2 Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is leverancier steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van klant. Klant zal op eerste schriftelijk verzoek van leverancier data en/of informatie onverwijld van de systemen van leverancier verwijderen, bij gebreke waarvan

ALGEMENE VOORWAARDEN ICT XS

leverancier gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Leverancier is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 21.1 aan klantonmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door leverancier jegens klant. Leverancier is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens klant aansprakelijk te zijn.

- 21.3 Van leverancier 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 leverancier schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

HOOFDSTUK 4 – ONTWIKKELING WEBSITES

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Ontwikkeling websites' zijn, naast de Algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing als leverancier websites ten behoeve van klant ontwerpt en/of ontwikkelt en/of installeert.

22. SPECIFICATIES EN ONTWIKKELING VAN WEBSITES

- 22.1 Ontwikkeling vindt steeds plaats op basis van een overeenkomst van opdracht. Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur en/of website aan leverancier zijn verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur en/of website ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.
- 22.2 Leverancier zal de programmatuur 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 leverancier verlangen dat klant zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
- 22.3 Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zal leverancier de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door hem te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst aanvangen.
- 22.4 Desgevraagd zal klant leverancier in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van klant te verrichten.
- 22.5 In de prestatieverplichtingen van leverancier voor de ontwikkeling van een website is niet begrepen het ter beschikking stellen van een zogeheten 'content management systeem'.

ALGEMENE VOORWAARDEN ICT XS

- 22.6 Indien partijen overeenkomen dat leverancier naast de ontwikkeling tevens opleiding, onderhoud en/of ondersteuning verleent en/of door leverancier tevens een domeinnaam wordt aangevraagd, kan leverancier verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van leverancier in rekening gebracht.
- 22.7 Indien leverancier diensten voor klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, dient klant de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal leverancier een schriftelijk exemplaar van die regels aan klant verstrekken. Leverancier 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 leverancier gebruikelijke tarieven, verschuldigd. Leverancier staat er niet voor in dat een door klant gewenste domeinnaam aan klant wordt toegekend.

23. AFLEVERING, INSTALLATIE EN ACCEPTATIE

- 23.1 Leverancier zal elke nieuwe website standaard op haar eigen hostingplatform hosten. In het geval klant dit graag op een ander webhosting platform wil laten hosten worden de werkzaamheden tegen uurtarief berekend.
- 23.2 Indien klant de installatie door een derde of zelf wilt uitvoeren is het ook mogelijk alleen de bestanden en database aan te leveren. Eventuele ondersteuning die hierbij nodig is wordt eveneens tegen uurtarief berekend.
- 24.3 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt klant de website 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 leverancier zoals bedoeld in artikel 26. In voornoemd geval zal de website bij de aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door klant.

24. GEBRUIKSRECHT

- 24.1 Leverancier stelt de in opdracht van klant ontwikkelde website en de eventueel daarbij ontwikkelde gebruikersdocumentatie voor gebruik aan klant ter beschikking.
- 24.2 Klant gaat akkoord met het plaatsen van een link in de footer en zal deze ook niet verwijderen gedurende het gebruik van de website. De tekst is als volgt en bevat 2 links:
ICT XS [Webdesign](#) & [Webhosting](#)
- 24.3 Leverancier is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur en/of website benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.

ALGEMENE VOORWAARDEN ICT XS

- 24.4 De licentiekosten voor het AVADA theme, welke ook gefactureerd wordt, geldt alleen zolang de website bij leverancier gehost wordt. Indien klant van hosting veranderd is het noodzakelijk dat klant een eigen licentie aanschafft tegen de dan geldende tarieven.

25. VERGOEDING

- 25.1 Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van programmatuur en/of websites telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.
- 25.2 Inbegrepen in de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden is tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de website gedurende de looptijd van de overeenkomst.
- 25.3 In de vergoeding voor de ontwikkeling van de website 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 website. Evenmin is in de vergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers ervan.

26. GARANTIE

- 26.1 Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 24.3 binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van één maand na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen één maand na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier staat er niet voor in dat de website geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Leverancier garandeert evenmin dat de website 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 leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.
- 26.2 Leverancier kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van klant of van andere niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien klant zonder schriftelijke toestemming van leverancier wijzigingen in de website aanbrengt of laat aanbrengen.
- 26.3 Herstel van fouten geschiedt op een door leverancier te bepalen locatie en wijze.
- 26.4 Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 26.5 Leverancier heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in artikel 26.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.
- 26.6 Leverancier staat er niet voor in dat de door hem website goed werkt in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers. Leverancier staat er evenmin voor in dat de website goed werkt in samenhang met alle soorten apparatuur.