

Four IT B.V.

Achthovenerweg 15D, 2351 AX Leiderdorp

T: +31 (0)85 130 43 55

info@fourit.nl

www.fourit.nl

Geregistreerd bij de Kamer van Koophandel (KvK) onder nummer: 62581597

Algemene Voorwaarden geldig per: 01-02-2020

Algemene Voorwaarden Zakelijk

ARTIKEL 1 Definities

In deze Overeenkomst worden de navolgende – steeds met een beginhoofdletter geschreven – begrippen, ongeacht of deze in enkelvoud of in meervoud worden gebruikt, gedefinieerd als volgt:

- 1.1 **Aanbieder:** De Klant die Apparatuur ter verkoop en/of overname aanbiedt aan Four IT B.V.
- 1.2 **Accounts:** Het aantal gebruikers van Klant dat recht heeft op toegang tot en gebruik van de Software en/of Hardware.
- 1.3 **Algemene Voorwaarden:** deze Algemene Voorwaarden van Four IT B.V.
- 1.4 **Apparatuur:** Alle Hardware en Hardware Klant.
- 1.5 **Beheersdiensten:** technisch beheer van Hardware Klant en/of Derden Software door Four IT B.V., als nader in de Overeenkomst gespecificeerd. Onder beheer valt geen functioneel beheer.
- 1.6 **Bijlage:** Bijlagen bij de Overeenkomst die daarvan onlosmakelijk deel uitmaken.
- 1.7 **Data:** alle gegevens en bestanden die door Klant worden verwerkt.
- 1.8 **Derden Software:** programmatuur van derden, waartoe Klant direct een gebruiksrecht verkrijgt via een derde of eigen programmatuur waarvan Klant zelf rechthebbende is.
- 1.9 **Diensten:** alle in de Overeenkomst gespecificeerde Diensten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de Hosting Diensten, Beheersdiensten, Professional Services, Onderhoud en Trainingen.
- 1.10 **Documentatie:** alle in het kader van de Diensten aan Klant verstrekte Documentatie of materiaal, waaronder begrepen maar niet beperkt tot technische handleidingen, systeem-, gebruikers-, en installatiehandleidingen, cursusmateriaal en/of andere Documentatie, waaronder Documentatie met betrekking tot Software en Hardware.
- 1.11 **Hardware:** servers, Hardware en overige (rand-)Apparatuur in eigendom en/of in beheer van Four IT B.V., die door Four IT B.V. worden gebruikt om de Diensten te verrichten. Onder Hardware valt geen Hardware Klant.
- 1.12 **Hardware Klant:** servers, Hardware en overige (rand-)Apparatuur, in beheer van en/of in eigendom van Klant.
- 1.13 **ServiceDesk:** punt waar Klant per telefoon en/of per e-mail bij Four IT B.V. terecht kan voor Meldingen.
- 1.14 **Hosting Diensten:** Hosting en technisch beheer van Hardware en Software ten behoeve van Klant door Four IT B.V., als nader in de Overeenkomst gedefinieerd.
- 1.15 **Intellectuele Eigendomsrechten:** alle rechten van Intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, zoals auteursrechten, merkrechten, octrooirechten, handelsnaamrechten, Databankenrechten alsmede rechten op knowhow en eenlijnsprestaties.
- 1.16 **Klant:** De rechtspersoon die met Four IT B.V. de Overeenkomst sluit.
- 1.17 **Materialen:** softwarematige hulpmaterialen van Four IT B.V., benodigd voor het kunnen leveren van de Diensten, zoals bijvoorbeeld monitoring Software. De Materialen (kunnen) worden geïnstalleerd op Hardware (Klant).
- 1.18 **Meerwerk:** alle door Four IT B.V. te verrichten werkzaamheden en/of prestaties die buiten de inhoud en/of omvang vallen van de in de Overeenkomst(en) specifiek beschreven werkzaamheden.
- 1.19 **Melding:** de Melding van een Storing door Klant bij de ServiceDesk.
- 1.20 **Onderhoud:** naar het oordeel van Four IT B.V. noodzakelijk Onderhoud van Hardware en/of Software.

- 1.21 **Ondersteuning:** beperkte, eerstelijns Ondersteuning per telefoon en/of per e-mail door de ServiceDesk van Four IT B.V. aan Klant met betrekking tot Software, Hardware, Derden Software en/of Hardware Klant. Tweedelijns Ondersteuning op locatie wordt beschouwd als Professional Services.
- 1.22 **Overeenkomst:** de Overeenkomst tussen Four IT B.V. en Klant inclusief alle Bijlagen die ziet op de door Four IT B.V. te leveren Dienst(en).
- 1.23 **Partij:** Four IT B.V., Klant of Aanbieder.
- 1.24 **Producten:** nieuwe of gebruikte Hardware, Software en Derden Software die Four IT B.V. aanbiedt en de Klant van Four IT B.V. koopt en daarvan eigenaar wordt (Hardware Klant).
- 1.25 **Professional Services:** aanvullende Diensten op gebied van: IT-consultancy en advies en projectmanagement, IT-beheer en Onderhoud, IT-processen, IT-architectuur, Hardware en Software, Hosting en cloud Diensten die Four IT B.V. op basis van 'time en material' aanbiedt, als nader in de Overeenkomst gespecificeerd.
- 1.26 **Service Window:** de periode dat Four IT B.V. Onderhoud verricht, waaronder begrepen Onderhoud in verband met een noodsituatie.
- 1.27 **Software:** alle softwareprogramma's onder de Diensten waartoe Klant een gebruiksrecht krijgt van Four IT B.V. als nader bepaald in de Overeenkomst. Onder Software vallen zo mogelijk Materialen, maar niet Derden Software.
- 1.28 **Storing:** het (i) niet beschikbaar zijn van de Dienst en/of, (ii) het niet functioneren van de Software, Derden Software, Hardware en/of Hardware Klant - in overeenstemming met de bijbehorende, schriftelijk kenbaar gemaakte specificaties.
- 1.29 **Trainingen:** de door Four IT B.V. verzorgde Trainingen, cursussen en opleidingen op gebied van: IT-advies en projectmanagement, IT-beheer en Onderhoud, IT-processen, IT-architectuur, Hardware en Software, Hosting en cloud Diensten, als nader in de Overeenkomst gespecificeerd.

ARTIKEL 2 Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en voorstellen van Four IT B.V. alsmede op de Overeenkomst, rechtshandelingen van Four IT B.V. en alle andere overeenkomsten waarbij Four IT B.V. Partij is, voor zover van deze Algemene Voorwaarden niet door Partijen schriftelijk is afgeweken. In het geval dat enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden door een bevoegde rechter nietig geacht zal worden of anderszins niet bindend, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverkort van kracht blijven.
- 2.2 Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op de inname en verwerking van Apparatuur die door een Klant wordt aangeboden op basis van een Overeenkomst met Nobel B.V. Al hetgeen ter zake in deze Algemene Voorwaarden is opgenomen geldt in voorkomend geval als een beding mede gemaakt ten behoeve van Nobel B.V.
- 2.3 Mondelinge aanbiedingen en toezeggingen verbinden Four IT B.V. slechts nadat en voor zover deze schriftelijk door haar zijn bevestigd.
- 2.4 Indien de bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden strijdig zijn met of afwijken van één of meer bepalingen uit de Overeenkomst, prevalerende bepalingen uit de Overeenkomst enkel indien en voor zover de Overeenkomst expliciet en nadrukkelijk van deze Algemene Voorwaarden afwijkt.
- 2.5 Door Klant gehanteerde Algemene (inkoop)Voorwaarden zijn niet van toepassing op aanbiedingen, offertes en voorstellen van Four IT B.V., de Overeenkomst of enige andere Overeenkomst waarbij Four IT B.V. Partij is, tenzij en voor zover deze uitdrukkelijk en schriftelijk door Four IT B.V. zijn aanvaard. In het geval dat zowel de Algemene Voorwaarden als de Algemene Voorwaarden van Klant van toepassing zijn, prevaleren deze Algemene Voorwaarden.
- 2.6 Partijen zullen te allen tijde duidelijk maken dat zij handelen als onafhankelijke, zelfstandige Partijen op eigen naam en voor eigen risico. Partijen zijn niet bevoegd om namens elkaar overeenkomsten aan te gaan of namens elkaar verplichtingen dan wel aansprakelijkheden aan te gaan jegens derden. De

Overeenkomst beoogt dan ook op geen enkele wijze een rechtsverhouding die scheppen die verder gaat dan de rechten en verplichtingen die Partijen in de Overeenkomst jegens elkaar aangaan. In het bijzonder, doch niet daartoe beperkt, beoogt de Overeenkomst geen joint venture, agentuur of arbeidsrelatie te creëren.

ARTIKEL 3 Aanbod en aanvaarding

- 3.1 Alle door Four IT B.V. gedane aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend tenzij schriftelijk expliciet anders is bepaald. Four IT B.V. is op elk moment voor aanvaarding van de aanbieding of offerte van Four IT B.V. door Klant gerechtigd de aanbieding en/of offerte te herroepen, in te trekken of te wijzigen. Offertes en aanbiedingen zijn geldig voor de duur van de op de aanbiedingen en in de offerte vermelde periode. Indien geen geldigheidsduur is vermeld, zijn offertes en aanbiedingen geldig voor een periode van veertien (14) dagen.
- 3.2 De van de aanbiedingen en/of offertes deel uitmakende gegevens (zoals Documentatie, tekeningen, afbeeldingen, Materialen, technische beschrijvingen en voorbeelden) zijn zo nauwkeurig mogelijk opgesteld, maar niet bindend voor Four IT B.V. Four IT B.V. staat het vrij wijzigingen door te voeren voor zover deze noodzakelijk of wenselijk zijn vanwege technische redenen.
- 3.3 Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Four IT B.V. verstrekte gegevens waarop Four IT B.V. de aanbieding en/of offerte baseert. Indien deze gegevens onjuist of onvolledig blijken te zijn, kan Four IT B.V. zich erop beroepen dat de offerte met terugwerkende kracht komt te vervallen. Mocht de Overeenkomst reeds tot stand zijn gekomen, is Four IT B.V. gerechtigd deze op grond van dwaling per direct te vernietigen.
- 3.4 Een Overeenkomst komt tot stand door een schriftelijke (waaronder begrepen per e-mail) onvoorwaardelijke bevestiging door Klant van de gehele offerte van Four IT B.V., inclusief de bevestiging van de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden. De directie van Four IT B.V. komt het recht toe reeds door Klant aanvaarde offertes niet goed te keuren, waarmee deze komen te vervallen. Een Overeenkomst wordt eveneens geacht te zijn tot stand gekomen indien Four IT B.V. met de uitvoering van de werkzaamheden is begonnen. Indien bij het leveren van Producten verkoop uit magazijnvoorraad plaatsvindt, treedt de verkoopfactuur in plaats van de schriftelijke opdrachtbevestiging.
- 3.5 Ook indien een Overeenkomst tussen Four IT B.V. en Klant reeds tot stand is gekomen door aanbieding en aanvaarding, bindt deze Four IT B.V. niet in het geval door Four IT B.V. (abusievelijk) onder de inkoopprijs is geoffreerd, ook als Klant dit niet wist.
- 3.6 Four IT B.V. heeft het recht, indien de opdracht voor de levering van een zaak of het verrichten van Diensten niet tot een Overeenkomst leidt, alle kosten die Four IT B.V. heeft moeten maken om de aanbieding te kunnen verstrekken, aan de Klant in rekening te brengen.
- 3.7 Elektronische communicatie wordt geacht te zijn ontvangen op het moment van verzending, tenzij het tegendeel door Klant wordt bewezen. Indien de communicatie niet is ontvangen als gevolg van aflevering toegankelijkheid problemen met betrekking tot de e-mailbox en/of randapparatuur van Klant, komt dit voor risico van Klant, ook indien de e-mailbox bij een derde is gehuisvest.

ARTIKEL 4 Product inventarisatie en Levering van Producten

- 4.1 Four IT B.V. kan op verzoek van Klant een inventarisatie maken van de benodigde en of gewenste IT-oplossing. Hoewel Four IT B.V. zich zal inspannen de inventarisatie en/of advieswerkzaamheden correct en vakbekwaam uit te voeren, draagt Four IT B.V. geen enkele verantwoordelijkheid voor de juistheid, volledigheid en bruikbaarheid.
- 4.2 Four IT B.V. kan bij een inventarisatie en advies uitgaan van de aan haar door Klant of derden verstrekte informatie. Four IT B.V. heeft ter zake geen onderzoeksplicht.
- 4.3 Alle door Four IT B.V. opgegeven leveringstermijnen gelden als benaderingen en zijn in geen geval als fatale termijnen te

beschouwen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

- 4.4 Four IT B.V. is gerechtigd de levering op te schorten zolang Klant jegens Four IT B.V. niet aan al zijn verplichtingen heeft voldaan. Deze opschorting geldt tot het moment dat Klant alsnog deze verplichtingen is nagekomen, of Four IT B.V. de Overeenkomst wegens wanprestatie (toerekenbare tekortkoming) heeft ontbonden, in welk geval Klant tot vergoeding van de schade gehouden is.
- 4.5 Indien en voor zover Four IT B.V. om welke reden dan ook in redelijkheid duurzaam niet tot (deel)levering in staat is, is zij gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk buitengerechtelijk te ontbinden, zonder tot betaling van enige boete of vergoeding van enige schade gehouden te zijn.
- 4.6 De levering van Producten geschiedt af magazijn, -werkplaats, -fabriek of -winkel ter keuze van Four IT B.V.
- 4.7 De door Four IT B.V. te leveren Producten kunnen door Four IT B.V. worden vervoerd voor rekening en risico van Klant. De keuze van de wijze van transport wordt door Four IT B.V. bepaald tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Four IT B.V. heeft geen verantwoordelijkheid de Producten tijdens het vervoer te verzekeren, tenzij Klant dit uitdrukkelijk verlangt; in dit geval komen de kosten voor rekening van Klant.
- 4.8 Tenzij anders uitdrukkelijk is overeengekomen komen de bijkomende kosten zoals in- en uitvoerrechten, zegel-, stations- en inklaringskosten en belastingen voor rekening van Klant.
- 4.9 Four IT B.V. behoudt zich het recht voor in gedeelten af te leveren en afzonderlijk te factureren.
- 4.10 Indien bestelde Producten in het magazijn van Four IT B.V. zijn aangekomen maar op verzoek van Klant tijdelijk aldaar dienen te worden opgeslagen, is Four IT B.V. gerechtigd betaling voor de betreffende zaken te verlangen. Four IT B.V. is in voorkomend geval tevens gerechtigd kosten voor opslag bij Klant in rekening te brengen. Producten als hiervoor bedoeld worden voor risico van Klant opgeslagen. Four IT B.V. is niet gehouden om met een opslag als hiervoor bedoeld akkoord te gaan en kan te allen tijde aan Klant laten weten dat deze de Producten dient op te halen.

ARTIKEL 5 Productprijzen

- 5.1 De door Four IT B.V. opgegeven prijzen zijn gebaseerd op de prijzen geldend op de dag van levering af werkplaats, -fabriek, -magazijn of winkel en zijn exclusief BTW en tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld exclusief verpakkings- en verzendkosten.
- 5.2 Four IT B.V. heeft het recht alle prijsverhogende factoren, waaronder mede moet worden verstaan verhoging van kostprijzen en tarieven voor Materialen, loonkosten, sociale lasten, belastingen, transportkosten, (fabrieks)prijzen van toeleveranciers, alsmede een wijziging in valutaverhoudingen, die zijn ontstaan na het doen van de aanbieding, prijsopgave, offerte c.q. de totstandkoming van de Overeenkomst, aan Klant te berekenen. Klant is gerechtigd, na in kennis te zijn gesteld van de verhoging, binnen 8 dagen na de kennisgeving de Overeenkomst te ontbinden, indien in redelijkheid gesteld kan worden dat Klant, ware de hogere prijs reeds bekend geweest bij de totstandkoming van de Overeenkomst, niet tot het sluiten van de Overeenkomst was overgegaan.

ARTIKEL 6 Zekerheid en eigendomsvoorbehoud

- 6.1 Four IT B.V. is gerechtigd alvorens te leveren een naar haar oordeel voldoende zekerheid voor de nakoming van de betalingsverplichtingen van Klant te verlangen. Deze bepaling geldt evenzeer, indien leverancierskrediet is bedongen. Weigering van Klant om de verlangde zekerheid te stellen geeft Four IT B.V. het recht de Overeenkomst buitengerechtelijk te ontbinden, onverminderd het recht van Four IT B.V. tot vergoeding van de schade die zij dientengevolge lijdt en zonder enige verplichting van vergoeding van schade van Klant.
- 6.2 Four IT B.V. behoudt het eigendom van alle door Four IT B.V. aan Klant geleverde Producten, zolang Klant niet aan al zijn betalingsverplichtingen betreffende de geleverde Producten, waaronder begrepen vorderingen ter zake van eventueel

- verschuldigd geworden boetes, rentes en kosten, heeft voldaan.
- 6.3 In aanvulling op het hierboven genoemde eigendomsvoorbehoud verbindt Klant zich om op eerste daartoe strekkend verzoek van Four IT B.V. een bezitloos pandrecht te vestigen op alle door Four IT B.V. aan Klant geleverde Producten, tot zekerheid van alle bestaande en toekomstige vorderingen van Four IT B.V. op Klant, uit welke hoofde dan ook.
- 6.4 Zolang vaststaat, dat het eigendom van het geleverde nog niet is overgegaan op Klant, is deze niet gerechtigd het geleverde Product -dan wel onderdelen daarvan- door te verkopen, of ter beschikking van derden te stellen, aan derden in pand te geven of op enig andere wijze de geleverde zaken te bezwaren, zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Four IT B.V.

ARTIKEL 7 Productgarantie

- 7.1 Op de Apparatuur die door Four IT B.V. van een fabrikant is betrokken, zijn voor zover aanwezig, uitsluitend de garantiebepalingen van fabrikant van toepassing.
- 7.2 Op door Four IT B.V. ingekochte en aan Klant verkochte gebruikte Apparatuur wordt door Four IT B.V. geen enkele garantie verleend en geen enkele aansprakelijkheid voor schade aanvaard, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Gebruikte Apparatuur wordt in beginsel zonder Software geleverd. Indien gebruikte Apparatuur met een besturingssysteem wordt geleverd, is Four IT B.V. nimmer gehouden daarbij een handleiding of andere zaken te leveren.
- 7.3 Indien en voor zover Four IT B.V. uitdrukkelijk schriftelijk in de Overeenkomst of op de factuur garantie heeft verleend, geldt aanvullend dat elke aanspraak op garantie vervalt, wanneer zonder schriftelijke toestemming van Four IT B.V. wijzigingen in of aan de Apparatuur zijn aangebracht, die naar de mening van Four IT B.V. de normale werking en betrouwbaarheid van de Apparatuur kunnen beïnvloeden. Hetzelfde geldt wanneer binnen de garantietermijn andere dan de door Four IT B.V. geleverde onderdelen zijn gemonteerd of zonder de toestemming van Four IT B.V. aan het Product reparaties zijn verricht.
- 7.4 Bedrijfsschade, gevolgschade of andere hier niet met name genoemde indirecte schade zijn van de garantie uitgesloten. De garantie is uitsluitend van toepassing op defecten, veroorzaakt door ondeugdelijke fabricage, constructie of materiaal. De garantie geldt niet ingeval van normale slijtage en van schade, die is ontstaan als gevolg van ongevallen, alsmede ingeval van nalatigheid of ondeskundige behandeling door de Klant, waaronder in ieder geval waterschade en valschade wordt begrepen, alsmede in het geval dat de oorzaak van het defect niet duidelijk kan worden vastgesteld.
- 7.5 De kosten en risico's van transport naar en van de werkplaats van Four IT B.V. zijn voor rekening van Klant.
- 7.6 Four IT B.V. verleent voorts geen enkele garantie met betrekking tot de door haar aan Klant ter beschikking gestelde of geleverde Software. Four IT B.V. garandeert niet, noch uitdrukkelijk noch stilzwijgend, de kwaliteit, prestatie, verhandelbaarheid of geschiktheid voor enig bepaald doel van de Software. Alle Software wordt in licentie gegeven en verkocht in de staat waarin deze zich op het moment van aankoop bevindt. Het risico betreffende de kwaliteit en de prestatie van de Software ligt bij Klant. Indien en voor zover de Software door Four IT B.V. van een leverancier is betrokken, zijn uitsluitend de garantiebepalingen - voor zover aanwezig - van die leverancier of de fabrikant van toepassing.
- 7.7 Four IT B.V. is niet verplicht reparaties op gebruikte Apparatuur uit te voeren. In het geval Four IT B.V. een garantie heeft gegeven op gebruikte Apparatuur, zal zij in elk geval volledig aan haar garantieverplichtingen hebben voldaan indien zij vervangend werkend Apparatuur ter beschikking heeft gesteld die in redelijke mate aan dezelfde specificaties voldoet als de ondeugdelijke Apparatuur. Four IT B.V. is nimmer gehouden gebruikte Apparatuur terug te nemen tegen terugbetaling van de koopprijs.

- 7.8 Four IT B.V. is in geen geval verplicht garantie te verlenen op gebruikte Apparatuur die onder de benaming: "koopjes" wordt aangeboden. Ook indien Four IT B.V. uitdrukkelijk garantie heeft verstrekt op gebruikte Apparatuur die onder de benaming "koopjes" is verkocht, kan geen enkele aanspraak worden gedaan op vervanging, prijskorting of reparatie met betrekking tot batterijen of accu's behorend bij die betreffende Apparatuur.
- 7.9 Geen garantie of vergoeding wordt gegeven ten aanzien van de verpakkings- en verzendkosten voor reparaties, Software installatiekosten, Data herstelkosten, Dataverlies, waterschade, valschade en iedere andere vorm van indirecte schade.
- 7.10 Op onderdelen en accessoires waar de gebruikswijze invloed heeft op het slijtageproces, wordt een beperkte garantie van 3 maanden verstrekt. Dit betreft onder andere de batterij, het toetsenbord, de muis en de oplader.

ARTIKEL 8 Service- en onderhoudswerkzaamheden

- 8.1 Four IT B.V. zal service en Onderhoud overeenkomstig de met de Klant schriftelijk vastgelegde afspraken verrichten.
- 8.2 Service en Onderhoud betreft uitsluitend de Hardware.
- 8.3 Indien Apparatuur om welke reden dan ook wordt afgegeven voor onderzoek is Four IT B.V. gerechtigd onderzoekskosten in rekening te brengen. Indien Klant de door haar afgegeven ICT-Apparatuur niet binnen 60 dagen nadat Apparatuur is gerepareerd, dan wel een onderzoek is afgerond en dit aan Klant is kenbaar gemaakt, door Klant is afgehaald, is Four IT B.V. gerechtigd de Apparatuur af te voeren en daarvoor eventuele kosten bij Klant in rekening te brengen. Eventuele opslagkosten komen voor rekening van Klant.
- 8.4 Alle door Four IT B.V. bij de service en Onderhoud gebruikte Apparatuur, Software en ander Materialen blijven eigendom van Four IT B.V., behoudens in geval Klant voor deze Apparatuur, Software en andere Materialen een vergoeding betaalt aan Four IT B.V.
- 8.5 Four IT B.V. kan wijzigingen aanbrengen in de omvang en de inhoud van de te verrichten service of Onderhoud. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Klant geldende procedures tot gevolg hebben, zal Four IT B.V. Klant hierover zo spoedig mogelijk inlichten en komen de kosten van verandering voor rekening van Klant.
- 8.6 Indien service- en of onderhoudswerkzaamheden worden verricht uit hoofde van een door Four IT B.V. uitgegeven service-/onderhoudskaart gelden de Voorwaarden als omschreven bij afgifte van deze kaart.

ARTIKEL 9 Inname en verwerking van Producten

- 9.1 Four IT B.V. kan bij de uitvoering van haar opdrachten afgeschreven, althans te vervangen, althans niet meer in gebruik zijnde Apparatuur innemen. Zij kan zulks doen met het oogmerk deze Apparatuur aan te bieden ter afvalverwerking c.q. recycling, onverminderd het hierna bepaalde.
- 9.2 Indien en voor zover er met een eventuele afvalverwerking c.q. recycling samenhangende kosten bij Four IT B.V. in rekening worden gebracht, is Four IT B.V. gerechtigd deze aanvullend aan Klant in rekening te brengen. Dit is eveneens van toepassing op transportkosten in verband met afvalverwerking c.q. recycling.
- 9.3 Four IT B.V. kan tevens al dan niet afgeschreven, althans te vervangen, althans niet meer in gebruik zijnde Apparatuur opkopen. Klant verklaart in voorkomend geval bevoegd te zijn tot verkoop van de betreffende Apparatuur. Four IT B.V. is niet gehouden deze bevoegdheid te controleren, noch is zij gehouden te controleren of de ter koop aangeboden Apparatuur één op één correspondeert met de aan haar door Klant daadwerkelijk afgegeven Apparatuur. Four IT B.V. is niet gehouden door Klant afgegeven Apparatuur terug te leveren, ongeacht of betaling voor de betreffende Apparatuur door Four IT B.V. al dan niet reeds heeft plaatsgevonden. Het staat Four IT B.V. vrij aan haar door Klant als hiervoor bedoeld afgegeven Apparatuur, door te verkopen en te leveren, deze Apparatuur aanbieden ter afvalverwerking c.q. recycling of deze aan te bieden aan goede doelen.

- 9.4 Waardes en of prijsopgaven voor op te kopen c.q. in te nemen Apparatuur, zoals door Four IT B.V. gepubliceerd op het internet of overigens door haar vermeld zijn indicatief en gelden niet als bindend bod.
- 9.5 Een bod uitgebracht door een werknemer van Four IT B.V. boven een belang van € 10.000, geldt als niet rechtsgeldig uitgebracht als dit niet is ondertekend door de bestuurder van Four IT B.V.
- 9.6 In het geval Four IT B.V. op enig moment een offerte heeft uitgebracht voor de aankoop van Apparatuur en zich tussentijds prijs verlagende omstandigheden voordoen, is Four IT B.V. gerechtigd haar prijsaanbod aan te passen en haar eerdere bod niet langer gestand te doen. Het staat de Klant en Aanbieder van de op te kopen Apparatuur in voorkomend geval vrij zijn aanbod in te trekken.
- 9.7 Klant dient alle Apparatuur vrij van Data, waaronder begrepen persoonsgegevens, aan Four IT B.V. te leveren. Indien en voor zover er toch enige Data op de Apparatuur aanwezig is, zal Four IT B.V. zich inspannen om deze Data van ingenomen Apparatuur te verwijderen. Hoewel Four IT B.V. voor de verwijdering hiervan geavanceerde en goedgekeurde Software gebruikt, is Four IT B.V. niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade voortvloeiend uit het niet of niet volledig verwijderen van Data en klantkenmerken van alle ingenomen Apparatuur, althans van alle Apparatuur die geacht wordt te zijn ingenomen. Voorgaande geldt ook als Four IT B.V. ter zake van de bedoelde verwijdering een certificaat heeft afgegeven.
- 9.8 Bij het aanbieden van in te nemen Apparatuur, is de Klant en Aanbieder gehouden een gespecificeerde pakbon te verstrekken. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant en Aanbieder om de Apparatuur adequaat te verpakken. Als Four IT B.V. de in te nemen Apparatuur ter plaatse niet uitputtend op staat, aantallen en werking heeft gecontroleerd geeft het tekenen door Four IT B.V. van een pakbon bij inname van Apparatuur geen enkele garantie voor de daadwerkelijke inname van alle aldaar vermelde Apparatuur. Indien na verdere controle door Four IT B.V. blijkt dat de ingenomen Apparatuur niet werkend, beschadigd, incompleet of defect is, geldt deze nadere vaststelling als bepalend voor de staat, aantallen en werking van de Apparatuur bij inname.
- 9.9 Hoewel Four IT B.V. zich zal inspannen om de verwerking en recycling van de ingenomen Apparatuur milieuvriendelijk te laten plaatsvinden en Four IT B.V. voor de verwerking en recycling van de Apparatuur gebruik maakt van in de markt als betrouwbaar bekend staande partijen, is Four IT B.V. jegens de Klant en Aanbieder niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade voortvloeiend uit het niet of niet volledig milieuvriendelijk verwerken van alle ingenomen Apparatuur, althans van alle Apparatuur die geacht wordt te zijn ingenomen.
- 9.10 Four IT B.V. is nimmer aansprakelijk voor schade ontstaan gedurende vervoer of doordat medewerkers van de Klant en Aanbieder van in te nemen Apparatuur of derden, Apparatuur aan Four IT B.V. hebben meegegeven, althans op een in te nemen pallet hebben geplaatst, behoudens in gevallen van opzet of grove nalatigheid aan de zijde van Four IT B.V.

ARTIKEL 10 Werkplekplaatsing, installatie en migratie

- 10.1. Four IT B.V. kan op verzoek van Klant plaatsing-, installatie- en migratie werkzaamheden verrichten. Het betreft zowel Hardware- als Softwarematige installatiewerkzaamheden.
- 10.2. Hoewel Four IT B.V. zich zal inspannen plaatsing-, installatie- en migratie werkzaamheden correct en vakbekwaam uit te voeren, draagt zij geen enkele verantwoordelijkheid hiervoor.
- 10.3. Werkzaamheden in verband met plaatsing, installatie en migratie worden uitgevoerd voor rekening en risico van Klant, en worden geacht uitgevoerd te worden onder voortdurend toezicht van Klant.

ARTIKEL 11 Uitvoering van (overige) Diensten

- 11.1 Four IT B.V. zal zich bij de uitvoering van met Klant overeengekomen Diensten naar beste vermogen inspannen om de Diensten te verlenen conform het bepaalde in de Overeenkomst. Tenzij anders overeengekomen worden alle Diensten steeds uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis. Four IT B.V. zal bij de uitvoering van de Diensten alle zorgvuldigheid in acht nemen, die redelijkerwijs van haar als bekwaam ICT-dienstverlener verwacht kan worden.
- 11.2 Klant mag de Diensten alleen gebruiken voor eigen, interne bedrijfsdoeleinden. Tenzij expliciet schriftelijk anders is overeengekomen, mag de Klant de Diensten niet aanwenden voor commerciële doeleinden of voor enig ander doeleinde dan de in de Overeenkomst genoemde doeleinden. Het recht van de Klant op het gebruik van de Diensten is niet overdraagbaar.
- 11.3 De voorgeschreven vereisten voor gebruik van de Diensten kunnen (nader) beschreven staan in de Overeenkomst. Dit kan onder andere betreffen de instellingen, Software, Hardware, internetbandbreedte en telecommunicatie. De kosten voor aanschaf en/of het gebruik en/of beheer hiervan komen voor eigen rekening en verantwoordelijkheid van Klant.
- 11.4 Klant is als eerste verantwoordelijk voor de (juiste) keuze voor en het gebruik en Onderhoud van binnen zijn onderneming aanwezige Apparatuur, infrastructuur, telecommunicatieverbindingen (waaronder internet), Hardware Klant, Software, configuratie, programmatuur en Data. Four IT B.V. is niet aansprakelijk voor fouten in transmissie van Data, en evenmin voor storingen en/of niet-beschikbaarheid van voornoemde Apparatuur en/of telecommunicatieverbindingen.
- 11.5 Alle door Four IT B.V. genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data gelden steeds als streefdata, binden Four IT B.V. niet. Four IT B.V. spant zich er redelijkerwijs voor in uiterste (leverings)termijnen en uiterste (oplever)Data zoveel mogelijk in acht te nemen. Partijen erkennen dat een wijziging van, of een aanvulling op het in de Overeenkomst bepaalde werkzaamheden, tot overschrijding van de overeengekomen termijnen kan leiden. De enkele overschrijding van een door Four IT B.V. genoemde of tussen Partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum brengt Four IT B.V. niet van rechtswege in verzuim.
- 11.6 Indien de Dienst in fasen wordt verleend, is Four IT B.V. gerechtigd de aanvang van werkzaamheden ten behoeve van een fase uit te stellen totdat Klant de resultaten van de voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd respectievelijk deze met Four IT B.V. heeft afgerekend.

ARTIKEL 12 Licentie

- 12.1 Op voorwaarde dat Klant de verschuldigde vergoedingen heeft voldaan, verleent Four IT B.V. aan Klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-(sub)licentieerbaar en beperkt recht om in het kader van de Dienst, de Software, de Hardware en/of de Materialen te gebruiken voor de duur van de Overeenkomst uitsluitend in en ten behoeve van haar eigen bedrijf of organisatie en uitsluitend voor het beoogd gebruik zoals overeengekomen in de Overeenkomst. De source code van de Software en/of Materialen wordt nimmer verstrekt of overgedragen.
- 12.2 In de Overeenkomst kan Four IT B.V. nadere Voorwaarden stellen aan de omvang van het gebruik van de Software, waaronder begrepen maar niet beperkt tot (het aantal van) de Accounts.
- 12.3 Het is Klant niet toegestaan de Software, Materialen en/of de Documentatie, dan wel de dragers waarop deze zijn vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal Klant een derde - al dan niet op afstand - toegang geven tot de Software.
- 12.4 Four IT B.V. is gerechtigd om in de Software gebruik te maken van Software van derde partijen, waaronder begrepen maar niet beperkt tot open source Software. In dat geval is Klant aan

de gebruiksvoorwaarden van deze derde partijen gebonden. Four IT B.V. zal deze gebruiksvoorwaarden van derden bij de Overeenkomst alsmede op eerste verzoek aan Klant toezenden. Mochten de gebruiksvoorwaarden van deze derden, om welke reden dan ook, niet van toepassing zijn, geldt het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden onverkort.

- 12.5 Klant garandeert dat hij een deugdelijke boekhouding en administratie voert met betrekking tot het gebruik van de Software, meer in het bijzonder de Accounts. Klant zal op verzoek van Four IT B.V. alle medewerking verlenen aan een door of namens Four IT B.V. uitgevoerde audit betreffende het naleven van de met Four IT B.V. gemaakte afspraken aangaande de Software en het gebruik daarvan. Klant zal in dit kader toegang verlenen tot de gebouwen, systemen en boekhouding van Klant. Four IT B.V. zal zich er voor inspannen dat de audit de normale bedrijfsvoering van Klant zo min mogelijk beperkt. Four IT B.V. zal informatie die zij als gevolg van deze audit verkrijgt vertrouwelijk behandelen. De kosten voor de audit worden door Four IT B.V. gedragen, tenzij de audit onregelmatigheden aan het licht brengt. In dat geval komen de kosten voor de audit, onverminderd de overige rechten van Four IT B.V. om Klant aan te spreken, voor rekening van Klant.

ARTIKEL 13 Verplichtingen Klant

- 13.1 Klant erkent dat de uitvoering van de Overeenkomst afhankelijk is van correcte, complete en tijdige verstrekking van gegevens door Klant. Klant zal voor deze verstrekking zorgdragen. Klant garandeert de juistheid en volledigheid van de verstrekte gegevens en dat de verstrekking daarvan geen inbreuk maakt op enige rechten van derden.
- 13.2 Indien Klant nalaat om Four IT B.V. te voorzien van de Data, Materialen, Producten, Software of medewerkers welke vereist zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst en/of wanneer Klant anderszins zijn verplichtingen niet nakomt, is Four IT B.V. gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst en/of het verlenen van de Diensten op te schorten. Klant is in dat geval gehouden de extra kosten te voldoen die Four IT B.V. moet maken als gevolg van dit handelen van Klant, een en ander onverminderd het recht van Four IT B.V. tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.
- 13.3 Indien en voor zover Four IT B.V. bij de Diensten gebruik maakt van Derden Software, staat Klant ervoor in dat hij gerechtigd is om Four IT B.V. ten behoeve van de Diensten toegang tot en gebruik van die Derden Software te verschaffen.
- 13.4 Klant zal de medewerkers van Four IT B.V. desgevraagd de toegang tot locaties van de Klant verschaffen.
- 13.5 Klant zal toegewezen gebruikersnamen en/of wachtwoorden vertrouwelijk behandelen. Four IT B.V. is niet aansprakelijk voor gebruik en/of misbruik van gebruikersnamen en/of wachtwoorden. Four IT B.V. mag ervan uitgaan dat de gebruikers van Klant ook daadwerkelijk degene zijn die zich aanmelden met de aan hen toebehorende gebruikersnaam en wachtwoord. Zodra gebruikers weten of reden hebben te vermoeden dat een gebruikersnaam en/of wachtwoord in handen is gekomen van onbevoegden, moet Klant Four IT B.V. daarvan onverwijld op de hoogte stellen, onverminderd zijn eigen verplichting om direct zelf doeltreffende maatregelen te treffen, zoals bijvoorbeeld het veranderen van het wachtwoord en het zo nodig wettelijk melden van een datalek zoals bedoeld in artikel 33 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 13.6 Four IT B.V. behoudt zich het recht voor de inlogprocedure, wachtwoorden en/of de gebruikersnamen te veranderen indien zij dit op enigerlei wijze noodzakelijk acht, bijvoorbeeld indien dit in het belang is van het functioneren en/of kunnen gebruiken van de Diensten. In dat geval wordt de gebruiker hiervan op de hoogte gesteld.
- 13.7 Klant is bij het gebruik maken van de Diensten te allen tijde verplicht zich te onthouden van gedragingen die in strijd zijn met toepasselijke wet- en/of regelgeving, waaronder de "Netiquette".

- 13.8 Klant vrijwaart Four IT B.V. tegen alle aanspraken van derden, waaronder begrepen de klanten van Klant, voortvloeiende uit het niet nakomen van de verplichtingen uit dit artikel.
- 13.9 Klant is jegens Four IT B.V. aansprakelijk voor elk vermogensnadeel dat Four IT B.V. lijdt als gevolg van onjuiste of onvolledige informatieverstrekking, onvoldoende medewerking aan het uitvoeren van de Overeenkomst, inbreuk door Klant op de rechten van derden en elke vorm van overtreding van de wet- en regelgeving dan wel toerekenbare niet nakoming door Klant van de afspraken uit hoofde van de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden.

ARTIKEL 14 Data

- 14.1 Four IT B.V. is niet verantwoordelijk voor de Data, het gebruik ervan, de juistheid en/of volledigheid ervan. Four IT B.V. is tevens niet gehouden tot conversie van Data. Klant weet en aanvaardt dat Four IT B.V. géén kennis heeft van de Data die via de Diensten door Klant worden verwerkt. Four IT B.V. voert geen controle en/of redactie uit ten aanzien van de Data en is daartoe ook niet verplicht. Klant is zelf volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle handelingen die hij met behulp van de Dienst verricht, in het bijzonder het verwerken van de Data via de Diensten.
- 14.2 Klant garandeert jegens Four IT B.V. dat hij gerechtigd is de Data via de Diensten te verwerken. Klant garandeert dat hij de Intellectuele Eigendomsrechten ten aanzien van de Data bezit dan wel de vereiste toestemmingen en/of licenties heeft verkregen om de Data via de Diensten te verwerken.
- 14.3 Klant garandeert dat hij geen Data via de Diensten verwerkt:
- die inbreuk maakt op rechten van Four IT B.V. of derden, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, Intellectuele Eigendomsrechten of rechten met betrekking tot de bescherming van privacy;
 - die discriminerend en/of beledigend is ter zake van uiterlijk, ras, religie, geslacht, cultuur, of afkomst;
 - die oproept tot geweld tegen en/of lastigvallen van een ander of anderen;
 - die leidt tot of het gevolg is van uitbuiting of misbruik van anderen;
 - welke kinderporno bevat of een link bevat naar kinderporno;
 - waarin persoonlijke gegevens van minderjarigen worden opgevraagd;
 - waarin persoonlijke gegevens van anderen ter beschikking worden gesteld;
 - waarmee het plegen van illegale activiteiten wordt bevorderd of gefaciliteerd;
 - waarbij kettingbrieven, junk- of spammail betrokken zijn;
 - waarbij wachtwoorden of andere tot personen herleidbare informatie wordt opgevraagd voor commerciële of illegale doeleinden, dan wel anderszins commerciële doeleinden worden beoogd;
 - die virussen, Trojaanse paarden, wormen, bots of andere programmatuur bevatten die een geautomatiseerd werk of gegevens kunnen beschadigen, onbruikbaar of ontoegankelijk maken, wissen of zich toe-eigenen of die bedoeld zijn om technische beschermingsmaatregelen (al dan niet van Four IT B.V.) te omzeilen;
 - die in strijd zijn met enige geldende wet- en regelgeving; en/of
 - die in strijd zijn met overige bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst.
- 14.4 Klant erkent en stemt er mee in dat hij door het verwerken van de Data, aan Four IT B.V. automatisch een kosteloze, onbezwaarde, wereldwijde, niet-exclusieve licentie verleent om de Data te gebruiken, voor zover noodzakelijk voor het leveren van de Dienst(en), meer in het bijzonder de Hosting Dienst.
- 14.5 Klant vrijwaart Four IT B.V. tegen alle schade en kosten voortvloeiend uit en/of gerelateerd aan aanspraken van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat de door Klant met behulp van de Dienst verwerkte Data, op enigerlei wijze inbreuk maken op de rechten van derden en/of anderszins onrechtmatig zijn.

- 14.6 Four IT B.V. behoudt zich het recht voor om, indien zij daartoe gronden aanwezig acht, zonder nadere berichtgeving en zonder schadeloosstelling te worden, Data te verwijderen of een Account af te sluiten, met name, maar niet beperkt tot, gevallen waarin Klant naar mening van Four IT B.V. dit of één der andere bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst schendt, onverminderd het recht van Four IT B.V. nadere rechtsmaatregelen te nemen en/of haar recht op schadevergoeding.

ARTIKEL 15 Hosting dienst

- 15.1 Onder de Hosting Diensten zal Four IT B.V. zorg dragen voor het technisch beheer van Software en Hardware en Klant toegang verschaffen tot de Software middels Accounts.
- 15.2 Four IT B.V. streeft naar een beschikbaarheid van de Hosting Dienst van 99,5%, behoudens in geval van Onderhoud. De beschikbaarheid is op jaarbasis gemeten. Dit is exclusief gepland Onderhoud op de systemen. Behoudens tegenbewijs zal de door Four IT B.V. gemeten beschikbaarheid en serviceniveau gelden als volledig bewijs.
- 15.3 De door Four IT B.V. beheerde Hardware Klant is ondergebracht in een extern Datacentrum van een professionele Partij. Hierop zijn de colocationvoorwaarden van deze derde van toepassing en Four IT B.V. is afhankelijk van de door de derde geleverde kwaliteit. Four IT B.V. is verantwoordelijk noch aansprakelijk voor de colocationdiensten van deze Partij.
- 15.4 Klant kan ervoor kiezen Derden Software op de Hardware te (laten) installeren. Four IT B.V. is in het geheel niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor de werking van deze Derden Software.
- 15.5 Ondersteuning ten aanzien van de Hosting Diensten is nader gespecificeerd in de Overeenkomst. Ondersteuning vindt plaats, voor zover er geen sprake is van excessief gebruik en aan de door Four IT B.V. opgestelde 'fair use policy' wordt voldaan. Indien er naar mening van Four IT B.V. sprake is van excessief gebruik, zal Four IT B.V. dit met Klant bespreken. Four IT B.V. behoudt zich het recht voor in het geval van excessief gebruik bij Klant (additionele) kosten in rekening te brengen.
- 15.6 Four IT B.V. stelt als onderdeel van de Hosting Diensten, Accounts beschikbaar inclusief licenties voor het gebruik van de Software die onder het Account voor Klant beschikbaar zijn. Four IT B.V. biedt Accounts aan van verschillende omvang afhankelijk van de behoefte van Klant, als nader in de Overeenkomst gespecificeerd. Klant is gerechtigd het aantal Accounts dat wordt afgenomen, uit te breiden en/of te verminderen. De totale vermindering van de Accounts kan echter nooit meer bedragen dan 50% van het aantal Accounts bij het sluiten van de Overeenkomst. Klant is zelf verantwoordelijk voor de Accounts en gebruik ervan.
- 15.7 De Overeenkomst kan bepalingen bevatten omtrent migratie van Data door Four IT B.V. naar Hardware en/of Hardware Klant in het Datacentrum. Deze migratiewerkzaamheden worden op basis van inspanningsverplichtingen verricht. De migratie geldt als deugdelijk afgerond, (i) indien Klant de Hosting Diensten operationeel of productief gebruikt althans kan gebruiken, en/of (ii) Klant niet binnen 48 uur na oplevering van de migratie eventuele incidenten en/of Storingen schriftelijk aan Four IT B.V. heeft gemeld.
- 15.8 Klant vrijwaart Four IT B.V. van alle juridische claims van derden met betrekking tot het gebruik van de Hosting Diensten door Klant. Four IT B.V. is niet verantwoordelijk voor de gegevens/Diensten/Software welke door middel van een koppeling worden aangeroepen.
- 15.9 Indien Four IT B.V. op grond van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden moet verrichten met betrekking tot gegevens van Klant, zijn medewerkers of Gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Klant in rekening worden gebracht.
- 15.10 Tenzij de Overeenkomst anders bepaalt, is Four IT B.V. niet gehouden reservekopieën (back-ups) te maken van door Klant op Diensten van Four IT B.V. opgeslagen gegevens. Eventueel gemaakte back-ups kunnen na beëindiging van de

Overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van Klant om te verzoeken om een back-up bij beëindiging of ontbinding.

- 15.11 Slechts indien in de Overeenkomst uitdrukkelijk overeengekomen is Four IT B.V. gehouden te beschikken over een uitwijkcentrum of andere uitwijkfaciliteiten.

ARTIKEL 16 Beheersdienst

- 16.1 Onder de Beheersdienst zal Four IT B.V. de Hardware Klant en Derden Software monitoren. Indien zich Storingen voordoen, zal Four IT B.V. zich inspannen deze op te lossen en te verhelpen zoals nader bepaald in deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst. De Beheersdiensten zijn nader gespecificeerd in de Overeenkomst.
- 16.2 Alvorens tot de Beheersdiensten over te gaan, is Four IT B.V. gerechtigd de Hardware Klant te inventariseren, zoals nader in de Overeenkomst bepaald. Klant zal aanbevelingen van Four IT B.V., zoals de aanschaf van nieuwere Hardware Klant, aan de hand van deze inventarisatie te allen tijde opvolgen.
- 16.3 Om de Beheersdiensten te kunnen leveren, zal Four IT B.V. zo nodig Materialen kunnen leveren en installeren. Klant verkrijgt van Four IT B.V. een beperkte, niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet recht deze Materialen te gebruiken louter in het kader om Four IT B.V. de Beheersdienst te kunnen laten verrichten. Elk ander gebruik van de Materialen is niet toegestaan.
- 16.4 Ten aanzien van de Hardware Klant geldt dat Klant verantwoordelijk is voor het afnemen van Onderhoud (-contracten) met de leveranciers. In geval van onregelmatigheden ten aanzien van de Hardware Klant, zal Four IT B.V. met de betreffend leverancier contact opnemen. Nadat deze leverancier de onregelmatigheden heeft verholpen, zal Four IT B.V. zich inspannen de Hardware Klant weer op te starten.
- 16.5 Klant is zelf verantwoordelijk voor eerstelijns support met betrekking tot de Hardware Klant, tenzij schriftelijk bepaald in de Overeenkomst.
- 16.6 Klant kan bij Four IT B.V. onderhouds- en/of aanpassing verzoeken indienen. Deze verzoeken gelden als Meerwerk.

ARTIKEL 17 Ondersteuning en Onderhoud

- 17.1 Leverancier spant zich naar beste kunnen in om Storingen op te lossen. Als Storing wordt in ieder geval niet aangemerkt: (i) het niet beschikbaar zijn van (een deel van) de Diensten als gevolg van omstandigheden die niet aan Four IT B.V. zijn toe te rekenen; (ii) Onderhoud; en (iii) overmacht in de zin van Algemene Voorwaarden. Voornoemde opsomming is niet-limitatief.
- 17.2 Klant kan Storingen tijdens-kantooruren en buiten kantooruren aanmelden conform het proces zoals nader beschreven in de bijhorende Overeenkomst.
- 17.3 Four IT B.V. zal Klant, voor zover nodig, tijdens en na afhandeling van de Storing informeren.
- 17.4 Indien een Melding niet een Storing blijkt te zijn (waaronder in ieder geval begrepen de omstandigheden genoemd in dit artikel 17.1, is Four IT B.V. gerechtigd haar alsdan geldende tarieven voor Professional Services in rekening te brengen.
- 17.5 Four IT B.V. zal naar beste vermogen Onderhoud verrichten. Four IT B.V. zal Onderhoud zoveel als mogelijk verrichten tijdens regulier geplande Service Windows. Four IT B.V. is te allen tijde gerechtigd om Onderhoud buiten de reguliere Service Windows te verrichten indien Four IT B.V. dat nodig acht. In dergelijk geval, streeft Four IT B.V. ernaar Klant tevoren over het Onderhoud te informeren, zoals de aard, het aanvangstijdstip en de verwachte duur. Four IT B.V. is voorts te allen tijde gerechtigd om de Diensten, al dan niet gedeeltelijk, op te schorten indien Four IT B.V. dit redelijkerwijs noodzakelijk acht in verband met Onderhoud.

ARTIKEL 18 Professional Services

- 18.1 Professional Services Diensten zijn nader gespecificeerd in de Overeenkomst. Four IT B.V. zal zich er voor inspannen om de medewerkers die onder de Overeenkomst bij Klant Diensten uitvoeren, gedurende de looptijd van de Overeenkomst beschikbaar te houden, voor zover dit voor het uitvoeren van

- de Diensten vereist is. Four IT B.V. is echter altijd gerechtigd om een medewerker te vervangen door een andere medewerker met dezelfde en/of vergelijkbare kwalificaties.
- 18.2 Four IT B.V. is verantwoordelijk voor de tijdige en volledige afdracht van de voor de ter beschikking gestelde medewerker in verband met de Overeenkomst te betalen loonbelasting, premies voor sociale verzekeringen en omzetbelasting. Four IT B.V. vrijwaart Klant voor alle vorderingen van de belastingdienst dan wel van de instanties voor uitvoering van sociale verzekeringswetgeving die vanwege de Overeenkomst verschuldigd zijn, onder de voorwaarde dat Klant Four IT B.V. onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de vordering en de afhandeling van de zaak.
- 18.3 Four IT B.V. aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de selectie van de ter beschikking gestelde medewerker dan wel voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding dan wel regie van Klant tot stand zijn gekomen.
- 18.4 Klant is aansprakelijk voor alle schade die de ter beschikking gestelde medewerker persoonlijk lijdt gedurende of in verband met de aan hem opgedragen werkzaamheden. Klant vrijwaart Four IT B.V. voor alle aanspraken van derden voortvloeiende uit of terug te voeren op de werkzaamheden verricht door de ter beschikking gestelde medewerker in het kader van de Overeenkomst. Klant vrijwaart Four IT B.V. voor elke aansprakelijkheid voortvloeiende uit lichamelijk letsel of dood van de ter beschikking gestelde medewerker verband houdende met de uitoefening van de Overeenkomst.
- 18.5 Klant draagt het risico voor de selectie, het gebruik en de toepassing binnen zijn organisatie van de Materialen, Software, websites, Databases en andere Producten evenals de Diensten en is verantwoordelijk voor het uitvoeren van veiligheidsprocedures en deugdelijk systeem management.
- 18.6 Ingeval medewerkers van Four IT B.V. op locatie van Klant werkzaamheden verrichten, draagt Klant kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, Data- en telecommunicatiefaciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke en overigens geldende eisen betreffende arbeidsomstandigheden. Klant vrijwaart Four IT B.V. voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Four IT B.V., 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 diens organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Four IT B.V. ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 18.7 Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer, Data telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Klant verantwoordelijk voor de juiste keuze van de daarvoor benodigde middelen en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van Four IT B.V. staan. Four IT B.V. is nimmer 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 Four IT B.V.

ARTIKEL 19 Trainingen

- 19.1 Indien in de Overeenkomst is bepaald dat Four IT B.V. voor Klant Trainingen zal verzorgen stelt Four IT B.V. de inhoud alsmede het tijdstip en de locatie van de Trainingen vast.
- 19.2 Klant is zelf verantwoordelijk voor de keuze van de Trainingen alsmede de geschiktheid daarvan voor zijn onderneming. Dat geldt eveneens indien Four IT B.V. een medewerker van Klant toelaat tot een opleiding waarvoor toelatingsnormen gelden. Klant kan een voor een opleiding opgegeven medewerker vervangen voor een andere medewerker.
- 19.3 Four IT B.V. is gerechtigd de locatie, datum en/of tijdstip van Trainingen te verplaatsen of een bepaalde Training met een andere Training te combineren dan wel een Training in het geheel te annuleren indien daartoe aanleiding is. Four IT B.V.

kan tevens organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in Trainingen aanbrengen.

- 19.4 Four IT B.V. is gerechtigd om degene die de Trainingen verzorgt, te vervangen door een of meerdere andere personen die tevens gekwalificeerd zijn om de Trainingen te geven.
- 19.5 Indien Klant niet op de (één van de) Trainingen verschijnt dan wel te kennen heeft gegeven van de Trainingen geen gebruik te willen maken, blijven de voor de Trainingen overeengekomen vergoedingen onverkort verschuldigd en zal geen teruggave van reeds betaalde vergoedingen plaatsvinden.

ARTIKEL 20 Garanties Diensten

- 20.1 Four IT B.V. zal zich naar beste vermogen inspannen om de Diensten substantieel aan de overeengekomen specificaties te laten voldoen. Four IT B.V. garandeert niet dat de Diensten geschikt zijn voor het feitelijke en/of beoogde gebruik door Klant. Four IT B.V. garandeert evenmin dat de Diensten zonder onderbreking en/of fouten zullen werken noch dat de Diensten voortdurend beschikbaar zijn.
- 21.2 Bij het herstel van Storingen is Four IT B.V. gerechtigd om programmaomwegen en probleem vermijdende beperkingen aan te brengen in de Diensten. Four IT B.V. is nimmer gehouden tot het uitvoeren van herstel in het geval van verminste of verloren gegane Data.

ARTIKEL 21 Onderbrekingen Diensten

- 22.1 Four IT B.V. is gerechtigd, zonder voorafgaande bekendmaking, de (toegang tot de) Diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken indien zulks in haar opvatting noodzakelijk is, bijvoorbeeld in kader van het redelijkerwijs benodigd Onderhoud, Service Window, wijzigingen, upgrades en/of patches.
- 22.2 Four IT B.V. is gerechtigd, -zonder voorafgaande bekendmaking, procedurele en technische wijzigingen en/of verbeteringen met betrekking tot de Diensten aan te brengen, hetgeen mogelijk tot gevolg kan hebben dat de (toegang tot de) Diensten tijdelijk wordt onderbroken of beperkt.
- 22.3 De buitengebruikstelling zal zo veel mogelijk buiten kantooruren om plaatsvinden en Klant zal tijdig op de hoogte worden gesteld stellen van de geplande buitengebruikstelling tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is, bijvoorbeeld in het geval van een noodsituatie.
- 22.4 Indien Klant constateert dat de Diensten, om welke reden dan ook, niet of gebrekkig toegankelijk zijn, zal zij Four IT B.V. daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen. Four IT B.V. zal zich inspannen om de geconstateerde Storingen te herstellen, maar kan niet garanderen dat zij in staat is alle Storingen te herstellen. Klant zal in redelijkheid alle medewerking verlenen aan Four IT B.V. die nodig is om het probleem zo snel mogelijk op te lossen. Klant zal daarbij de instructies en richtlijnen van Four IT B.V. naar beste vermogen opvolgen.
- 22.5 Four IT B.V. is nimmer aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit (gedeeltelijke) niet-bereikbaarheid en/of storingen ten aanzien van de (toegang tot de) Diensten, op welke wijze dan ook veroorzaakt.

ARTIKEL 22 Meerwerk

- 23.1 Four IT B.V. is nimmer verplicht aan een verzoek tot Meerwerk te voldoen en kan van Klant verlangen dat voor dit Meerwerk een afzonderlijke Overeenkomst met daarin opgenomen nadere Voorwaarden wordt opgesteld.
- 23.2 Klant erkent dat het uitvoeren van Meerwerk invloed kan hebben op verwachte tijdstippen van oplevering en/of planning. Het feit dat Meerwerk wordt uitgevoerd alsmede de gevolgen daarvan kunnen voor Klant nooit een reden tot opzegging of ontbinding van de Overeenkomst.

ARTIKEL 23 Vergoedingen en betaling

- 24.1 De door Klant voor de door Four IT B.V. geleverde Apparatuur, Hardware, Software en Diensten verschuldigde vergoedingen alsmede de momenten en termijnen van betaling staan vermeld in de Overeenkomst.

- 24.2 Alle door Four IT B.V. gehanteerde tarieven zijn exclusief BTW en andere van overheidswege opgelegde belastingen en heffingen.
- 24.3 Four IT B.V. is gerechtigd om gedurende de looptijd van een Overeenkomst de prijzen voor haar Diensten jaarlijks, met ingang van 1 januari, te verhogen conform het prijsindexcijfer van het voorgaande kalenderjaar, zoals gepubliceerd door het CBS (Consumentenprijsindex 'alle huishoudens'), vermeerderd met ten hoogste 5%. Four IT B.V. is gerechtigd de kostenverhoging op een latere datum door te voeren indien zij dat vanuit administratief oogpunt wenselijk acht.
- 24.4 Tevens is Four IT B.V. gerechtigd de prijzen voor haar Diensten te verhogen indien zich een verhoging van de door Four IT B.V. te maken kosten voordoet. Four IT B.V. meldt deze prijsverhoging uiterlijk één (1) maand voor de datum waarop de prijsverhoging ingaat.
- 24.5 De Algemene tarieven die gelden voor de inzet van medewerkers voor het verrichten van werkzaamheden die redelijkerwijs niet tijdens de gebruikelijke kantooruren (08.00 – 18.00 uur) en binnen de gemiddelde werktijd van 40 uur per week kunnen worden verricht of op verzoek van de Klant daarbuiten worden verricht, worden tegen de genoemde toeslagen verrekend. Op werkdagen buiten kantooruren tussen 18.00 en 24.00 uur geldt een toeslag van 50% (zegge: vijftig procent) op de Algemene tarieven. Op meer dan 40 uur per week binnen gebruikelijke kantooruren geldt een toeslag van 50% (zegge: vijftig procent). Op werkdagen tussen 24.00 en 08.00 uur en op: zaterdag, zondag en feestdagen geldt een toeslag van 100% (zegge: honderd procent) op de Algemene tarieven.
- 24.6 Tenzij anders overeengekomen worden er binnen Nederland standaard voorrij- of reiskosten gehanteerd, zoals nader in dan geldende vergoedingen op de tarievenkaart is bepaald. Tijd, reis- en verblijfskosten ten behoeve van werkzaamheden in het buitenland worden vooraf, in goed overleg met de Klant, in rekening gebracht. Four IT B.V. is gerechtigd onkosten zoals parkeerkosten, aan de Klant door te belasten.
- 24.7 Enig beroep door Klant op opschorting, verrekening of aftrek is niet toegestaan.
- 24.8 De aan Klant toegezonden facturen zullen worden voldoen binnen de in de Overeenkomst bepaalde termijn, dan wel, indien daarin geen termijn is opgenomen, binnen de op de factuur vermelde termijn. Indien de Overeenkomst en de factuur geen betalingstermijn vermelden, zal Klant de verschuldigde bedragen binnen veertien (14) dagen na dagtekening van de factuur betalen.
- 24.9 Door Klant gedane betalingen strekken in de eerste plaats ter betaling van verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats ter betaling van de langst openstaande factuur, ongeacht hetgeen Klant bij betaling van de factuur vermeldt en tenzij Four IT B.V. aangeeft dat een andere volgorde wordt gehanteerd.
- 24.10 Indien Klant niet binnen de overeengekomen betalingstermijn de facturen heeft voldaan, verkeert Klant automatisch in verzuim zonder dat enige nadere ingebrekestelling of sommatie vereist is. Vanaf de vervaldatum van de factuur is Klant een rente verschuldigd over alle te late betalingen gelijk aan 1% boven de dan geldende ECB-depositorente met een minimum van 1,5 % per maand. Tevens is Klant de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd, forfaitair vast te stellen op ten minste 15% van het bedrag van de achterstallige betaling met een minimum van € 250,- de wettelijke handelsrente over het openstaande bedrag verschuldigd tot aan het moment van volledige betaling.
- 24.11 Indien Klant niet binnen de overeengekomen betalingstermijn de facturen heeft voldaan, heeft Four IT B.V. bovendien het recht om:
- i. de factuur te vermeerderen met administratiekosten, aanmaningskosten en andere kosten gemaakt als gevolg van de overschrijding van de betalingstermijn door Klant;
 - ii. de werkzaamheden onder de Overeenkomst op te schorten; dan wel
- iii. de Overeenkomst direct buitengerechtelijk te ontbinden een en ander onverminderd de overige rechten van Four IT B.V.
- 24.12 Ter zake van aanspraken van Four IT B.V. leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie of systemen van Four IT B.V. volledig bewijs op, onverminderd het recht van Klant tot het leveren van tegenbewijs.
- 23.13 Het is de Klant en haar gelieerde ondernemingen gedurende deze Overeenkomst en gedurende twaalf (12) maanden na beëindiging van de Overeenkomst niet toegestaan medewerkers van Four IT B.V. een aanbiedingen te doen of in dienst nemen. In geval van overtreding is de Klant een vergoeding verschuldigd van één (1) bruto jaarsalaris inclusief vaste toeslagen die de werknemer genoot. Het jaarsalaris wordt bepaald aan de hand van de laatst genoten arbeidsvoorwaarden. De boete is direct opeisbaar.

ARTIKEL 24 Intellectuele Eigendomsrechten

- 25.1 Four IT B.V. behoudt zich alle rechten voor die niet expliciet aan Klant zijn verleend in deze Overeenkomst. Klant erkent dat alle (Intellectuele Eigendoms) rechten ten aanzien van de op grond van de Overeenkomst ter beschikking gestelde Diensten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de Software, Documentatie alsmede alle andere zaken uitsluitend berusten bij Four IT B.V. of haar licentiegevers.
- 25.2 De Overeenkomst strekt niet tot de overdracht van enig Intellectuele Eigendomsrechten van Four IT B.V. aan Klant. Klant verkrijgt uitsluitend de niet-exclusieve, niet-overdraagbare en niet (sub)-licentieerbare gebruiksrechten.
- 25.3 Het is Klant niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander Intellectuele Eigendomsrechten uit de Diensten waaronder begrepen maar niet beperkt tot de Software, Documentatie, Diensten of enige andere onder de Overeenkomst ontwikkelde of geproduceerde Materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 25.4 Four IT B.V. is gerechtigd technische voorzieningen in de Diensten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de Software, Diensten of enige andere onder de Overeenkomst ontwikkelde of geproduceerde Materialen aan te brengen ter bescherming daarvan. Het is Klant niet toegestaan om deze technische voorzieningen, anders dan na schriftelijke toestemming van Four IT B.V., te (laten) omzeilen en/of te (laten) verwijderen. Tevens is het Klant niet toegestaan op Diensten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de Software of enige andere onder de Overeenkomst ontwikkelde of geproduceerde Materialen reverse engineering toe te passen, tenzij dwingend recht zulks nadrukkelijk toestaat.
- 25.5 Four IT B.V. vrijwaart Klant tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Four IT B.V. zelf ontwikkelde Diensten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de Software of enige andere onder de Overeenkomst ontwikkelde of geproduceerde Materialen inbreuk maken op de auteursrechten van die derde, onder de voorwaarde dat Klant Four IT B.V. onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van schikkingen, geheel overlaat aan Four IT B.V. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Four IT B.V. verlenen om zich, indien nodig in naam van Klant tegen deze rechtsvordering te verweren.
- 25.6 De verplichting tot vrijwaring zoals hiervoor bedoeld vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt met (i) door Klant ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Four IT B.V. ter beschikking gestelde Materialen, dan wel (ii) wijzigingen die Klant al dan niet met schriftelijke toestemming van Four IT B.V., in de Software, Diensten en/of enige andere onder de Overeenkomst ontwikkelde of geproduceerde Materialen heeft aangebracht of door een derde heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Four IT B.V. zelf ontwikkelde Diensten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de Software of enige andere onder de Overeenkomst ontwikkelde of geproduceerde Materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend

- auteursrecht of indien naar het oordeel van Four IT B.V. een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Four IT B.V., indien mogelijk, zich er voor inspannen dat Klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere Diensten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de Software of enige andere onder de Overeenkomst ontwikkelde of geproduceerde Materialen kan blijven gebruiken.
- 25.7 Klant garandeert dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Four IT B.V. van Producten, Apparatuur, programmatuur, programma's en/of Software van derde partijen, Databestanden of andere Materialen. Klant vrijwaart Four IT B.V. tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, bewerken, installeren of incorporeren inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 25.8 Dit artikel beschrijft de volledige aansprakelijkheid van Four IT B.V. voor claims van derden gebaseerd op de bewering dat Software, Diensten of enige andere onder de Overeenkomst ontwikkelde of geproduceerde Materialen inbreuk maken op de auteursrechten van deze derde. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van Four IT B.V. is uitgesloten.

ARTIKEL 25 Aansprakelijkheid

- 26.1 De aansprakelijkheid van Four IT B.V. wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van overeengekomen garantieverplichtingen, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor de Overeenkomst waarop de tekortkoming ziet, bedongen prijs per maand (excl. BTW). Deze beperking van aansprakelijkheid is ook van toepassing op de vrijwaringsverplichting als bedoeld in deze Algemene Voorwaarden. In geen geval zal de totale, cumulatieve aansprakelijkheid van Four IT B.V. voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, echter meer bedragen dan € 1.000.000,00 (een miljoen euro).
- 26.1 Indien Four IT B.V. ondanks het hiervoor bepaalde toch aansprakelijk zou kunnen worden gehouden voor schade dan doet Klant reeds nu voor alsdan afstand van elk recht om een vergoeding voor de schade te vorderen die hoger ligt dan het bedrag dat de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Four IT B.V. ter zake van het betreffende geval daadwerkelijk uitkeert.
- 26.2 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- i. materiële schade aan zaken (zaakschade).
 - ii. de redelijke kosten die Klant zou moeten maken om de prestatie van Four IT B.V. aan de Overeenkomst te laten beantwoorden. Deze schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door Klant wordt ontbonden.
 - iii. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van dit Artikel 26.
 - iv. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Klant aantonen dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van dit artikel.
- 26.3 De aansprakelijkheid van Four IT B.V. voor schade anders dan die genoemd in artikel 26.2, waaronder begrepen maar niet beperkt tot indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Klant, Materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid wegens verminking, vernietiging of verlies van gegevens, Data of documenten.
- 26.4 De in artikelen 26.1 – 26.3 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid.
- 26.5 Tenzij nakoming blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst slechts indien Four IT B.V. onverwijld, schriftelijk en deugdelijk in gebreke is gesteld. Een vordering tot schadevergoeding vervalt door het enkele verloop van vierentwintig (6) maanden na het ontstaan van de vordering.
- 26.6 Het bepaalde in dit artikel alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze Overeenkomst gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen en toeleveranciers waarvan Four IT B.V. zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.

ARTIKEL 26 Overmacht

- 27.1 Onder overmacht in de zin van deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan elke omstandigheid buiten de wil en toedoen van Four IT B.V., al dan niet ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst voorzienbaar, ten gevolge waarvan de nakoming redelijkerwijs niet van Four IT B.V. kan worden verlangd, zoals oorlog, belemmerende overheidsmaatregelen, stormschade en andere natuurrampen, belemmering door derden, vervoersstoringen van welke aard dan ook, werkstakingen, uitsluiting of gebrek aan personeel, quarantaine, epidemieën, vorstverlet, tekortkoming van derden die door Four IT B.V. ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst zijn ingeschakeld, brand, storingen en ongevallen in het bedrijf of in de middelen van vervoer van Four IT B.V., dan wel in de middelen van vervoer van derden, het opleggen van heffingen of andere overheidsmaatregelen, die een wijziging in de feitelijke omstandigheden met zich meebrengen. Deze leveren voor Four IT B.V. een overmacht op, die Four IT B.V. ontheft van verplichting tot levering c.q. uitvoering van werk, zonder dat de Klant en/of gebruiker enigerlei recht op schadevergoeding van welke aard of hoe ook genaamd kan doen gelden.
- 27.2 Four IT B.V. is in deze of dergelijke gevallen gerechtigd, zulks geheel ter beoordeling van Four IT B.V., om de Overeenkomst tot uitvoering van werk te annuleren of deze op te schorten, respectievelijk te wijzigen, totdat de buitengewone omstandigheden hebben opgehouden te bestaan of indien blijkt dat de uitvoering van de Overeenkomst niet meer mogelijk is de Overeenkomst te ontbinden.

ARTIKEL 27 Duur en beëindiging

- 28.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de in de Overeenkomst aangegeven duur. Tenzij in de Overeenkomst nadrukkelijk anders is bepaald, is Klant niet gerechtigd de Overeenkomst tussentijds op te zeggen.
- 28.2 Aan Klant komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst slechts toe indien Four IT B.V., 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.
- 28.3 Indien Klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 28.2 reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij Klant bewijst dat Four IT B.V. ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die namens Four IT B.V. vóór de ontbinding zijn 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.
- 28.4 Elk der Partijen kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surseance 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, of indien de beslissende

zeggenschap over de onderneming van Klant wijzigt. Four IT B.V. is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden.

- 28.5 In geval van beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, vervallen automatisch de aan Klant verleende gebruiksrechten en licenties met betrekking tot de Dienst, Software, Materialen en Hardware. Vanaf het moment van beëindiging is Four IT B.V. derhalve gerechtigd om de Klant de toegang tot de Dienst te blokkeren en al haar werkzaamheden te staken. Klant zal er vervolgens zorg voor dragen dat alle Materialen en Documentatie alsmede alle kopieën daarvan binnen dertig (30) dagen na beëindiging - en/of op eerste verzoek van Four IT B.V. onverwijld - worden geretourneerd dan wel is vernietigd, zulks ter keuze van Four IT B.V.
- 28.6 Indien Partijen dit in de Overeenkomst zijn overeengekomen, zal Four IT B.V. tegen betaling van haar gebruikelijke tarieven, bij beëindiging van de Overeenkomst aan Klant assistentie verlenen bij de migratie naar een nieuw systeem althans nieuwe leverancier.
- 28.7 Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn de beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst te overleven blijven na beëindiging volledig van kracht.

ARTIKEL 28 Vertrouwelijke informatie

- 29.1 Indien en voor zover bij de uitvoering van de Overeenkomst informatie van een Partij ter kennis komt van de andere Partij en deze informatie in redelijkheid als vertrouwelijk zou moeten worden aangemerkt, zal deze ontvangende Partij deze informatie alleen gebruiken voor het uitvoeren van de Overeenkomst en toegang tot die informatie beperken tot personen die daarvan voor dat doel kennis moeten nemen. Partijen staan ervoor in dat deze personen door een arbeidsovereenkomst en/of een geheimhoudingsovereenkomst verplicht zijn tot geheimhouding van deze vertrouwelijke informatie.
- 29.2 Onder vertrouwelijke informatie wordt niet verstaan informatie die reeds openbaar was op het moment dat deze ter kennis kwam van de ontvangende Partij of naderhand openbaar is geworden, of die de ontvangende Partij van een derde heeft gekregen zonder dat daarbij een geheimhoudingsverplichting is opgelegd of deze derde daartoe verplicht was.
- 29.3 Four IT B.V. zal zich maximaal inspannen de Data geheim te houden. Four IT B.V. is echter gerechtigd de Data af te geven of anderszins beschikbaar te stellen voor zover zij hiertoe krachtens de wet, rechterlijke uitspraak en/of een bevel van een daartoe bevoegde instantie verplicht is althans gehouden is.
- 29.4 Four IT B.V. kan Data onder zich houden, ondanks een verzoek en/of plicht tot afgifte, totdat Klant alle aan Four IT B.V. verschuldigde vergoedingen heeft voldaan.

ARTIKEL 29 Kennisgevingen

- 30.1 Alle kennisgevingen en andere communicatie tussen Partijen betreffende de Overeenkomst en de uitvoering daarvan zal schriftelijk geschieden, waaronder begrepen door middel van e-mailverkeer. E-mailberichten worden geacht door de andere Partij te zijn ontvangen en de inhoud daarvan bekend, indien zulk bericht aantoonbaar is verzonden aan de contactpersoon en het e-mailadres zoals vermeld in de Overeenkomst.
- 30.2 Partijen zullen elkaar direct op de hoogte stellen van enige verandering in de in de Overeenkomst vermelde gegevens.

ARTIKEL 30 Privacy

- 31.1 De gegevens die automatisch worden verwerkt en eventueel opgeslagen bij het gebruik van de Diensten, kunnen persoonsgegevens bevatten. Daarom vallen zowel Klant als Four IT B.V. onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), waarbij volgens de terminologie van de AVG Klant de 'verwerkingsverantwoordelijke' vormt en Four IT B.V. de 'verwerker'.
- 32.2 Indien Four IT B.V. in de uitvoering van de Diensten persoonsgegevens verwerkt, verplicht artikel 28 lid 3 AVG Four

IT B.V. en Klant ertoe een Overeenkomst of andere bindende rechtshandeling overeen te komen met betrekking tot de door Four IT B.V. ten behoeve van Klant uitgevoerde verwerkingen van persoonsgegevens. De bepalingen uit de Bijlage gelden als een verwerkersovereenkomst in de zin van de AVG.

- 33.3 Indien er door Four IT B.V. persoonsgegevens worden verwerkt via de Diensten waarvoor Four IT B.V. zelfstandig het doel en de middelen vaststelt, zijn de bepalingen uit de Bijlage niet van toepassing aangezien Four IT B.V. deze verwerkingen uitvoert in haar rol als 'verwerkingsverantwoordelijke'.

ARTIKEL 31 Wijzigingen Algemene Voorwaarden

- 34.1 Indien het een duurovereenkomst betreft, behoudt Four IT B.V. zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
- 34.2 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 Four IT B.V. of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
- 34.3 Indien Kant een natuurlijk persoon is, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, en de wijziging heeft tot gevolg dat aan Klant een prestatie wordt verschafte die wezenlijk van de oorspronkelijke prestatie afwijkt, heeft deze Klant de bevoegdheid de Overeenkomst te beëindigen per de datum dat de gewijzigde Voorwaarden in werking treden.

ARTIKEL 32 Toepasselijk recht en jurisdictie

- 35.1 De aanbiddingen, offertes, deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en andere overeenkomsten tussen Four IT B.V. en Klant worden beheerst door Nederlands recht.
- 35.2 Geschillen tussen Four IT B.V. en Klant die voortvloeien uit of betrekking hebben op de aanbiddingen, offertes, deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en/of andere overeenkomsten worden bij uitsluiting voorgelegd aan de Rechtbank Amsterdam.

ARTIKEL 33 Overig

- 36.1 In alle gevallen waarin door deze Overeenkomst niet is of zal blijken te zijn voorzien, zijn Partijen over en weer jegens elkaar gehouden te handelen overeenkomstig uitgangspunt en strekking van deze Overeenkomst, met wederzijdse inachtneming van de redelijkheid en billijkheid en rekening houdend met elkaars gerechtvaardigde belangen.
- 36.2 Klant is niet bevoegd om de Overeenkomst en/of enig van de rechten en/of verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst aan een derde over te dragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Four IT B.V. Klant is evenmin bevoegd om zonder zulke toestemming een derde in te huren voor de (gedeeltelijke) uitvoering van zijn verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst.
- 36.3 Wijzigingen van of aanvullingen op de Overeenkomst dienen schriftelijk tussen Partijen te worden overeengekomen en ondertekend door daartoe bevoegde personen.
- 36.4 Indien en voor zover enige bepaling uit de Overeenkomst nietig, ongeldig of onverbindend wordt verklaard, dan laat dit de geldigheid van de andere bepalingen onverlet. Partijen zullen in zodanig geval zo spoedig mogelijk met elkaar in overleg treden over een nieuwe bepaling, die de aard en strekking van de oude bepaling zo dicht mogelijk zal benaderen, zonder zelf nietig, ongeldig of onverbindend te zijn.

Bijlage: Verwerkersovereenkomst

Deze Verwerkersovereenkomst maakt integraal onderdeel uit van de afspraken tussen Partijen (hierna: de Overeenkomst)

Algemeen

In deze verwerkersovereenkomst wordt verstaan onder:

- **Algemene Voorwaarden:** de Algemene Voorwaarden van Verwerker, die onverkort van toepassing zijn op iedere afspraak tussen Verwerker en Verantwoordelijke en van welke Algemene Voorwaarden deze Verwerkersovereenkomst onlosmakelijk deel uitmaken.
- **Verwerker:** Four IT B.V. gevestigd aan de Achthovenerweg 15D te Leiderdorp.
- **Verwerkingsverantwoordelijke:** de natuurlijk persoon of rechtspersoon die aan Verwerker opdracht heeft gegeven tot het verrichten van Werkzaamheden, eveneens Verantwoordelijke.
- **Gegevens:** de persoonsgegevens zoals omschreven in Annex 1.
- **Overeenkomst:** elke afspraak tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker tot het verrichten van Werkzaamheden door Verwerker ten behoeve van de Opdrachtgever.
- **Werkzaamheden:** alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, of die door Verwerker uit anderen hoofde worden verricht. Het voorgaande geldt in de ruimste zin van het woord en omvat in ieder geval de werkzaamheden zoals vermeld in de opdrachtbevestiging.

In aanmerking nemende dat:

- Verwerkingsverantwoordelijke met zijn klanten een Overeenkomst heeft gesloten en Verwerkingsverantwoordelijke voor de uitvoering van die Overeenkomst Verwerker in wenst te schakelen;
- Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker ten behoeve van het voorgaande een Overeenkomst hebben gesloten (hierna: "de Overeenkomst");
- Verwerker bij de uitvoering van de Overeenkomst aangemerkt kan worden als Verwerker in de zin van artikel 4 lid 8 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: "AVG");
- Verwerkingsverantwoordelijke aangemerkt wordt als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4 lid 7 AVG;
- Waar in deze Verwerkersovereenkomst gesproken wordt over persoonsgegevens, hiermee persoonsgegevens in de zin van artikel 4 lid 1 AVG worden bedoeld;
- Verwerkingsverantwoordelijke de doeleinden en middelen aanwijst voor de verwerking en waarvoor de hierin genoemde Voorwaarden gelden;
- Verwerker hiertoe bereid is en tevens bereid is de verplichtingen omtrent beveiliging en andere aspecten van de AVG na te komen, voor zover dit binnen zijn macht ligt;
- De AVG aan de Verwerkingsverantwoordelijke de plicht oplegt om ervoor zorg te dragen dat Verwerker voldoende waarborgen biedt ten aanzien van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen;
- De AVG daarnaast aan de Verwerkingsverantwoordelijke de plicht oplegt om toe te zien op de naleving van die maatregelen;
- Partijen, mede gelet op het vereiste uit artikel 28 lid 3 AVG, hun rechten en plichten schriftelijk wensen vast te leggen middels deze verwerkersovereenkomst (hierna: "Verwerkersovereenkomst").

Zijn als volgt overeengekomen:

Artikel 1 Doeleinden van verwerking

- 1.1 Verwerker verbindt zich onder de Voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst in opdracht van

Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de Verwerkersovereenkomst op grond waarvan onder andere gegevens van Verwerkingsverantwoordelijke worden gehost en die doeleinden die met nadere instemming zijn vastgelegd in de Overeenkomst.

- 1.2 De persoonsgegevens die door Verwerker in het kader van de Overeenkomst (zullen) worden verwerkt, en de categorieën betrokkenen van wie deze afkomstig zijn, zijn opgenomen in Bijlage 1. 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 deze Verwerkersovereenkomst zijn genoemd.
- 1.3 De Verwerker heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens. Verwerker neemt geen zelfstandige beslissingen over de ontvangst en het gebruik van de persoonsgegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van persoonsgegevens.

Artikel 2 Verplichtingen Verwerker

- 2.1 Ten aanzien van de in artikel 1 genoemde verwerkingen zal Verwerker zorg dragen voor de naleving van de Voorwaarden die, op grond van de Wbp en de AVG, worden gesteld aan het verwerken van persoonsgegevens door Verwerker vanuit diens rol.
- 2.2 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, op diens verzoek daartoe en binnen een redelijke termijn, informeren over de door hem genomen maatregelen aangaande zijn verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst.
- 2.3 De verplichtingen van de Verwerker die uit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Verwerker.
- 2.4 Het verwerken van persoonsgegevens door Verwerker zal nimmer met zich meebrengen dat de Databases van Verwerker worden verrijkt met de gegevens afkomstig uit de Datasets van Verwerkingsverantwoordelijke tenzij het de gegevens in geaggregeerde, niet herleidbare, vorm betreft. In dat geval is het Verwerker toegestaan deze gegevens voor eigen overige doeleinden te gebruiken.
- 2.5 Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van de Verwerkingsverantwoordelijke in strijd is met de in lid 1 bedoelde wetgeving.

Artikel 3 Doorgifte van persoonsgegevens

- 3.1 Verwerker mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Economische Ruimte (hierna: "EER"). Doorgifte naar landen buiten de EER is enkel toegestaan wanneer dit op basis van de voorafgaande schriftelijke opdracht/toestemming van de Verwerkingsverantwoordelijke plaatsvindt, of er sprake is van een van de passende waarborgen in de zin van de AVG.

Artikel 4 Verdeling van verantwoordelijkheid

- 4.1 De toegestane verwerkingen zullen door Verwerker worden uitgevoerd binnen een (semi-)geautomatiseerde omgeving.
- 4.2 Verwerker is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder deze Verwerkersovereenkomst, overeenkomstig de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke en onder de uitdrukkelijke (eind)verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke. Voor alle 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 niet verantwoordelijk. De verantwoordelijkheid voor deze verwerkingen rust uitsluitend bij Verwerkingsverantwoordelijke.
- 4.3 Verwerkingsverantwoordelijke staat er voor in dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in deze Verwerkersovereenkomst, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maken op enig recht van derden.
- 4.4 Vanaf het moment dat de AVG op 25 mei 2018 van toepassing wordt, zullen Partijen een register bijhouden van de onder deze Verwerkersovereenkomst geregelde verwerkingen.

Artikel 5 Inschakelen van derden of onderaannemers

- 5.1 Verwerkingsverantwoordelijke geeft Verwerker hierbij toestemming om bij de verwerking van persoonsgegevens, op grond van deze Verwerkersovereenkomst, gebruik te maken van een derde met inachtneming van de toepasselijke privacywetgeving.
- 5.2 Op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke zo spoedig mogelijk informeren over de door haar ingeschakelde derden. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om tegen enige, door Verwerker ingeschakelde derden, bezwaar te maken. Wanneer Verwerkingsverantwoordelijke bezwaar maakt tegen door de Verwerker ingeschakelde derden, zullen Partijen onderling in overleg treden om hiertoe tot een oplossing te komen.
- 5.3 Verwerker zorgt er in ieder geval voor dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker zijn overeengekomen. Verwerker staat in voor een correcte naleving van deze plichten door deze derden en is bij fouten van deze derden zelf jegens Verwerkingsverantwoordelijke aansprakelijk voor alle schade alsof hij zelf de fout(en) heeft begaan.

Artikel 6 Beveiliging

- 6.1 Verwerker zal zich inspannen passende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).
- 6.2 Verwerker zal zich inspannen de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.
- 6.3 Indien blijkt dat een noodzakelijke beveiligingsmaatregel ontbreekt, zal Verwerker ervoor zorgdragen dat de beveiliging voldoet aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.

Artikel 7 Meldplicht

- 7.1 In het geval van een datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens) zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke daarover onverwijld dan wel uiterlijk binnen achtenveertig (48) uur informeren, naar aanleiding waarvan Verwerkingsverantwoordelijke beoordeelt of zij de toezichthoudende autoriteiten en/of betrokkenen zal informeren of niet. Verwerker spant zich

- naar beste kunnen in om de verstrekte informatie volledig, correct en accuraat te maken.
- 7.2 Verwerkingsverantwoordelijke zal zorgdragen voor het voldoen aan eventuele (wettelijke) meldplichten. Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist zal Verwerker meewerken aan het informeren van de ter zake relevante autoriteiten en eventueel betrokkenen.
- 7.3 De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest, alsmede voor zover bekend bij Verwerker:
- de datum waarop het lek heeft plaatsgevonden (indien geen exacte datum bekend is: de periode waarbinnen het lek heeft plaatsgevonden;
 - wat de (vermeende) oorzaak is van het lek);
 - de datum en het tijdstip waarop het lek bekend is geworden bij Verwerker of bij een door hem ingeschakelde derde of onderaannemer;
 - 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, inclusief het soort of de soorten persoonsgegevens die gelekt zijn;
 - 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;
 - contactgegevens voor de opvolging van de Melding.

Artikel 8 Rechten van betrokkenen

- 8.1 In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten richt aan Verwerker, zal Verwerker het verzoek doorsturen aan Verwerkingsverantwoordelijke en de betrokkene hiervan op de hoogte stellen. Verwerkingsverantwoordelijke zal het verzoek vervolgens verder zelfstandig afhandelen. Indien blijkt dat de Verwerkingsverantwoordelijke hulp benodigd heeft van de Verwerker voor de uitvoering van een verzoek van een betrokkene, dan kan de Verwerker hiervoor kosten in rekening brengen.

Artikel 9 Geheimhoudingsplicht

- 9.1 Op alle persoonsgegevens die Verwerker van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Verwerkersovereenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Verwerker zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor hij deze heeft verkregen, tenzij deze in een zodanige vorm is gebracht dat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is.
- 9.2 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 deze Verwerkersovereenkomst, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.

Artikel 10 Audit

- 10.1 Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke ICT-deskundige die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van alle punten uit deze Verwerkersovereenkomst.
- 10.2 Deze audit vindt uitsluitend plaats nadat Verwerkingsverantwoordelijke de bij Verwerker aanwezige soortgelijke auditrapportages heeft opgevraagd, beoordeeld en redelijke argumenten aanbrengt die een door Verwerkingsverantwoordelijke

- geïnitieerde audit alsnog rechtvaardigen. Een dergelijke audit wordt gerechtvaardigd wanneer de bij Verwerker aanwezige soortgelijke auditrapportages geen of onvoldoende uitsluitel geven over het naleven van deze Verwerkersovereenkomst door Verwerker. De door Verwerkingsverantwoordelijke geïnitieerde audit vindt twee weken na voorafgaande aankondiging door Verwerkingsverantwoordelijke, en maximaal eens per jaar plaats.
- 10.3 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, waarbij een termijn van maximaal twee weken redelijk is tenzij een spoedeisend belang zich hiertegen verzet, ter beschikking stellen. Verwerkingsverantwoordelijke zal er zorg voor dragen dat de audit een zo min mogelijk bedrijfsverstorend effect op de overige werkzaamheden van Verwerker veroorzaakt.
- 10.4 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.
- 10.5 De redelijke kosten voor de audit worden door de Verwerkingsverantwoordelijke gedragen, met dien verstande dat de kosten voor de in te huren derde altijd door Verwerkingsverantwoordelijke zullen worden gedragen.
- 10.6 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke ondersteunen bij de uitvoering van een Data Protection Impact Assessment (hierna: 'DPIA') wanneer Verwerker dit op grond van de AVG verplicht is. Deze Ondersteuning kan zich onder andere uiten in het ter beschikking stellen van de benodigde informatie door Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke, voor het correct uitvoeren van de DPIA.

Artikel 11 Duur en beëindiging

- 11.1 Deze Verwerkersovereenkomst is aangegaan voor de duur zoals bepaald in de Overeenkomst tussen Partijen en bij gebreke daarvan in ieder geval voor de duur van de samenwerking.
- 11.2 De Verwerkersovereenkomst kan tussentijds niet worden opgezegd.
- 11.3 Partijen mogen deze Verwerkersovereenkomst alleen wijzigen met wederzijdse schriftelijke instemming.
- 11.4 Na beëindiging van de Verwerkersovereenkomst vernietigt Verwerker de van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangen persoonsgegevens onverwijld, tenzij partijen anders overeenkomen.

Artikel 12 Overige bepalingen

- 12.1 De Verwerkersovereenkomst en de uitvoering daarvan worden beheerst door Nederlands recht.
- 12.2 Alle geschillen, die tussen Partijen mochten ontstaan in verband met de Verwerkersovereenkomst, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van de rechtbank die ook bevoegd is in het kader van de Overeenkomst te oordelen.
- 12.3 Indien één of meer bepalingen van de Verwerkersovereenkomst niet rechtsgeldig blijken te zijn, zal de Verwerkersovereenkomst voor het overige van kracht blijven. Partijen overleggen alsdan over de bepalingen welke niet rechtsgeldig zijn, teneinde een vervangende regeling te treffen die wel rechtsgeldig is en zoveel mogelijk aansluit bij de strekking van de te vervangen regeling.
- 12.4 Indien de privacywetgeving wijzigt, zullen partijen meewerken deze Verwerkersovereenkomst aan te passen teneinde aan deze wetgeving te kunnen (blijven) voldoen.

- 12.5 In geval van strijdigheid van verschillende documenten of de Bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde:
- de Overeenkomst;
 - deze Verwerkersovereenkomst;
 - de Algemene Voorwaarden van Verwerker;
 - eventuele aanvullende Voorwaarden.

Annex 1 Specificatie persoonsgegevens en betrokkenen Persoonsgegevens

Verwerker zal in het kader van de Overeenkomst, de volgende persoonsgegevens verwerken in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke:

- NAW-gegevens (al dan niet optioneel), zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, voor- en achternaam van contactpersoon, contactgegevens zoals emailadres en/of telefoonnummer, bedrijf/organisatie en adres van de Klant en/of de functie van de contactpersoon;
- Betaalgegevens, zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, factuuradres, rekeningnummer en/of in het geval van een SEPA incasso machtiging ook de voor- en achternaam van de rekeninghouder;
- Webbrowsergegevens, zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, IP-adres en/of cookie ID;
- Managementinformatie, zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, door Klant gestelde vragen en/of ingediende klachten.

Verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat de in deze Annex 1 omschreven persoonsgegevens en categorieën betrokkenen volledig en correct zijn, en vrijwaart Verwerker voor enige gebreken en aanspraken die resulteren uit een incorrecte weergave door Verwerkingsverantwoordelijke.