

ALGEMENE VOORWAARDEN GENTFUL B.V.

Ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 93259956, statutair gevestigd te Zwolle, kantoorhoudende aan de Plattenborgstraat 51 (8043 TS) te Zwolle (hierna: Gentful).

Artikel 1. Toepasselijkheid algemene voorwaarden

- 1.1. Deze Algemene Voorwaarden Gentful B.V. (hierna: algemene voorwaarden) zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Gentful goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan Afnemer levert.
- 1.2. Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen Gentful en Afnemer zijn overeengekomen.
- 1.3. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is de toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Afnemer uitgesloten.
- 1.4. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. Gentful en Afnemer treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.
- 1.5. Bij tegenspraak tussen bepalingen uit deze algemene voorwaarden en een overeenkomst tussen Gentful en Afnemer prevaleren de bepalingen uit de Overeenkomst, behoudens indien anders is bepaald.
- 1.6. Gentful heeft het recht de algemene voorwaarden te wijzigen. Gentful zal een wijziging tenminste 30 dagen van tevoren aan Afnemer mededelen. Een wijziging wordt geacht door Afnemer te zijn geaccepteerd en treedt op de door Gentful aangegeven datum in werking, tenzij Afnemer binnen 30 dagen na de mededeling schriftelijk aan Afnemer mededeelt dat hij de wijziging niet accepteert. In dat geval heeft Gentful het recht de Overeenkomst te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen.

Artikel 2. Definities

- 2.1. De in deze algemene voorwaarden met een beginhoofdletter aangeduide begrippen, hebben de volgende betekenis:
 - Afnemer:** een natuurlijke of rechtspersoon die een Overeenkomst aangaat met Gentful;
 - Dienstverlening:** het verlenen van diensten door Gentful op het gebied van informatietechnologie, zoals advisering en/of het verrichten van overige werkzaamheden, door middel van het inzetten van een of meer deskundigen dan wel op andere wijze.
 - Overeenkomst:** de tussen partijen gesloten schriftelijke overeenkomst (van opdracht) voor Dienstverlening door Gentful aan Afnemer, waarvan deze algemene voorwaarden onderdeel uitmaken.
 - Verwerkersovereenkomst:** de overeenkomst inzake de verwerking van persoonsgegevens zoals opgenomen in Bijlage 1 bij deze algemene voorwaarden, die van toepassing is indien Gentful als verwerker, als bedoeld in Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), prestaties verricht voor Afnemer.

Artikel 3. Prijs en betaling

- 3.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Alle door Gentful kenbaar gemaakte prijzen zijn steeds in euro's en Afnemer dient alle betalingen in euro's te voldoen.

- 3.2. Afnemer betaalt voor de Dienstverlening de overeengekomen tarieven. De betalingstermijn van de facturen is dertig (30) dagen, tenzij anders is overeengekomen.
- 3.3. De juistheid van een door Gentful ingediende factuur wordt aangenomen indien de Afnemer niet binnen acht (8) dagen bezwaar heeft gemaakt tegen de juistheid ervan. Bij een geschil over de juistheid en volledigheid van een factuur prevaleert de administratie van Gentful, tenzij de Afnemer het tegendeel bewijst.
- 3.4. Tenzij anders overeengekomen, zijn de reiskosten, verblijfkosten en overige kosten van Gentful bij het uurtarief inbegrepen en dienen deze door de Afnemer aan Gentful te worden vergoed.
- 3.5. Bestaat Afnemer volgens de Overeenkomst uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, dan is elk van die (rechts)personen tegenover Gentful hoofdelijk verbonden tot nakoming van de Overeenkomst.
- 3.6. Betaalt Afnemer de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig, dan is Afnemer, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Blijft Afnemer na aanmaning of ingebrekestelling nalatig de vordering te voldoen, dan kan Gentful de vordering uit handen geven en is Afnemer naast het dan verschuldigde totale bedrag ook gehouden tot vergoeding van alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van Gentful onverlet.
- 3.7. Gentful heeft het recht om de overeengekomen tarieven te wijzigen in geval gedurende de opdracht werkzaamheden zodanig wijzigen dat moet worden gesproken van feitelijk andere werkzaamheden. Tariefswijzigingen dienen altijd in onderling overleg te worden afgestemd en schriftelijk bevestigd te worden.
- 3.8. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Afnemer, geldt dat Gentful gerechtigd is de tarieven jaarlijks per 1 januari aan te passen en te indexeren overeenkomstig de CPI-index van het CBS over de voorafgaande twaalf (12) maanden. Gentful zal Afnemer dertig (30) dagen van te voren de mogelijkheid bieden om kennis te nemen van eventuele prijsverhogingen.

Artikel 4. Duur en beëindiging van de Overeenkomst

- 4.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de overeengekomen duur, bij gebreke waarvan deze geldt voor onbepaalde tijd.
- 4.2. De Overeenkomst voor onbepaalde tijd kan in alle gevallen door ieder van de partijen worden beëindigd door schriftelijke opzegging met inachtneming van een termijn van één (1) maand. Afnemer is niet gerechtigd om een overeenkomst voor bepaalde tijd tussentijds op te zeggen.
- 4.3. Buiten hetgeen elders in de algemene voorwaarden is bepaald, zijn beide partijen voorts gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden indien één van de volgende omstandigheden zich voordoet of dreigt te gaan doen:
 - a. het faillissement van de andere partij wordt aangevraagd;
 - b. de andere partij in staat van faillissement wordt verklaard;
 - c. aan de andere partij (al dan niet voorlopig) surséance van betaling wordt verleend;
 - d. de onderneming van de andere partij wordt beëindigd of geheel of gedeeltelijk aan een derde overgedragen, indien de derde onvoldoende waarborgen in de continuïteit van de dienstverlening kan bieden;
 - e. de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd;
 - f. de andere partij zijn huidige onderneming staakt, of een aanmerkelijk deel van het vermogen van de andere partij beslag wordt gelegd, dan wel indien de andere partij anderszins niet

langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit de Overeenkomst na te kunnen komen.

- 4.4. Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging en/of ontbinding van de Overeenkomst voort te duren, blijven nadien bestaan.

Artikel 5. Termijnen

- 5.1. Door Gentful opgegeven termijnen voor de verrichting van Dienstverlening hebben, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, steeds een indicatieve strekking. Dit zijn nimmer fatale termijnen. Gentful is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Afnemer Gentful schriftelijk in gebreke heeft gesteld.
- 5.2. Overschrijding van overeengekomen termijnen door welke oorzaak ook ontstaan, geeft geen recht op schadevergoeding, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 6. Geheimhouding

- 6.1. Indien en voor zover bij de uitvoering van de Overeenkomst vertrouwelijke informatie van een partij ter kennis komt van de andere partij 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. Dit geldt niet voor Gentful indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de Overeenkomst door Gentful. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door Gentful of Afnemer als zodanig is aangeduid. Partijen zullen persoonsgegevens altijd vertrouwelijk behandelen.
- 6.2. Onder vertrouwelijke informatie valt niet informatie die reeds openbaar was op het moment dat deze ter kennis kwam of naderhand is geworden, of die de ontvangende partij ook van een derde heeft gekregen zonder dat daarbij een geheimhoudingsverplichting is opgelegd of deze derde daartoe verplicht was.
- 6.3. Gentful zal geen kennisnemen van data die Afnemer opslaat en/of verspreidt via de systemen van Gentful, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of Gentful daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Gentful zich inspannen de kennisname van de data zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

Artikel 7. Gegevensverwerking

- 7.1. Indien dit voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk is, zal Afnemer Gentful desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop Afnemer uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.
- 7.2. Indien en voor zover de Dienstverlening verwerking van persoonsgegevens met zich mee brengt in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, ligt de verantwoordelijkheid voor deze gegevens volledig bij Afnemer. Gentful zal als verwerker en Afnemer als verwerkingsverantwoordelijke aangemerkt worden. De rechten en plichten van partijen zijn in de Verwerkersovereenkomst in Bijlage 1 bij deze algemene voorwaarden nader bepaald.
- 7.3. Afnemer vrijwaart Gentful voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een verwerking die door Afnemer wordt

gehouden of waarvoor Afnemer verantwoordelijk is, tenzij Afnemer bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan Gentful toerekenbaar zijn.

Artikel 8. Beveiliging

- 8.1. Indien Gentful op grond van de Overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Gentful staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de Overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.

Artikel 9. Verplichtingen van partijen

- 9.1. Om een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst door Gentful mogelijk te maken, zal Afnemer Gentful steeds tijdig alle in redelijkheid door Gentful te verlangen gegevens of inlichtingen verschaffen. Gentful mag erop vertrouwen dat de door de Afnemer verstrekte informatie juist en volledig is. Gentful is gehouden de Overeenkomst naar beste weten en kunnen uit te voeren bij wijze van inspanningsverplichting(en).
- 9.2. Indien Gentful bij de uitvoering van de Overeenkomst en/of Dienstverlening geconfronteerd wordt met feiten of omstandigheden die de voortgang van zijn werkzaamheden negatief zouden kunnen beïnvloeden, zal Gentful Afnemer daarvan zo spoedig mogelijk in kennis stellen.
- 9.3. Afnemer is verantwoordelijk voor het gebruik van de resultaten van de Dienstverlening en de wijze waarop de resultaten worden ingezet.
- 9.4. Indien Afnemer Gentful verzoekt om aanvullende werkzaamheden of andere prestaties te verrichten, worden deze werkzaamheden of andere prestaties op basis van nacalculatie vergoed door Afnemer. Gentful is niet verplicht om aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.
- 9.5. De Dienstverlening wordt geacht door Afnemer te zijn geaccepteerd op het moment van oplevering of, indien installatie is overeengekomen, op het moment van installatie, tenzij Afnemer binnen 5 (vijf) werkdagen na oplevering of installatie schriftelijk en gemotiveerd meldt dat de Dienstverlening niet wezenlijk voldoet aan de overeengekomen specificaties. In dat geval zal Gentful de tekortkomingen binnen een redelijke termijn herstellen, waarna de Dienstverlening opnieuw wordt geacht te zijn geaccepteerd.
- 9.6. Afnemer zal tijdig in kennis worden gesteld van eventuele vakanties en ander verlof van de door Gentful ingezette deskundige(n) gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
- 9.7. Beide Partijen zullen de Overeenkomst uitvoeren met inachtneming van alle toepasselijke wet- en regelgeving.

Artikel 10. Uitvoering van de Dienstverlening

- 10.1. Gentful zal de Dienstverlening geheel zelfstandig, naar eigen inzicht en niet onder toezicht en leiding van Afnemer uitvoeren.
- 10.2. Gentful is niet gebonden aan een doorlooptijd van de opdracht omdat de doorloop van een opdracht op het gebied van Dienstverlening afhankelijk is van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die Afnemer verstrekt en de medewerking van Afnemer en relevante derden.

- 10.3. De Dienstverlening van Gentful wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van Gentful.
- 10.4. Indien de werkzaamheden worden verricht op de locatie van Afnemer, staat Afnemer ervoor in dat de locatie, dat wil zeggen werkplek (in de ruimste zin van het woord) bij Afnemer, waar de werkzaamheden worden verricht en alle hulpmiddelen die redelijkerwijs nodig zijn en door Afnemer ter beschikking zijn gesteld, voldoen minimaal aan de veiligheidsnormen en de eisen op grond van de toepasselijke wet- en regelgeving. Alle middelen die redelijkerwijs nodig zijn om de werkzaamheden uit te voeren, zoals IT-apparatuur en eventueel een toegangspas, worden kosteloos aan Gentful verstrekt.
- 10.5. Gentful mag bij de uitvoering van de Overeenkomst derden inschakelen en zal Afnemer hiervan tijdig in kennis stellen.
- 10.6. Gentful is bevoegd om een ingezette deskundige te vervangen indien deze ongeacht de reden langer dan twee (2) weken niet in staat blijkt om de overeengekomen werkzaamheden uit te voeren.
- 10.7. Indien de door Gentful ingezette deskundige als gevolg van ziekte of arbeidsongeschiktheid geen werkzaamheden heeft verricht, zal voor de duur van ziekte of arbeidsongeschiktheid geen facturering plaatsvinden.
- 10.8. Het gebruik dat Afnemer maakt van een door Gentful afgegeven advies en/of rapport in het kader van de Dienstverlening is steeds voor risico van Afnemer. De bewijslast dat de (wijze van) Dienstverlening niet voldoet aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam opdrachtnemer mag worden verwacht, berust geheel bij Afnemer, onverminderd het recht van Gentful met alle middelen tegenbewijs te leveren.
- 10.9. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Gentful is Afnemer niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van Gentful en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van Gentful. Afnemer zal de adviezen of rapportages van Gentful niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

Artikel 11. Intellectueel Eigendom

- 11.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de Overeenkomst ontwikkelde of aan Afnemer ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, databanken, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Gentful, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Afnemer verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten Overeenkomst en dwingendrechtelijk in de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Afnemer toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 11.2. Indien Gentful bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor Afnemer ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, know how of andere werken of materialen, over zal gaan op Afnemer, tast dit het recht of de mogelijkheid van Gentful niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Gentful heeft tevens het recht de algemene beginselen, ideeën en programmeertalen welke gebruikt zijn voor het vervaardigen, dan wel aan de

ontwikkeling ten grondslag liggen, van enig werk zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van Gentful aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van Afnemer zijn of worden gedaan.

- 11.3. Afnemer zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
- 11.4. Gentful vrijwaart Afnemer tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat door leverancier zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat Afnemer leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Gentful. Afnemer zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van Gentful wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.
- 11.5. Afnemer staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Gentful van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen, ontwerpen, en/of andere werken met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie, waaronder het beschikken over de juiste licenties. Afnemer vrijwaart Gentful tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 11.6. Gentful is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met Afnemer is overeengekomen.
- 11.7. Partijen zijn uitsluitend gerechtigd beeldmerk, logo of naam van Afnemer te gebruiken in zijn externe communicatie na schriftelijk akkoord daartoe van de andere Partij

Artikel 12. Aansprakelijkheid

- 12.1. Indien een partij tekortschiet in de nakoming van één of meer van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, zal de andere partij hem deugdelijk en zo gedetailleerd mogelijk schriftelijk in gebreke stellen waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor herstel van de tekortkoming. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat de betreffende partij in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 12.2. De aansprakelijkheid van Gentful voor schade van Afnemer, ongeacht de grondslag daarvan, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de in de Overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de Overeenkomst een looptijd van meer dan één jaar kent, wordt de voor de Overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan € 10.000,- (tienduizend euro) (exclusief BTW). Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Afnemer de geconstateerde schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Gentful meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Gentful vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na

het ontstaan van de vordering, tenzij Afnemer vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

- 12.3. De aansprakelijkheid van Gentful voor indirecte of gevolgschade is uitgesloten. Voorbeelden hiervan zijn winstderving, gemiste besparingen, verlies aan goodwill, slecht functioneren van materialen of programmatuur van derden of bedrijfsstagnatie.
- 12.4. De in lid 2 tot en met 3 van dit artikel beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Gentful komen te vervallen indien en voor zover de desbetreffende schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Gentful of haar medewerker(s).

Artikel 13. Overmacht

- 13.1. Een partij is niet gebonden tot het nakomen van een of meer verplichtingen indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht
- 13.2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Gentful feitelijk geen (beslissende) controle kan uitoefenen, waardoor Gentful niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Onder overmacht aan de zijde van Gentful wordt in ieder geval, maar niet uitsluitend, verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van ingeschakelde derden of toeleveranciers, een en ander uitgezonderd verplichtingen tot betaling van geld, gebrekkigheid van apparatuur en programmatuur waarvan het gebruik door Afnemer aan Gentful is voorgeschreven, (cyber)crime en (cyber)vandalisme. Gentful heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de Overeenkomst verhindert, intreedt nadat Gentful zijn verbintenis had moeten nakomen.
- 13.3. Indien een partij wordt getroffen door een situatie van overmacht zal de betreffende partij daarvan zo spoedig mogelijk mededeling doen aan de andere partij. Partijen zullen in overleg tot een redelijke oplossing trachten te komen.
- 13.4. Zodra duidelijk is dat de overmachtssituatie langer dan dertig (30) dagen zal duren, heeft elk der partijen het recht de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden, zonder schadeplichtig te zijn. Reeds verrichte prestaties worden dan naar verhouding afgerekend.

Artikel 14. Overige

- 14.1 Indien een bepaling in deze algemene voorwaarden eist dat een mededeling “schriftelijk” moet worden verricht, is hier tevens aan voldaan indien de mededeling per e-mail wordt verricht, mits in voldoende mate vaststaat dat het bericht werkelijk afkomstig is van de beweerdelijke afzender en dat de integriteit van het bericht niet is aangetast.
- 14.2 Afnemer is niet gerechtigd verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden over te dragen aan derden, zonder schriftelijk toestemming van Gentful.

Artikel 15. Toepasselijk recht en Geschillenbeslechting

- 15.1. Op deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
- 15.2. Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van de onderhavige algemene voorwaarden dan wel van nadere overeenkomsten, die daarvan het gevolg mochten zijn, worden bij uitsluiting berecht door de bevoegde rechter van de rechtbank Zwolle.

BIJLAGE 1 – VERWERKERSOVEREENKOMST

Artikel 1. Toepasselijkheid

- 1.1 Indien Gentful ter uitvoering van de verplichtingen onder de overeenkomst met Afnemer (hierna: Overeenkomst) beschikking krijgt over door Afnemer verstrekte persoonsgegevens en deze ten behoeve van Afnemer zal (laten) verwerken, is deze verwerkersovereenkomst tussen partijen van toepassing.
- 1.2 Gentful dient in dat kader te worden aangemerkt als Verwerker en Afnemer als Verwerkingsverantwoordelijke. Gentful zal hierna “Verwerker” worden genoemd en Afnemer “Verwerkingsverantwoordelijke” en tezamen zullen zij worden aangeduid als “Partijen”.
- 1.3 Op de verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker zijn de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: “AVG”) en de Uitvoeringswet AVG van toepassing. Partijen hebben conform artikel 28 AVG het onderwerp en de duur van de verwerking, de aard en het doel van de verwerking, het soort persoonsgegevens, de categorieën van betrokkenen en de rechten en verplichtingen van Partijen vastgelegd in deze overeenkomst (hierna: “Verwerkersovereenkomst”).

Artikel 2. Algemeen

- 2.1. Verwerker verwerkt persoonsgegevens slechts in opdracht en ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke gedurende de looptijd van de Hoofdovereenkomst. Verwerker zal de persoonsgegevens onder geen enkele omstandigheid voor eigen doeleinden gebruiken, behoudens andersluidende wettelijke verplichtingen.
- 2.2. Verwerker brengt Verwerkingsverantwoordelijke onverwijd op de hoogte indien Verwerker reden heeft om aan te nemen dat Verwerker niet langer aan de Verwerkersovereenkomst kan voldoen.
- 2.3. Verwerkingsverantwoordelijke verstrekt persoonsgegevens aan Verwerker. Een overzicht van de categorieën persoonsgegevens die aan Verwerker verstrekt kunnen worden, wordt opgenomen in Annex 1. Partijen zullen Annex 1, indien nodig, gedurende de looptijd van de Verwerkersovereenkomst aanpassen.
- 2.4. Verwerker verwerkt persoonsgegevens voor Verwerkingsverantwoordelijke overeenkomstig de schriftelijke instructies en onder de uitdrukkelijke verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke. De instructies van Verwerkingsverantwoordelijke zijn nader omschreven in de Verwerkersovereenkomst en de Overeenkomst.
- 2.5. Verwerkingsverantwoordelijke heeft de zeggenschap over de verwerking van de persoonsgegevens en heeft het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens vastgesteld. De zeggenschap over de persoonsgegevens komt nimmer bij Verwerker te rusten. Partijen leggen in Annex 1 vast welke verwerkingen de Verwerker in opdracht van de Verwerkingsverantwoordelijke uitvoert.
- 2.6. In het geval een op Verwerker toepasselijk zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling hem tot verwerking die afwijkt van hetgeen overeengekomen in deze Verwerkersovereenkomst

verplicht, dan stelt Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke voorafgaande aan de verwerking in kennis van dat wettelijke voorschrift, tenzij die bepaling deze kennisgeving verbiedt.

- 2.7. Verwerkingsverantwoordelijke staat er tegenover Verwerker voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde.
- 2.8. Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker op de hoogte stellen van eventuele wijzigingen in de regelgeving die grondslag vormen om de rechten en verplichtingen van Partijen in deze Verwerkersovereenkomst te wijzigen.

Artikel 3. Beveiliging

- 3.1 Partijen treffen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Verwerker zal Verantwoordelijke desverzocht informeren omtrent maatregelen op het gebied van beveiliging.
- 3.2 De beveiligingsmaatregelen van Verwerker bieden, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten alsook met de risico's die de verwerking en de aard van de persoonsgegevens met zich meebrengen, een passend beveiligingsniveau.
- 3.3 De bij het aangaan van de Verwerkersovereenkomst genomen maatregelen als bedoeld in dit artikel worden weergegeven in Annex 2.
- 3.4 Verwerker kan er niet voor instaan dat de beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn.
- 3.5 Indien Verwerkingsverantwoordelijke van oordeel is dat een wijziging in de door Verwerker te treffen beveiligingsmaatregelen noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te bieden, dan treden Partijen in overleg over de door Verwerkingsverantwoordelijke gewenste wijziging in de beveiligingsmaatregelen.

Artikel 4. Inspectie en audits

- 4.1. Verwerkingsverantwoordelijke is gerechtigd jaarlijkse inspectie, waaronder audits, ten aanzien van de uitvoering van de Verwerkersovereenkomst door een onafhankelijke deskundige te laten uitvoeren die aan geheimhouding is gebonden.
- 4.2. De door Verwerkingsverantwoordelijke geïnitieerde inspectie vindt twee weken na voorafgaande aankondiging door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker plaats.
- 4.3. Verwerker verklaart zich bereid mee te werken aan een dergelijke inspectie en over de door de deskundige aangegeven aanbevelingen ter verbetering in overleg te treden met Verwerkingsverantwoordelijke. De verplichting tot medewerking als hier bedoeld, leidt niet zonder meer tot de verplichting om alle aanbevelingen op te volgen.
- 4.4. Verwerkingsverantwoordelijke kan vanzelfsprekend geen inspectie laten verrichten bij sub-verwerkers. Omtrent het gedeelte van de beveiliging waarvoor sub-verwerkers verantwoordelijk zijn, kan Verwerker op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke, het gegevensbeschermingsbeleid en de eventuele certificaten van sub-verwerkers verstrekken.
- 4.5. De in lid 1 van dit artikel bedoelde inspectie kan belastend zijn voor de bedrijfsvoering van Verwerker. Partijen komen derhalve overeen dat deze inspecties alleen plaatsvinden nadat Verwerkingsverantwoordelijke de bij Verwerker aanwezige soortgelijke inspectierapportages heeft opgevraagd, beoordeeld en redelijke argumenten aanbrengt die een door Verwerkingsverantwoordelijke geïnitieerde inspectie alsnog rechtvaardigen. Een inspectie is gerechtvaardigd wanneer de bij Verwerker aanwezige soortgelijke inspectierapportages geen

of onvoldoende uitsluitel geven over het naleven van deze Verwerkersovereenkomst door Verwerker.

- 4.6. Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker direct na ontvangst een exemplaar van het rapport van de inspectie verstrekken.

Artikel 5. Beveiligingsincidenten en datalekken

- 5.1. Rekening houdend met de aard van de verwerking en de tot Verwerker ter beschikking staande informatie zal Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke ondersteunen bij het doen nakomen van de verplichtingen uit hoofde van artikel 33 en 34 AVG inzake de mededeling van een inbreuk aan de toezichthoudende autoriteit en aan de betrokkene(n).
- 5.2. Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke onverwijld informeren over een inbreuk nadat Verwerker voornoemd inbreuk heeft ontdekt.
- 5.3. Verwerker informeert Verwerkingsverantwoordelijke via de contactpersoon en de contactgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke zoals opgenomen in Annex 3.
- 5.4. Mededeling van een inbreuk aan de toezichthoudende autoriteit en aan de betrokkene(n) blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerker is nimmer verplicht tot mededeling van een inbreuk aan een toezichthoudende autoriteit en/of de betrokkene.
- 5.5. Verwerker houdt een register bij van alle inbreuken en de maatregelen die op inbreuken zijn genomen. Verwerkingsverantwoordelijke mag op verzoek het register inzien.

Artikel 6. Medewerkingsverplichting Verwerker

- 6.1. Verwerker verleent Verwerkingsverantwoordelijke bijstand, voor zover het betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst en voor zover naar aard van zijn werkzaamheden mogelijk, bij:
- a. het vervullen van de wettelijke verplichtingen van Verwerkingsverantwoordelijke ten aanzien van rechten van betrokkene middels passende technische en organisatorische maatregelen. De genoemde verplichtingen van Verwerkingsverantwoordelijke zijn uiteengezet in de artikelen 12 t/m 23 AVG en zien onder andere op een verzoek tot (kennisgeving van) het verwijderen of corrigeren van persoonsgegevens en het recht op overdraagbaarheid van gegevens;
 - b. het doen nakomen van de verplichtingen van Verwerkingsverantwoordelijke uiteengezet in de artikelen 32 t/m 36 AVG, rekening houdend met de tot Verwerker beschikking staande informatie. De hiervoor genoemde verplichtingen zien op de beveiliging van de verwerking, de PIA en de voorafgaande raadpleging bij een toezichthoudende autoriteit.

Artikel 7. Inschakelen van sub-verwerkers

- 7.1. Verwerkingsverantwoordelijke verleent Verwerker bij voorbaat toestemming om sub-verwerkers in te schakelen ter uitvoering van de verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst onder de voorwaarde dat Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke inlicht over beoogde veranderingen inzake de toevoeging of vervanging van sub-verwerkers. Verwerkingsverantwoordelijke kan binnen vijf (5) werkdagen na bekendmaking bezwaar maken tegen een beoogde verandering. Indien Verwerker het bezwaar van Verwerkingsverantwoordelijke niet aanvaardt, kan Verwerkingsverantwoordelijke de Overeenkomst zonder opzegtermijn opzeggen.
- 7.2. De sub-verwerkers die Verwerker inschakelt ter uitvoering van de Overeenkomst, zijn opgenomen in Annex 1.

- 7.3. Indien Verwerker een sub-verwerker opdracht geeft om voor rekening van de Verwerkingsverantwoordelijke specifieke verwerkingsactiviteiten te verrichten, dan zal Verwerker ervoor zorgen dat aan de sub-verwerker gelijke verplichtingen inzake gegevensbescherming worden opgelegd als in de onderhavige Verwerkersovereenkomst. De verplichtingen worden overeengekomen in schriftelijke vorm. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, op diens verzoek, een kopie verstrekken van de overeenkomsten tussen Verwerker en deze sub-verwerkers, waarbij commercieel gevoelige informatie mag worden weggelaten.
- 7.4. Indien de sub-verwerker zijn verplichtingen inzake gegevensbescherming niet nakomt, blijft Verwerker ten aanzien van Verwerkingsverantwoordelijke aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen van die sub-verwerker.

Artikel 8. Geheimhouding

- 8.1. Partijen zullen de persoonsgegevens niet aan anderen ter beschikking stellen dan zijn eigen werknemers en/of derden die een legitieme reden hebben tot inzage daarvan. Partijen waarborgen dat de tot het verwerken van de persoonsgegevens gemachtigde personen zich ertoe hebben verbonden vertrouwelijkheid in acht te nemen of door een passende wettelijke verplichting van vertrouwelijkheid zijn gebonden. Persoonsgegevens mogen slechts verwerkt worden ter uitvoering van de Overeenkomst en deze Verwerkingsovereenkomst.
- 8.2. Het bepaalde in het eerste lid van dit artikel geldt niet indien en voor zover verstrekking van de persoonsgegevens noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of op basis van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie.

Artikel 9. Doorgifte aan derde landen

- 9.1. Verwerker is gerechtigd persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER) te verwerken. Doorgifte van persoonsgegevens naar landen buiten de EER is slechts toegestaan wanneer het land een passend beschermingsniveau waarborgt of zij daarvoor passende waarborgen heeft getroffen, zoals bedoeld in artikel 45 en 46 AVG.
- 9.2. Indien Verwerker op grond van een in de nationale of Europese regelgeving geldende wettelijke verplichting persoonsgegevens aan enige derde dient te verstrekken, zal Verwerker de grondslag van het verzoek en de identiteit van de verzoeker verifiëren en zal Verwerker onmiddellijk, voorafgaand aan de verstrekking, Verwerkingsverantwoordelijke ter zake informeren, tenzij de wet dit verbiedt om gewichtige redenen van algemeen belang.

Artikel 10. Aansprakelijkheid

- 10.1. De bepalingen inzake aansprakelijkheid uit de Overeenkomst, waaronder de algemene voorwaarden Gentful, zijn tevens van toepassing op de rechten en verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst, behoudens indien en voor zover dwingendrechtelijke bepalingen zich hiertegen verzetten.

Artikel 11. Looptijd en beëindiging

- 11.1. Deze Verwerkersovereenkomst treedt in werking op de datum van laatste ondertekening van de Overeenkomst door Partijen. De duur van de Verwerkersovereenkomst is gelijk aan de duur van de Overeenkomst.
- 11.2. Deze Verwerkersovereenkomst eindigt van rechtswege bij het einde van de Overeenkomst. De Verwerkersovereenkomst is niet los van de Overeenkomst te beëindigen. De bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst die strekking hebben om na beëindiging hun gelding te behouden, blijven na het eindigen van de Verwerkersovereenkomst onverminderd van kracht.

- 11.3. Verwerker zal bij einde van deze Verwerkersovereenkomst, alle onder zich zijnde en van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangen persoonsgegevens retourneren aan Verwerkingsverantwoordelijke of vernietigen.
- 11.4. Het bepaalde in lid 3 van dit artikel geldt niet indien een wettelijke regeling het geheel of gedeeltelijk retourneren of vernietigen van persoonsgegevens door Verwerker belet. In een dergelijk geval zal Verwerker de persoonsgegevens slechts blijven verwerken voor zover noodzakelijk uit hoofde van zijn wettelijke verplichtingen.
- 11.5. Als Verwerker om technische redenen niet in staat is tot teruggave of verwijdering van de persoonsgegevens, zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke daarvan onmiddellijk op de hoogte stellen. In dat geval neemt Verwerker alle noodzakelijke maatregelen om zo dicht mogelijk bij een volledige en blijvende teruggave of vernietiging van de persoonsgegevens te komen en de persoonsgegevens ongeschikt te maken voor verdere verwerking.

Artikel 12. Kosten

- 12.1. De kosten voor de verwerking van gegevens die inherent zijn aan de normale uitvoering van de Overeenkomst, worden geacht besloten te liggen in de op grond van de Overeenkomst reeds verschuldigde vergoedingen.
- 12.2. Enige ondersteuning of enige andere aanvullende dienstverlening die Verwerker op grond van deze Verwerkersovereenkomst dient te verlenen, of die wordt verzocht door Verwerkingsverantwoordelijke, inclusief alle verzoeken tot aanvullende informatie, zullen in rekening worden gebracht bij Verwerkingsverantwoordelijke tegen gangbare tarieven.
- 12.3. De voorgaande bepaling is niet van toepassing indien de werkzaamheden verband houden met een substantiële tekortkoming van Verwerker onder deze Verwerkersovereenkomst. De werkzaamheden zullen in dat geval kosteloos worden verricht (onverminderd het recht van Verwerkingsverantwoordelijke de daadwerkelijk geleden schade op Verwerker te verhalen).

Artikel 13. Overig

- 13.1. Deze Verwerkersovereenkomst vormt een integraal onderdeel van de Overeenkomst, waaronder de van toepassing zijnde algemene voorwaarden Gentful. Alle rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst, met inbegrip van de voorwaarden inzake aansprakelijkheid, zijn derhalve ook van toepassing op deze Verwerkersovereenkomst. Bij tegenspraak tussen bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst en de bepalingen uit de Overeenkomst inzake de bescherming van persoonsgegevens, prevaleren de bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst.
- 13.2. Indien zich in de toekomst wijzigingen voordoen in de nationale of Europese regelgeving over de bescherming van Persoonsgegevens, zullen Partijen deze Verwerkersovereenkomst wijzigen voor zover dit nodig is om aan die nieuwe regelgeving te voldoen.
- 13.3. Wijzigingen van deze Verwerkersovereenkomst zijn slechts geldig, indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.

Annex 1 – Verwerking persoonsgegevens

Welke persoonsgegevens worden er verwerkt?	Welke categorie van betrokkenen worden geraakt?	Welke verwerkingen past Verwerker toe op de persoonsgegevens?	Voor welke doeleinden verwerkt Verwerker de persoonsgegevens?	Hoe lang bewaart Verwerker de persoonsgegevens?
<i>Contactgegevens (naam, adres, woonplaats, e-mail, telefoonnummers), Factuurgegevens, Declaratiegegevens</i>	Klanten, websitebezoekers, medewerkers	Opslaan en wijzigen	Administratieve doeleinden. Voor toegang tot de producten van de opdrachtgever.	Verwerker zal persoonsgegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk is en zolang nodig is om te voldoen aan wet- en regelgeving.

SUB-VERWERKERS

De door Verwerker ingeschakelde sub-verwerkers:

Sub-verwerker die door Verwerker wordt ingeschakeld voor het verwerken van persoonsgegevens	(Categorie) persoonsgegevens die sub-verwerker verwerkt	Soort verwerking	Land van Verwerking	Vestigingsland sub-verwerker
Microsoft Corporation – Azure Datacenter	<i>Contactgegevens (naam, adres, woonplaats, e-mail, telefoonnummers), Factuurgegevens, Declaratiegegevens</i>	Opslaan en wijzigen	West Europa, Zweden	
SendGrid (Twillo), Emailfunctionaliteit	<i>Contactgegevens (naam, adres, woonplaats, e-mail, telefoonnummers), Factuurgegevens, Declaratiegegevens</i>	Vesturen van e-mails, opslag van verzonden e-mails	West Europa, Zweden	

LOCATIE

De door Verwerker te verwerken persoonsgegevens zullen uitsluitend worden verwerkt binnen de EER.

Annex 2 – Technische en organisatorische maatregelen

Verwerker en Verwerkingsverantwoordelijke zullen onder meer de volgende technische en organisatorische maatregelen treffen ter beveiliging van de verwerking van persoonsgegevens (als bedoeld in artikel 32 AVG).

○ Verwerker

De technische en organisatorische maatregelen omvatten (in hoofdlijnen) het volgende:

- Toegang/autorisatie medewerkers
- Firewall /anti-virussystemen
- Beveiligingssleutels
- Beveiligde internetverbinding (https, secured link)
- Verplichting gebruik van nieuwste release c.q. update;

○ Verwerkingsverantwoordelijke

De technische en organisatorische maatregelen omvatten (in hoofdlijnen) het volgende:

- Toegang/autorisatie medewerkers
- Firewall /anti-virussystemen
- Beveiligingssleutels

Annex 3 – Maatregelen beveiligingsincident

Verwerker informeert Verwerkingsverantwoordelijke via de contactpersoon en de contactgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke zoals blijkt uit de Overeenkomst. Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke ten minste ten aanzien van alle informatie informeren zoals die blijkt uit het meest recente formulier datalekken van de Autoriteit Persoonsgegevens, welke op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens te vinden is.

Contactpersoon *Verwerker*

Organisatie	Gentful B.V.
Naam	De heer M. van Felius
Functie	
E-mail	
Telefoon	