

Algemene voorwaarden Elkander, versie 1.2

In dit document vindt u de algemene voorwaarden van Elkander B.V., behorende bij de Producten en diensten van Elkander.

ALGEMENE VOORWAARDEN ELKANDER, VERSIE 1.2	1
I. ALGEMENE BEPALINGEN	2
1. BEGRIPSOMSCHRIJVING	2
2. TOEPASSELIJKHEID	3
3. TOTSTANDKOMING OVEREENKOMSTV	3
4. VERPLICHTINGEN VAN DE OPDRACHTGEVER	4
5. WIJZE VAN AANSLUITING – TOEGANG TOT DATA EN AUTORISATIES	4
6. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST	4
7. ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR	5
8. WIJZIGING EN MEERWERK	5
9. AFLEVERING, INSTALLATIE EN ACCEPTATIE	6
10. ONDERHOUD EN ONDERSTEUNING	7
11. VERGOEDING, FACTURATIE EN BETALING	8
12. GARANTIES EN KLACHTEN	9
13. AANSPRAKELIJKHEID EN RISICO	10
14. OVERMACHT	11
15. GEHEIMHOUDING	11
16. UITWISSELING VAN INFORMATIE	12
17. EIGENDOM EN INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN	12
18. GEBRUIKSRECHT	13
19. DERDEN PROGRAMMATUUR	14
20. DUUR EN EINDE VAN DE OVEREENKOMST	14
21. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN	15
II. PRIVACY EN BEVEILIGING	15
22. VERWERKER - VERWERKINGSVERANTWOORDELIJKE	15
23. VERWERKING PERSOONSGEGEVENS	16
24. MELDPlicht BEVEILIGINGSINCIDENTEN PERSOONSGEGEVENS	16
III. HOSTING	17
25. ALGEMEEN	17
26. OPGESLAGEN GEGEVENS	17
27. ONDERHOUD EN BESCHIKBAARHEID	17

I. ALGEMENE BEPALINGEN

1. Begripsomschrijving

In deze Algemene voorwaarden Elkander worden de navolgende begrippen met een (begin)hoofdletter gebruikt.

- 1.1 **Elkander:** Opdrachtnemer Elkander B.V.
- 1.2 **Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon met wie de Overeenkomst tot levering van Producten en diensten van Elkander wordt gesloten.
- 1.3 **Partijen:** Opdrachtgever en Elkander
- 1.4 **Overeenkomst:** de afspraken tussen Opdrachtgever en Elkander met betrekking tot levering van de Producten en diensten van Elkander, waarvan de 'algemene voorwaarden Elkander' onderdeel uitmaken.
- 1.5 **Derdenprogrammatuur:** Programmatuur waarvan (a) de intellectuele eigendomsrechten geheel niet bij Elkander rusten en (b) waarbij Elkander niet in staat is bepaalde ontwikkelingen aan / wijzigingen in die Programmatuur af te dwingen.
- 1.6 **Gebrek:** een storing of het niet of niet volledig voldoen van de Producten en/of diensten van Elkander aan het Overeengekomen gebruik.
- 1.7 **Hosting:** het door Elkander door middel van technieken voor communicatie op afstand aan Opdrachtgever ter beschikking stellen van de Producten en/of diensten van Elkander.
- 1.8 **Producten en(/of) diensten van Elkander:** alle door Elkander op grond van de Overeenkomst te leveren goederen (waaronder begrepen Gebruiksrechten) en diensten.
- 1.9 **Gebruiksrecht:** het recht op grond waarvan Opdrachtgever bevoegd is tot het gebruik van Producten en diensten van Elkander.
- 1.10 **Overeengekomen gebruik:** het beoogd gebruik van de Producten en diensten van Elkander door Opdrachtgever vastgelegd in de Overeenkomst.
- 1.11 **Programmatuur:** het geheel van de door Elkander te leveren Programmatuur (software, incl. websites).
- 1.12 **Update(s):** een opeenvolgende versie van Producten of diensten van Elkander waarin Gebreken zijn hersteld en/of de werking van de Producten of diensten van Elkander anderszins zijn verbeterd.
- 1.13 **Upgrade(s):** een opeenvolgende versie van Producten of diensten van Elkander met in overwegende mate nieuwe of gewijzigde functionaliteiten, al dan niet onder een andere naam uitgebracht.
- 1.14 **Vergoeding:** de in totaal voor de Producten en diensten van Elkander overeengekomen prijs.
- 1.15 **Netiquette:** de algemeen aanvaarde gedragsregels op het internet zoals vastgelegd in RFC 1855 (<https://www.rfc-editor.org/rfc/pdf/rfc1855.txt.pdf>) en toekomstige aanpassingen hiervan.
- 1.16 **Onderhoudsvenster:** een geplande niet-beschikbare periode buiten kantoortijden, waarbinnen de software met instemming van Opdrachtgever niet beschikbaar is.

2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden Elkander zijn van toepassing op en maken deel uit van alle aanvragen, offertes, aanbiedingen, opdrachtbevestigingen, bestellingen, overeenkomsten en alle andere rechtshandelingen tussen Elkander en een Opdrachtgever, voor zover door Partijen niet uitdrukkelijk van deze voorwaarden schriftelijk is afgeweken.
- 2.2 Elkander publiceert de algemene voorwaarden op de organisatiewebsite op: <https://www.elkander.nl/algemene-voorwaarden>.
- 2.3 De algemene voorwaarden Elkander bestaan uit 5 hoofdstukken.
- Hoofdstuk I: Algemene bepalingen (dat altijd van toepassing is)
- Hoofdstuk II: Privacy (dat van toepassing is indien Elkander persoonsgegevens van Opdrachtgever gaat werken/verwerkt).
- Hoofdstuk III: Hosting (dat van toepassing is bij het verlenen van Hosting)
- 2.4 De toepasselijkheid van enige algemene of specifieke voorwaarden of bedingen van Opdrachtgever, onder welke benaming ook, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.5 Indien bij gerechtelijke uitspraak een of meer artikelen van deze voorwaarden ongeldig worden verklaard, zullen overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Elkander en de Opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en strekking van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen in acht worden genomen.
- 2.6 Elkander is te allen tijde gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden op een door Elkander vastgestelde datum, minimaal een (1) maand na bekendmaking, van kracht. Indien de Opdrachtgever niet instemt met de wijzigingen, heeft de Opdrachtgever tot het tijdstip van inwerkingtreding van de wijzigingen, de bevoegdheid de Overeenkomst per de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden, op te zeggen.
- 2.7 Nieuwe afspraken over Producten en/of diensten van Elkander aan Opdrachtgever die niet in de Overeenkomst zijn inbegrepen, worden vastgelegd in een gezamenlijk te ondertekenen document. Deze wijzigingen worden na ondertekening geacht deel uit te maken van de oorspronkelijke Overeenkomst. De algemene voorwaarden Elkander zijn ook op deze nieuwe afspraken van toepassing.

3. Totstandkoming overeenkomst

- 3.1 Alle offertes, kostenindicaties en prijsopgaven zijn vrijblijvend, behalve indien door Elkander schriftelijk anders is vermeld.
- 3.2 Een aanbieding of offerte gedaan door Elkander heeft een geldigheidsduur van 90 dagen, tenzij anders vermeld.
- 3.3 Een Overeenkomst komt eerst tot stand nadat hetzij (a) Opdrachtgever een schriftelijk aanbod van Elkander schriftelijk of telefonisch heeft aanvaard, (b) Opdrachtgever en Elkander een schriftelijk opgemaakte Overeenkomst hebben ondertekend of (c) Elkander uitvoering geeft aan een schriftelijke of telefonische opdracht van Opdrachtgever.

4. Verplichtingen van de opdrachtgever

- 4.1 De Opdrachtgever draagt zorg, conform instructie voor tijdige en juiste aanlevering van materiaal, zoals bijvoorbeeld teksten en logo's.
- 4.2 Opdrachtgever is gehouden de instructies van Elkander omtrent de voorbereiding en uitvoering van de Overeenkomst op te volgen.
- 4.3 Opdrachtgever geeft tijdig wijzigingen in contactgegevens door aan Elkander.

5. Wijze van aansluiting – toegang tot data en autorisaties

- 5.1 Elkander zal zorgdragen voor aansluiting van de Opdrachtgever op de systemen van Elkander, zodra dat mogelijk is. Elkander zal aan Opdrachtgever de identificatiegegevens en/of codes meedelen.
- 5.2 De Opdrachtgever dient zorgvuldig om te gaan met de aan hem toegewezen accountgegevens, identificatiegegevens en/of codes.
- 5.3 De Opdrachtgever is zelf aansprakelijk voor het gebruik van de op grond van artikel 5.1 verkregen gegevens. Opdrachtgever vrijwaart Elkander voor eventuele aanspraken van derden die uit dit gebruik voortvloeien. D.w.z. dat de Opdrachtgever alle kosten draagt van schade die veroorzaakt is door het onjuist of onzorgvuldig gebruik van zijn identificatiegegevens en/of codes.

6. Uitvoering van de overeenkomst

- 6.1 Elkander zal zich inspannen de opdracht zorgvuldig uit te voeren en te streven naar een voor de Opdrachtgever goed en bruikbaar resultaat. Voor zover noodzakelijk zal Elkander de Opdrachtgever op de hoogte houden van de voortgang van de werkzaamheden.
- 6.2 Alle diensten van Elkander worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de Overeenkomst Elkander uitdrukkelijk het resultaat schriftelijk heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.
- 6.3 Oplevering van de opdracht geschiedt zo spoedig mogelijk na totstandkoming van de Overeenkomst en aanlevering van gegevens en (promotie)materiaal, of op een later af te spreken tijdstip.
- 6.4 Indien overschrijding van de afgesproken levertijd dreigt zal Elkander dit zo spoedig mogelijk meedelen aan de Opdrachtgever. In geval van overmacht aan de zijde van Elkander zal de termijn worden verlengd met de termijn van die overmacht. Excessieve overschrijding van de levertijd door schuld van Elkander kan Opdrachtgever beschouwen als een grond tot ontbinding van de Overeenkomst.
- 6.5 Indien een Overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is Elkander steeds gerechtigd na overleg met Opdrachtgever deze persoon te vervangen door één (1) of meerdere andere personen met dezelfde kwalificaties.
- 6.6 Indien is overeengekomen dat uitvoering van de Overeenkomst in fasen zal plaatsvinden, is Elkander gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase

behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

- 6.7 Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, is Elkander gehouden bij de uitvoering van de Overeenkomst, tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen. Elkander is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed conform artikel 8. Wijziging en meerwerk.

7. Ontwikkeling van programmatuur

Wanneer standaard Producten en diensten van Elkander niet toereikend zijn kan maatwerk Programmatuur uitkomst bieden. Daarbij gelden de volgende voorwaarden:

- 7.1 Indien niet reeds bij het aangaan van de Overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen Programmatuur aan Elkander ter hand zijn gesteld, zullen Partijen in overleg schriftelijk specificeren welke Programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. Elkander zal de ontwikkeling van de Programmatuur met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan Elkander instaat. Indien Partijen het gebruik van een ontwikkelingsmethode zijn overeengekomen die zich erdoor kenmerkt dat het ontwerpen en/of het ontwikkelen van onderdelen van de Programmatuur onderworpen is aan een nadere, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst te bepalen prioriteitstelling, zal deze prioriteitstelling steeds in overleg tussen Partijen tot stand komen.
- 7.2 Elkander is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

8. Wijziging en Meerwerk

- 8.1 Indien Elkander op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Elkander. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd. Elkander is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 8.2 Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in het voorgaande lid het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Elkander, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Opdrachtgever nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de Overeenkomst.
- 8.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Elkander Opdrachtgever desgevraagd van tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de gewenste extra werkzaamheden of prestaties.

9. Aflevering, installatie en acceptatie

- 9.1 Elkander zal de te ontwikkelen of standaard Programmatuur aan Opdrachtgever zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door Elkander uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen. Bij het ontbreken van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Elkander niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 9.2 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door Elkander uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het Opdrachtgever niet toegestaan de Programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Elkander kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat Opdrachtgever met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Elkander worden gerapporteerd.
- 9.3 De Programmatuur zal tussen Partijen gelden als geaccepteerd: indien tussen Partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door Elkander uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel indien tussen Partijen een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel indien Elkander vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 9.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten Gebreken blijken, die het gebruik voor productieve doeleinden van de Programmatuur in de weg staan, zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van kleine Gebreken die volgens artikel 9.6 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de Programmatuur, indien Opdrachtgever daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
- 9.4 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur Gebreken bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal Opdrachtgever Elkander hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de Programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
- 9.5 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur Gebreken bevat, zal Opdrachtgever Elkander uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de Gebreken informeren. Elkander zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Elkander gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.
- 9.6 Acceptatie van de Programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen Partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine Gebreken, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de Programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Elkander om deze kleine Gebreken in het kader van de garantieregeling van artikel 12, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de Programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.

- 9.7 Indien de Programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
- 9.8 Acceptatie van de Programmatuur op een der wijzen als bedoeld in artikel 9.3 heeft tot gevolg dat Elkander ten volle gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de Programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Elkander is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de Programmatuur. Acceptatie van de Programmatuur doet niets af aan de rechten van Opdrachtgever op grond van artikel 9.6 betreffende kleine Gebreken en artikel 12 betreffende garantie.

10. Onderhoud en ondersteuning

- 10.1 Elkander is in het kader van onderhoud en ondersteuning bereikbaar op werkdagen tussen 9.00 uur en 17.00 uur.
- 10.2 Via een separate (uitgebreide) serviceovereenkomst kan er uitbreiding van bereikbaarheid worden afgesloten.
- 10.3 Afhankelijk van de afgenomen Producten en diensten van Elkander kan onderhoud op verzoek worden afgenomen of kan er een onderhoudsovereenkomst worden afgesloten. Op verzoek van Opdrachtgever verzorgt Elkander Updates en/of Upgrades tegen een nader overeen te komen Vergoeding.
- 10.4 Indien er een onderhoudsovereenkomst is afgesloten, voert Elkander in ieder geval noodzakelijk onderhoud uit om te blijven voldoen aan bestaande relevante wet- en regelgeving en zorgt daarbij dat de applicatie blijft voldoen aan het overeengekomen gebruik.
- 10.5 Onderhoud aan de systemen gebeurt waar mogelijk in overleg. Doch is Elkander gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking systemen (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het redelijkerwijs benodigde onderhoud of voor de noodzakelijk door Elkander te verrichten aanpassingen of verbeteringen van het systeem, zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding van de Opdrachtgever jegens Elkander ontstaat.
- 10.6 Elkander is gerechtigd te allen tijde wijzigingen aan te brengen in de inbelnummers, in de login procedure en het account, zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding van de Opdrachtgever jegens Elkander ontstaat. Elkander zal in een dergelijk geval de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de (geplande) wijzigingen.
- 10.7 Indien voor de Programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de Vergoeding van de Programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal Opdrachtgever overeenkomstig de gebruikelijke procedures van Elkander geconstateerde Gebreken in de Programmatuur gedetailleerd aan Elkander melden. Na ontvangst van de melding zal Elkander zich naar beste vermogen inspannen Gebreken te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere Updates van de Programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door Elkander te bepalen wijze en termijn aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Elkander is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen. Bij het ontbreken van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de gecorrigeerde Programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde update(s) installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is Elkander niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

- 10.8 Elkander staat er niet voor in dat de Programmatuur zonder onderbreking, fouten of andere kleine Gebreken zal werken of dat alle fouten of andere onvolkomenheden worden verbeterd.
- 10.9 Elkander kan de kosten van herstel volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan Elkander toe te rekenen oorzaken of indien de Programmatuur door anderen dan Elkander is gewijzigd. Herstel van corrupte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.
- 10.10 Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal Elkander bij het beschikbaar komen van Update(s) van de Programmatuur deze aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een Update is Elkander niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele Gebreken in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot een oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een Upgrade kan Elkander van Opdrachtgever verlangen dat deze een nieuwe Overeenkomst met Elkander aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe Vergoeding wordt betaald.
- 10.11 Indien Opdrachtgever niet gelijktijdig met het aangaan van de Overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de Programmatuur een onderhoudsovereenkomst met Elkander is aangegaan, kan Elkander niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

11. Vergoeding, facturatie en betaling

Vergoeding

- 11.1 De door de Opdrachtgever te betalen Vergoeding is vastgelegd in de Overeenkomst.
- 11.2 Jaarlijks per 1 januari kunnen de overeengekomen (jaar)tarieven en doorlopende Vergoedingen door Elkander worden aangepast. Deze jaarlijkse wijziging is gelimiteerd tot maximaal de (eventuele) wijziging van het laatst gepubliceerde prijsindexcijfer voor 'computerprogrammering, advisering en aanverwante diensten' (CPA:62) zoals opgenomen in de door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde tabel '[Dienstprijzen: commerciële dienstverleningindex \(2015=100\)](#)'.
- 11.3 Elkander is daarnaast te allen tijde gerechtigd de hoogte van de Vergoedingen en overige kosten te wijzigen. Deze wijzigingen worden uiterlijk twee maanden voordat zij van kracht worden bekendgemaakt. De Opdrachtgever die zich niet kan verenigen met deze wijzigingen is bevoegd, tot het tijdstip van inwerkingtreding van de wijziging, de Overeenkomst per de datum waarop de wijzigingen ingaan, op te zeggen.
- 11.4 Elkander is voorts gerechtigd de aantoonbare prijsstijging van in Overeenkomst gespecificeerde Derden programmatuur door te belasten.

Facturatie

- 11.5 Alle aan Elkander verschuldigde Vergoedingen dienen bij vooruitbetaling te worden voldaan, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, bijvoorbeeld door middel van een factureringsschema.
- 11.6 Bij implementaties van nieuwe websites en sociale kaarten wordt standaard het factureringsschema 80% bij aanvang en 20% na oplevering gehanteerd.
- 11.7 Indien diensten worden afgenomen op uurbasis voor nader te bepalen uren wordt eens per kalendermaand achteraf gefactureerd.
- 11.8 Alle Vergoedingen die betrekking hebben op onderhoud van Programmatuur zijn voor aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd. Vergoedingen voor onderhoud

beginnen altijd op de eerste dag van de maand. De eerste factuur betreft de onderhoudskosten voor de resterende maanden van het lopende jaar. Vanaf 1 januari van het jaar daarop geldt het jaarbedrag voor de Vergoeding voor het onderhoud.

Betaling

- 11.9 De Opdrachtgever is verplicht binnen dertig (30) dagen na factuurdatum de verschuldigde Vergoeding te betalen.
- 11.10 Indien de Opdrachtgever niet binnen de hierboven genoemde termijn heeft betaald, deelt Elkander hem dit schriftelijk mede en stelt daarbij een nadere termijn van betaling vast. Is ook binnen de nadere termijn niet betaald, dan is de Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Elkander zal vanaf dat moment rente in rekening brengen met een percentage dat gelijk is aan dat van de dan geldende wettelijke rente. Ook kan Elkander de op de invordering vallende kosten, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, geheel ten laste brengen van de Opdrachtgever.

BTW

- 11.11 Alle genoemde prijzen, alsmede overeengekomen prijzen zijn exclusief BTW, tenzij anders is vermeld.

12. Garanties en klachten

Garantie

- 12.1 Elkander zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen Gebreken binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van één (1) maand na aflevering, of, indien tussen Partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen één (1) maand na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Elkander zijn gemeld. Elkander garandeert niet dat de Programmatuur zonder onderbreking, fouten of overige onvolkomenheden zal werken of dat alle overige onjuistheden worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de Programmatuur in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste Vergoeding, in welk geval Elkander volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. Elkander kan tevens volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever of van andere niet aan Elkander toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Elkander wijzigingen in de Programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.
- 12.2 Herstel van Gebreken zal geschieden op een door Elkander te bepalen locatie. Elkander is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen.
- 12.3 Elkander heeft geen verplichting inzake herstel voor Gebreken die na afloop van de in artikel 12.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen Partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

Klachten

- 12.4 Storingen, Gebreken, onvolkomenheden, wensen en klachten kunnen telefonisch of schriftelijk worden gemeld bij Elkander. Voor ernstige klachten is er een klachtenprocedure en klachtenformulier beschikbaar.
- 12.5 Indien de klacht gegrond is worden de geleverde producten of diensten na overleg aangepast, vervangen of vergoed.

- 12.6 Elkander spant zich in klachten omtrent zijn diensten zo goed mogelijk te behandelen en tot verbetering van de diensten te komen.
- 12.7 Het indienen van een klacht schort de verplichtingen van de Opdrachtgever niet op.
- 12.8 Komen Opdrachtgever en Elkander er niet uit dan geniet het de voorkeur van Elkander om mediation in te schakelen. Mocht ook mediation geen uitkomst bieden dan ontstaat een geschil (zie ook artikel 21) en is een gerechtelijke procedure een laatste redmiddel.

13. Aansprakelijkheid en risico

- 13.1 De Opdrachtgever is te allen tijde verantwoordelijk voor de inhoud en gevolgen van de presentatie en/of publicatie hiervan in de bij Elkander afgenomen producten, zoals websites. Ook indien hij deze ter beschikking heeft gesteld aan derden.
- 13.2 Partijen zijn niet gerechtigd hun rechten of plichten voortvloeiende uit de Overeenkomst aan derden over te dragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.
- 13.3 Elkander is niet aansprakelijk voor schade in de ruimste zin van het woord, tenzij deze schade is veroorzaakt door grove schuld of opzet van Elkander.
- 13.4 De Opdrachtgever die handelt in strijd met zijn of haar verplichtingen uit de Overeenkomst of deze algemene voorwaarden is aansprakelijk voor alle daaruit voor Elkander voortvloeiende schade.
- 13.5 Elkander is bij zijn activiteiten soms afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden (zoals een door Opdrachtgever ingehuurd designbureau) waar Elkander weinig of geen invloed op kan uitoefenen. Elkander kan derhalve op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortkomend uit de samenwerking tussen deze derden met Elkander of het verbreken van deze samenwerking ongeacht of er schade ontstaat of zichtbaar wordt gedurende de samenwerking van deze derden met Elkander.
- 13.6 In geval van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is Elkander slechts aansprakelijk voor vervangende schadevergoeding, d.w.z. vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie. Iedere aansprakelijkheid van Elkander voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst.
- 13.7 Het is de Opdrachtgever niet toegestaan de applicaties, Programmatuur en de schijfruimte van Elkander te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met toepasselijke wettelijke bepalingen, de Netiquette, de richtlijnen van de Reclame Code Commissie, de Overeenkomst of deze algemene voorwaarden Elkander. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend, de navolgende handelingen en gedragingen:
- spamming: het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden e-mail met dezelfde inhoud en/of het ongevraagd in grote aantallen nieuwsgroepen op het internet - posten van een bericht met dezelfde inhoud;
 - het inbreuk plegen op auteursrechtelijk beschermde werken of het anderszins handelen in strijd met intellectuele eigendomsrechten van derden;
 - hacken: het zonder toestemming binnendringen van andere computers of computersystemen op het internet.
- 13.8 De Opdrachtgever vrijwaart Elkander voor alle aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden ter zake van schade die op enigerlei wijze is ontstaan door

het onrechtmatig, dan wel onzorgvuldig gebruik van de aan Opdrachtgever geleverde Producten en diensten van Elkander.

- 13.9 De Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle schade die Elkander mocht lijden ten gevolge van een aan Opdrachtgever toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden Elkander.
- 13.10 Elkander kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor overmacht, zoals stroomuitval, calamiteiten, zowel technische als natuurlijke.
- 13.11 Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van Programmatuur of gegevens die onderdeel van de Overeenkomst zijn, gaat op Opdrachtgever over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever zijn gebracht.
- 13.12 Elkander verzorgt in sommige gevallen in opdracht van klanten, tegen betaling van een Vergoeding de registratie van domeinen. De keuze van de domeinnaam is voor rekening en risico van de Opdrachtgever. Elkander aanvaardt ter zake van keuze en gebruik van de domeinnaam geen enkele aansprakelijkheid.
- 13.13 Elkander is op geen enkele manier aansprakelijk voor de juistheid, volledigheid en actualiteit van de gegevens van aanbieders/organisaties die zijn opgenomen in de sociale kaart. Ook kan Elkander niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet invullen van gegevens door de informatiebeheerders van de organisaties/aanbieders.

14. Overmacht

- 14.1 Onder overmacht wordt verstaan alle van buiten komende oorzaken die redelijkerwijs niet voorzienbaar waren en als gevolg waarvan Elkander niet in staat is zijn verplichtingen jegens de Opdrachtgever na te komen. Hieronder zijn onder meer, maar niet uitsluitend, begrepen storingen in de verbinding met het internet, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, storingen in netwerken.
- 14.2 Onder overmacht met betrekking tot de Overeenkomst wordt verstaan al hetgeen daaromtrent in wet en jurisprudentie wordt begrepen.
- 14.3 Elkander is niet gehouden aan zijn verplichtingen uit de Overeenkomst indien nakomen onmogelijk is geworden door overmacht. De Overeenkomst zal dan worden ontbonden.

15. Geheimhouding

- 15.1 Partijen maken hetgeen hen bij de uitvoering van de Overeenkomst ter kennis komt, en waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden op geen enkele wijze verder bekend behalve voor zover enig wettelijk voorschrift, onderzoek door een bevoegd toezichthouder of uitspraak van de rechter of een door Partijen aangewezen mediator hen tot bekendmaking daarvan verplicht. Ook na ontbinding van de Overeenkomst blijft deze bepaling van kracht.
- 15.2 Partijen verplichten hun personeel en andere ingeschakelde hulppersonen om de geheimhoudingsverplichting opgenomen in het vorige lid na te komen.
- 15.3 Partijen geven alle gegevens die zij van elkaar hebben ontvangen en die vertrouwelijk van aard zijn op eerste verzoek terug.

- 15.4 De partij die in dit artikel opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt, is aan de andere partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van één (1) keer de Vergoeding per overtreding.

16. Uitwisseling van informatie

- 16.1 Vertrouwelijke informatie wordt binnen Elkander beschermd tegen onbevoegde toegang, misbruik of corrumpen. Informatie wordt alleen op een veilige wijze elektronisch uitgewisseld.
- 16.2 De 'verzendende partij' is ervoor verantwoordelijk dat de gegevens op een veilige manier worden aangeleverd.
- 16.3 Vanaf het moment dat de informatie is aangekomen, heeft de 'ontvangende partij' de verantwoordelijkheid ten aanzien van de gegevens.
- 16.4 Elkander heeft beleid en procedures ontwikkeld en geïmplementeerd om informatie te beschermen die een rol speelt bij de onderlinge koppeling van systemen voor bedrijfsinformatie.
- 16.5 Voor zover met de Producten en diensten van Elkander persoonsgegevens worden verwerkt waarvan Opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke is, gelden de bepalingen uit hoofdstuk II Privacy en beveiliging. En kan er een separate verwerkersovereenkomst worden afgesloten.

17. Eigendom en intellectuele eigendomsrechten

- 17.1 Tenzij anders overeengekomen, berusten alle rechten van intellectuele eigendom op de krachtens de Overeenkomst door Elkander ontwikkelde en ter beschikking gestelde producten en Programmatuur uitsluitend bij Elkander.
- 17.2 Elkander verleent, behoudens andersluidende afspraken in de Overeenkomst, een niet-exclusief en niet-overdraagbaar Gebruiksrecht met betrekking tot het intellectuele eigendom door de duur van de Overeenkomst. Het Gebruiksrecht omvat het recht om de Programmatuur te gebruiken voor het overeengekomen gebruik, zie ook artikel 18 Gebruiksrecht.
- 17.3 Alle rechten op de van Opdrachtgever afkomstige verwerkte gegevens (blijven) rusten bij Opdrachtgever, ongeacht waar deze gegevens staan opgeslagen en ongeacht of de gegevens na initiële ontvangst zijn bewerkt of niet.
- 17.4 Indien derden met betrekking tot de producten, informatie of de Programmatuur als bedoeld in het eerste lid rechten willen doen gelden of maatregelen willen treffen zoals inbeslagneming, dient de betreffende Opdrachtgever hen terstond van de rechten van Elkander op de hoogte te stellen. De Opdrachtgever dient terstond Elkander in te lichten.
- 17.5 De Opdrachtgever vrijwaart Elkander voor de rechten van derden met betrekking tot de door de Opdrachtgever, voor de overeengekomen producten en/of diensten, ter beschikking gestelde Programmatuur en/of informatie.
- 17.6 De Opdrachtgever dient de rechten van intellectuele eigendom van beschermde (open source) software, licenties en/of andere werken te respecteren en vrijwaart Elkander van enige aanspraak. Tevens behoort een onderzoek naar het bestaan van dergelijke rechten niet tot enige Overeenkomst die Elkander sluit met zijn Opdrachtgevers.

- 17.7 Het door Elkander vervaardigde materiaal en Programmatuur is en blijft eigendom van Elkander.
- 17.8 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de Programmatuur, websites, applicaties, databestanden of materialen te verwijderen of te wijzigen.
- 17.9 Alle door Elkander ontwikkelde websites en promotiematerialen kunnen door Elkander voor eigen promotiedoeleinden worden gebruikt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen met de Opdrachtgever.

18. Gebruiksrecht

- 18.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 17 Eigendom en intellectuele eigendomsrechten verleent Elkander Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van de Programmatuur. Opdrachtgever zal de tussen Partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde omvat het Gebruiksrecht van Opdrachtgever uitsluitend het recht de Programmatuur te laden en uit te voeren.
- 18.2 De Programmatuur mag door Opdrachtgever uitsluitend in zijn eigen bedrijf of organisatie worden gebruikt op de ene verwerkingseenheid en voor een bepaald aantal of soort gebruikers of aansluitingen waarvoor het Gebruiksrecht is verstrekt. Voor zover daaromtrent niets anders is overeengekomen, gelden de verwerkingseenheid van Opdrachtgever waarop de Programmatuur voor het eerst is gebruikt en het aantal aansluitingen dat op het moment van eerste gebruik op die verwerkingseenheid is aangesloten, als verwerkingseenheid en aantal aansluitingen waarvoor het Gebruiksrecht is verstrekt. Bij eventuele storing van de bedoelde verwerkingseenheid kan de Programmatuur voor de duur van de storing op een andere verwerkingseenheid worden gebruikt. Het Gebruiksrecht kan betrekking hebben op meerdere verwerkingseenheden voor zover dat uit de Overeenkomst uitdrukkelijk blijkt.
- 18.3 Het Gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Programmatuur en (eventuele) dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, 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, een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de Programmatuur of de Programmatuur bij een derde ter Hosting onder te brengen, ook niet indien de betreffende derde de Programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt. Opdrachtgever zal de Programmatuur niet wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten. Opdrachtgever zal de Programmatuur niet gebruiken in het kader van de verwerking van gegevens ten behoeve van derden ('time-sharing'). De broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur voortgebrachte technische documentatie worden niet aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld, ook niet indien Opdrachtgever bereid is voor deze terbeschikkingstelling een financiële Vergoeding te voldoen. Opdrachtgever erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Elkander bevat.
- 18.4 Onverwijld na het einde van het Gebruiksrecht van de Programmatuur zal Opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Programmatuur aan Elkander retourneren. Indien Partijen zijn overeengekomen dat Opdrachtgever bij het einde van het Gebruiksrecht de betreffende exemplaren zal vernietigen, zal Opdrachtgever van zodanige vernietiging Elkander onverwijld schriftelijk melding maken.
- 18.5 Alleen indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur gemaakte technische documentatie aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld,

in welk geval Opdrachtgever gerechtigd zal zijn in deze Programmatuur wijzigingen aan te brengen. Indien Elkander in rechte gehouden wordt de broncode en/of de technische documentatie aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen, kan Elkander daarvoor een redelijke Vergoeding verlangen.

19. Derden programmatuur

- 19.1 Indien en voor zover Elkander Programmatuur van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen, mits dat door Elkander schriftelijk aan Opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft die Programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in deze voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor Opdrachtgever ter inzage bij Elkander en Elkander zal deze voorwaarden aan Opdrachtgever op zijn verzoek kosteloos toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en Elkander om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.
- 19.2 Indien en voor zover Elkander kan bewijzen dat een Gebrek wordt veroorzaakt door een fout in Derden programmatuur wordt het Gebrek niet als Gebrek beschouwd.

20. Duur en einde van de overeenkomst

Duur

- 20.1 Indien de Overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of regelmatig verlenen van diensten en/of onderhoud, wordt de Overeenkomst aangegaan voor de tussen Partijen overeengekomen duur, bij het ontbreken daarvan geldt een minimale duur van één (1) kalenderjaar.
- 20.2 De looptijd van een Overeenkomst loopt altijd van 1 januari tot en met 31 december van een betreffend jaar.
- 20.3 De duur van de Overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd.

Opschorting

- 20.4 Elkander behoudt zich het recht voor de overeengekomen aansluiting(en) en/of diensten op te schorten, tijdelijk buiten bereik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken indien de Opdrachtgever ter zake van de bedoelde aansluiting(en) of diensten in verzuim is ten aanzien van één van zijn verplichtingen jegens Elkander. De verplichting tot betaling van de periodiek verschuldigde Vergoedingen blijft gedurende de tijd van buitengebruikstelling bestaan.
- 20.5 Tot heraansluiting en/of ter beschikkingstelling van diensten wordt weer overgegaan, nadat de Opdrachtgever binnen een door Elkander gestelde termijn alsnog zijn verplichtingen is nagekomen en het ter zake vastgestelde bedrag voor weder indienstelling heeft voldaan. Hiervoor worden her aansluitkosten in rekening gebracht aan de klant.

Opzegging

- 20.6 De Overeenkomst kan uitsluitend tegen het einde van de betreffende periode schriftelijk worden opgezegd, met inachtneming van een opzegtermijn van zes (6) maanden. De Overeenkomst wordt altijd beëindigd op 1 januari van het daaropvolgende jaar, mits opdrachtgever dus voor 1 juli heeft opgezegd.

- 20.7 De bewijslast ligt bij de opzeggende Partij. Opzegging is geldig met bevestiging van de tegenpartij, de tegenpartij verstuurt binnen 5 werkdagen een bevestiging.

Ontbinding

- 20.8 De Partijen hebben het recht de Overeenkomst met directe ingang op te zeggen, indien de wederpartij enige verplichting uit deze Overeenkomst niet nakomt en dit van zo ernstige aard is, dat niet in redelijkheid verlangd kan worden de Overeenkomst te laten voortduren en de verzakende Partij, na deswege bij aangetekende brief in gebreke te zijn gesteld, nalatig blijft deze verplichting na te komen.
- 20.9 Elkander heeft het recht de Overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien de Opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, surseance van betaling heeft aangevraagd of verkregen of anderszins het vrije beheer of zijn vermogen heeft verloren. Laatstgenoemde partij heeft alsdan geen recht op enige schadevergoeding.
- 20.10 Indien de overmachtstoestand zestig (60) aaneengesloten dagen of gedurende in totaal meer dan negentig (90) dagen binnen een kalenderjaar heeft geduurd is de wederpartij van degene die zich op overmacht beroept, gerechtigd de Overeenkomst tussentijds met onmiddellijke ingang (gedeeltelijk) te ontbinden.

21. Toepasselijk recht en geschillen

- 21.1 Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 21.2 Storingen, Gebreken, onvolkomenheden en klachten kunnen worden gemeld bij Elkander, volgens artikel 12. Garanties en klachten. Mochten alle inspanningen niet baten en zelfs mediaton geen uitkomst bieden, ontstaat er een geschil en is een gerechtelijke procedure een laatste redmiddel.
- 21.3 Alle geschillen (daaronder begrepen geschillen die slechts één van de Partijen als zodanig beschouwt) die naar aanleiding van de Overeenkomst tussen Partijen mochten ontstaan, zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter bij het arrondissement van Elkander.

II. Privacy en beveiliging

Voor zover met de Producten en diensten van Elkander persoonsgegevens worden verwerkt waarvan Opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke is, gelden in aanvulling op het algemene deel de bepalingen uit onderhavige hoofdstuk.

22. Verwerker - Verwerkingsverantwoordelijke

- 22.1 Voor zover Elkander in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens voor Opdrachtgever verwerkt, wordt Elkander als verwerker in de zin van EU verordening 2016/679 (AVG) aangemerkt.
- 22.2 De Overeenkomst in combinatie met de algemene voorwaarden Elkander wordt door Partijen aangemerkt als Overeenkomst in de zin van artikel 28 AVG.
- 22.3 Elkander is bereid een separate verwerkersovereenkomst af te sluiten met daarin opgenomen aanvullende of afwijkende afspraken omtrent de verwerking van persoonsgegevens. De betreffende verwerkersovereenkomst prevaleert op hetgeen in deze voorwaarden is bepaald.

- 22.4 Opdrachtgever stemt er reeds nu voor alsdan mee in dat Elkander de verwerking van persoonsgegevens kan uitbesteden aan een derde (een zogenaamde 'subverwerker').

23. Verwerking persoonsgegevens

- 23.1 Begrippen uit de AVG die in dit hoofdstuk zijn overgenomen hebben dezelfde betekenis als in de AVG gedefinieerd.
- 23.2 Elkander is niet gerechtigd om op enige wijze geheel of gedeeltelijk anders te gebruiken dan voor de uitvoering van de Overeenkomst, een en ander behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
- 23.3 Elkander zal passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen treffen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging daarvan, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich meebrengen. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen.
- 23.4 Elkander verwerkt persoonsgegevens louter binnen de Europese Economische Ruimte, althans een land dat door een besluit van de Europese Commissie als veilig is aangemerkt, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 23.5 Alle persoonsgegevens worden als vertrouwelijk in de zin van artikel 15. Geheimhouding aangemerkt.
- 23.6 Elkander onderhoudt zelf geen contact met betrokkene. Indien de betrokkene Elkander benadert, zal hij deze verwijzen naar Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever (bijv. Om technische redenen) niet zelf (volledig) gehoor kan geven aan de uitoefening van een recht door betrokkene (o.m. inzage, correctie, verzet), dan zal Elkander daar op verzoek zo spoedig mogelijk alle noodzakelijke medewerking aan verlenen.

24. Meldplicht beveiligingsincidenten persoonsgegevens

- 24.1 Elkander zal Opdrachtgever na ontdekking onverwijld informeren over alle inbreuken op de beveiliging alsmede andere incidenten die op grond van wetgeving moeten worden gemeld aan een toezichthouder of betrokkene, onverminderd de verplichting de gevolgen van dergelijke inbreuken en incidenten zo snel mogelijk ongedaan te maken dan wel te beperken.
- 24.2 Elkander zal het doen van meldingen aan de toezichthouder(s) overlaten aan Opdrachtgever (behoudens dwingendrechtelijke verplichtingen).
- 24.3 Elkander zal alle noodzakelijke medewerking verlenen aan het zo nodig verschaffen van aanvullende informatie aan de toezichthouder(s) en/of betrokkene(n).
- 24.4 Elkander houdt een gedetailleerd logboek bij van alle inbreuken op de beveiliging van persoonsgegevens, evenals de maatregelen die in vervolg op dergelijke inbreuken zijn genomen.
- 24.5 De verplichtingen in dit artikel (behoudens lid 24.4) zijn niet van toepassing indien en voor zover de inbreuken/incidenten geen enkel risico vormen voor de gegevens die afkomstig zijn van Opdrachtgever of waarvoor Opdrachtgever verantwoordelijk is.

III. Hosting

Het bepaalde in het onderhavige hoofdstuk is, in aanvulling op de algemene bepalingen, alsmede hoofdstuk II, van toepassing indien en voor zover de producten en diensten (mede) Hosting betreffen.

25. Algemeen

25.1 Elkander zal alle noodzakelijke gegevens zoals URLs en inloggegevens aan Opdrachtgever ter beschikking stellen die noodzakelijk zijn om daadwerkelijk gebruik te kunnen maken van de afgenomen diensten van Elkander.

26. Opgeslagen gegevens

26.1 Opdrachtgever is zelf te allen tijde volledig verantwoordelijk voor het gebruik dat zij maakt van de Hosting en voor de gegevens die zij met behulp van de Hosting opslaat, opvraagt, verspreidt en anderszins gebruikt.

26.2 Indien en voor zover er aanwijzingen of vermoedens bestaan dat de middels Hosting verwerkte gegevens onrechtmatig jegens derden zijn, zal Elkander Opdrachtgever daarover zo spoedig mogelijk informeren.

26.3 Elkander zal de betreffende gegevens niet zonder voorafgaand overleg met de Opdrachtgever verwijderen, tenzij de gegevens zodanig evident onrechtmatig zijn en de spoedeisendheid van het geval maakt dat voorafgaand overleg met de Opdrachtgever niet kan worden afgewacht.

27. Onderhoud en beschikbaarheid

27.1 Vanaf het moment van acceptatie van de opgeleverde Producten en diensten van Elkander zijn eventuele specifieke extra afspraken omtrent het onderhoud (vastgelegd in een aparte onderhoudsovereenkomst) (ook op Hosting) van toepassing.

27.2 Indien en voor zover er in de Overeenkomst, onderhoudsovereenkomst of serviceovereenkomst geen serviceniveau ten aanzien van de beschikbaarheid van de Hosting zijn afgesproken, geldt een serviceniveau van 98% beschikbaarheid per maand op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur (exclusief de Onderhoudsvensters). Bij overschrijding kan de Opdrachtgever een vergoeding aanvragen. De claim van de Opdrachtgever wordt door Elkander gecontroleerd aan de hand van de beschikbaarheidsgegevens. Indien de claim terecht is, wordt een korting toegekend op de eerstvolgende factuur van 1/12 van de Jaarvergoeding voor Hosting.

27.3 Elkander streeft ernaar om de werkzaamheden dusdanig uit te voeren dat de merkbare invloed zo klein mogelijk is.

27.4 Elkander zal zich inspannen gepland onderhoud aan de infrastructuur zoveel mogelijk tijdens het reguliere Onderhoudsvenster uit te voeren. Het reguliere Onderhoudsvenster voor werkzaamheden aan de technische infrastructuur begint elke derde maandag van de maand om 23.00 uur, en eindigt de daaropvolgende dinsdagochtend om 06:00 uur.

27.5 Het kan nodig blijken om onderhoud of reparatiewerkzaamheden aan de infrastructuur uit te voeren, die niet op een volgend Onderhoudsvenster kunnen wachten. Deze werkzaamheden worden tijdens een incidenteel Onderhoudsvenster uitgevoerd. Een

incidenteel Onderhoudsvenster zal buiten kantoor tijden (8.00 - 18.00 uur) plaatsvinden en wordt minimaal 12 uur van tevoren gemeld aan Opdrachtgever, die hier impact van kan ondervinden. De hier bedoelde aankondiging zal tenminste melding maken van: datum en het aanvangstijdstip van het geplande onderhoud en de verwachte duur van de betreffende onderhoudswerkzaamheden.

- 27.6 Gepland onderhoud dat binnen een het reguliere Onderhoudsvenster of aangekondigd incidenteel Onderhoudsvenster wordt uitgevoerd telt niet mee in het kader van de vaststelling van het in artikel 27.2 bedoelde beschikbaarheidspercentage.
- 27.7 Noodzakelijke ongeplande spoedwerkzaamheden die cruciaal zijn voor de kwaliteit van de dienstverlening, bijvoorbeeld bij kritische kwetsbaarheden, mogen te allen tijde uitgevoerd worden.
- 27.8 Elkander verzorgt bij Hosting de installatie van Updates en Upgrades, Opdrachtgever heeft niet het recht om deze Updates en Upgrades te weigeren.