

**ALGEMENE VOORWAARDEN EN BIJZONDERE
VOORWAARDEN ONDERHOUD PROGRAMMATUUR
VAN GRENDSLOOS E-LOGISTICS & E-COMMERCE DE MERKNAAM VAN
ESI IT SOLUTIONS BV POSTBUS 61 5060 AB OISTERWIJK
GRENDSLOOS/ESI IT Solutions b.v. hierna te noemen: "Grenslloos") is
ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel en
Fabrieken te Tilburg onder nummer 18054652 gedeponeerde
voorwaarden onder nummer 2472.**

1. Toepasselijkheid

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, Overeenkomsten en daaruit voortvloeiende verbinenissen ter zake van Levering van producten, gebruiksrechten en/of diensten door Grenslloos aan of ten behoeve van Opdrachtgever en ontwikkeling van programmatuur. Bijzondere Voorwaarden ten aanzien van (Ontwikkeling van) Programmatuur zijn opgenomen in de Bijlage 1, Bijzondere Voorwaarden ten aanzien van Onderhoud in Bijlage 2, Bijzondere Voorwaarden ten aanzien van SaaS Diensten in Bijlage 3 bij deze voorwaarden.
- 1.2 In geval specifieke bepalingen in de Overeenkomst of een van de Bijlagen bij deze voorwaarden strijdig zijn met deze Algemene Voorwaarden, prevaleren de bijzondere bepalingen, waarbij het bepaalde in de Overeenkomst zal prevaleren boven het bepaalde in de Bijlagen.
- 1.3 Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor-zover deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. Afwijkingen hebben slechts betrekking op de Overeenkomst waarbij ze zijn gemaakt.
- 1.4 Algemene inkoop- of andere algemene voorwaarden welke de Opdrachtgever eventueel gebruikt zijn niet van toepassing op de rechtsverhouding tussen Opdrachtgever en Grenslloos.

2. Definities

Tenzij uit de context anders blijkt, zal worden verstaan onder:

Apparatuur de apparatuur, gespecificeerd in of bij de Overeenkomst, waarop of in samenhang waarmee de Programmatuur door Grenslloos dient te worden geïmplementeerd en dient te functioneren of de diensten of de producten door Grenslloos dienen te worden geleverd;

Diensten alle door Grenslloos te leveren diensten, daaronder meer speciaal doch niet uitsluitend begrepen de ontwikkeling, terbeschikkingstelling en/of onderhoud van Programmatuur, documentatie, beschrijvingen en handleidingen, het verzorgen automatiseringsadviezen;

Documentatie technische en functionele beschrijvingen, gebruikershandleidingen en overige documentatie in welke vorm dan ook.

Installatie het op de overeengekomen wijze invoeren van Programmatuur in de Apparatuur op een zodanige wijze dat de Programmatuur conform de overeengekomen specificaties, Documentatie, garanties en toezeggingen functioneert;

Levering het feitelijk ter beschikking stellen van zaken en/of (de resultaten van) diensten door Grenslloos aan Opdrachtgever of aan een door Opdrachtgever aangewezen derde;

Materialen de voor het gebruik, Installatie en wijziging van de Programmatuur benodigde hulpmaterialen, zoals supplies, interfaces, compilers etc.;

Medewerker een door Grenslloos ter beschikking gestelde arbeidskracht of een hulppersoon van Grenslloos;

Opdrachtgever de wederpartij van Grenslloos bij aanbiedingen, Overeenkomsten en daaruit voortvloeiende verbinenissen;

Overeenkomst de overeenkomst tussen Grenslloos en Opdrachtgever waarin de wederzijdse rechten en verplichtingen ten aanzien van de door aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen Programmatuur c.q. door Grenslloos te leveren diensten en/of producten zijn neergelegd;

Producten alle door Grenslloos geleverde content met inbegrip van maar niet beperkt tot Programmatuur, Documentatie en Materialen in welke vorm dan ook.

Programmatuur de door Grenslloos aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen computerprogrammatuur alsmede Documentatie.

3. Offertes

- 3.1 Alle offertes van Grenslloos worden mede gebaseerd op de door of namens de Opdrachtgever verstrekte gegevens, materialen en bescheiden waarbij Grenslloos uit mag gaan van de juistheid en volledigheid van deze gegevens, materialen en bescheiden.

- 3.2 Alle door Grenslloos gedane offertes zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte uitdrukkelijk anders is vermeld; zij kunnen onverwijld na de aanvaarding door de wederpartij nog door Grenslloos worden herroepen.
- 3.3 Onverminderd het bepaalde in lid 2 zijn de offertes van Grenslloos geldig gedurende een periode van 30 dagen, tenzij in de offerte uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 4. Totstandkoming van Overeenkomsten**
- 4.1 Indien bij aanvaarding wordt afgeweken van het door Grenslloos gedane aanbod, wordt deze aanvaarding door Grenslloos aangemerkt als een uitnodiging tot het doen van een aanbod. Indien zij daarop wil ingaan, doet Grenslloos een nieuw aanbod, waarop de artikelen 4.1 en 4.2 van toepassing zijn.
- 4.2 Tenzij Grenslloos haar aanbod herroept, komt een Overeenkomst tot stand door aanvaarding door de Opdrachtgever van de aanbieding van Grenslloos. De inhoud van de Overeenkomst wordt vastgelegd in een door beide partijen te ondertekenen akte.
- 4.3 De Opdrachtgever is gebonden nadat hij Grenslloos een opdracht heeft gegeven of een door Grenslloos uitgebrachte offerte heeft aanvaard. In afwijking van het bepaalde in art. 6:225 lid 2 BW bindt ook een van een offerte op ondergeschikte punten afwijkende aanvaarding van de Opdrachtgever Grenslloos niet, maar komt een Overeenkomst alsdan tot stand op de voorwaarden en bepalingen van de offerte, tenzij de Opdrachtgever binnen 8 dagen na de hiervoor sub 1 genoemde schriftelijke bevestiging van Grenslloos schriftelijk bezwaar maakt.
- 4.4 Grenslloos is niet gebonden aan de inhoud van folders, drukwerk of enige andere uitingsvorm, tenzij in de tussen partijen gesloten Overeenkomst uitdrukkelijk daarnaar wordt verwezen.
- 5. Opschorting en beëindiging van Overeenkomsten**
- 5.1 Wanneer de Opdrachtgever enige op grond van deze algemene voorwaarden of uit hoofde van een met Grenslloos gesloten Overeenkomst op hem rustende verplichting niet nakomt, is Grenslloos, onverminderd haar overige rechten ter zake, bevoegd haar verplichtingen op te schorten tot de Opdrachtgever alsnog aan zijn verplichtingen voldoet.
- 5.2 Indien een Overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan en naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, kan deze door elk der partijen na goed zakelijk overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen.
- 5.3 Verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, zullen ook na het einde van de Overeenkomst blijven gelden.
- 5.4 Niettegenstaande het elders in of bij deze Overeenkomst bepaalde zijn gerechtigd zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst bij aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang de Overeenkomst te ontbinden:
- iedere partij, indien en zodra aan de andere partij (voorlopige) surséance van betaling wordt verleend en de (voorlopige) surséance van betaling langer dan zes maanden achtereen heeft geduurd;
 - iedere partij, indien en zodra de andere partij in staat van faillissement wordt verklaard;
 - iedere partij, indien en zodra de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd, dan wel wordt gestaakt dan wel voor een substantieel onderdeel wordt vervreemd;
 - iedere partij, indien en zodra op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de andere partij conservatoir of executoriaal beslag wordt gelegd en dit beslag een deugdelijke nakoming van de Overeenkomst belemmert; of
 - iedere partij, indien en zodra de andere partij niet (langer) in staat of bereid moet worden geacht haar verplichtingen voortvloeiend uit deze Overeenkomst na te komen; of
 - Grenslloos indien de Opdrachtgever in gebreke blijft met (tijdige) betaling of een andere verplichting uit de Overeenkomst niet of niet stipt nakomt.
- 6. Meerwerk**
- 6.1 Onder meerwerk wordt verstaan al hetgeen tijdens de uitvoering van een met een Opdrachtgever gesloten Overeenkomst boven het aanvankelijk overeengekomen wordt geleverd.
- 6.2 Een Overeenkomst tot meerwerk komt tot stand op verzoek van Opdrachtgever. Grenslloos is eerst gebonden nadat zij een aan haar gegeven opdracht schriftelijk aan de Opdrachtgever heeft bevestigd, een en ander in overeenstemming met het bepaalde in artikel 4.
- 7. Prijzen en facturering**
- 7.1 Alle door Grenslloos opgegeven prijzen zijn, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders medegedeeld, gebaseerd op levering vanaf het kantoor van Grenslloos, en exclusief BTW en andere belastingen, lasten en heffingen, transportkosten en kosten van verzekering en exclusief installatie, bekabeling, verbruiksgoederen, vervoers-, Installatiekosten en operating system-, database- en overige softwarelicenties benodigd om de Programmatuur te kunnen gebruiken.
- 7.2 Indien Grenslloos door welke oorzaak dan ook ter uitvoering van de Overeenkomst in plaats van de overeengekomen producten

- en/of materialen andere producten en/of materialen dient te gebruiken, zijn de eventueel daarmee gepaard gaande meerkosten geheel voor rekening van de Opdrachtgever.
- 7.3 Grenslloos behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor de door haar opgegeven prijzen tijdens de duur van de Overeenkomst te verhogen, indien de kosten voor Grenslloos toenemen als gevolg van buiten haar invloed liggende omstandigheden, bijvoorbeeld in geval van een stijging van de loonkosten, een wijziging in de wisselkoersen, een stijging van de energieprijzen of een stijging van de materiaalprijzen.
- 8. Betaling**
- 8.1 De betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 8.2 Betaling dient te geschieden zonder opschorting of verrekening en binnen de gestelde termijnen, bij gebreke waarvan de Opdrachtgever van rechtswege en derhalve zonder nadere ingebrekestelling in verzuim raakt en aan Grenslloos een rente is verschuldigd van 1 % per kalendermaand, waarbij een gedeelte van de maand geldt als een hele maand.
- 8.3 De gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten tot invordering van alle aan Grenslloos verschuldigde bedragen komen ten laste van de Opdrachtgever. Als buitengerechtelijke incassokosten gelden ten deze het door of vanwege de Nederlandse Orde van Advocaten geadviseerde incassotarief.
- 8.4 Betalingen strekken steeds eerst in mindering op vorenbedoelde kosten en rente en vervolgens op de oudste factuur.
- 8.5 De vordering tot betaling van de aan Grenslloos verschuldigde bedragen is direct van rechtswege opeisbaar zodra de Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt, een aanvraag tot zijn ondercuratelestelling aanhangig is gemaakt, beslag op (een deel van) zijn goederen wordt gelegd, alsmede indien bewind over (een deel van) zijn vermogen wordt ingesteld of hij anderszins het beheer en/of de beschikking over zijn vermogen geheel of gedeeltelijk verliest en voorts wanneer de Opdrachtgever indien deze is een vennootschap onder firma of besloten vennootschap in liquidatie verkeert of wordt ontbonden.
- 8.6 Voor of tijdens de uitvoering van de Overeenkomst is Grenslloos, indien zij goede grond heeft te vrezen dat de Opdrachtgever niet, althans niet tijdig in staat zal zijn de betalingsverplichtingen jegens haar na te komen, gerechtigd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten, totdat de Opdrachtgever daartoe des-verzocht voldoende zekerheid heeft gesteld. Indien de Opdrachtgever met zodanige zekerheidsstelling in gebreke blijft heeft Grenslloos het recht de Overeenkomst te ontbinden. Alle voor Grenslloos uit deze opschorting en/of ontbinding voortvloeiende schade dient door de Opdrachtgever te worden vergoed.
- 8.7 Ieder beroep op verrekening door de Opdrachtgever is uitgesloten, tenzij het beroep op verrekening een vordering op Grenslloos betreft welke Grenslloos onvoorwaardelijk heeft erkend.
- 9. Uitvoering van de Overeenkomst**
- 9.1 Alle door Grenslloos te leveren zaken worden mede gebaseerd op de door de Opdrachtgever verstrekte gegevens, materialen en bescheiden van de juistheid en volledigheid waarvan wordt uitgegaan. Grenslloos is dan ook niet gehouden tot enige vergoeding van schade en/of kosten, ontstaan als gevolg van de onjuistheid en/of onvolledigheid van de aldus verstrekte gegevens.
- 9.2 Grenslloos is bevoegd en gerechtigd om -indien en voor zover zij dit voor de goede uitvoering van de Overeenkomst nodig, nuttig of vereist acht de gehele of gedeeltelijke uitvoering van de Overeenkomst aan derden op te dragen.
- 9.3 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, rust op Grenslloos slechts een inspanningsverbinenissen en geen resultaatverbinenissen.
- 9.4 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, garandeert Grenslloos nimmer de geschiktheid voor een bepaald doel.
- 9.5 Uitvoering van de Overeenkomst door Grenslloos zal geschieden conform de specificaties zoals in de opdrachtbevestiging vastgelegd.
- 9.6 Indien Grenslloos programmatuur of Materialen van derden levert, zal Grenslloos dit vermelden in de offerte en/of opdrachtbevestiging. Op de verkoop en levering van die goederen kunnen de algemene voorwaarden van de desbetreffende toeleverancier (mede) van toepassing zijn.
- 10. (Op)levering en leveringstermijnen**
- 10.1 De door Grenslloos opgegeven termijnen voor levering gelden niet als fataal. Overschrijding daarvan geeft geen aanspraak op schadevergoeding, tenzij dwingende wetsbepalingen zich daartegen zouden verzetten.
- 10.2 Grenslloos is gerechtigd een bestelling in zijn geheel dan wel achtereenvolgens in gedeelten te leveren. In het laatste geval zal elke deellevering afzonderlijk aan de Opdrachtgever gefactureerd worden. Indien de Opdrachtgever met betaling van een deellevering in gebreke blijft, is Grenslloos gerechtigd de Overeenkomst, voor zover deze nog niet door haar is uitgevoerd, zonder rechtelijke tussenkomst en zonder enige

ingebrekestelling van de Opdrachtgever te ontbinden, onverminderd haar recht op schadevergoeding en onverminderd haar recht om, in plaats van ontbinding, nakoming te vorderen.

11. Risico-overgang

11.1 Het risico met betrekking tot de goederen, gaat op Opdrachtgever over op het moment van (op)levering, dan wel op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingmacht van Opdrachtgever of van een door Opdrachtgever gebruikte hulppersoon komen, indien dit eerder is dan het moment van de (formele) (op)levering.

12. Reclames

12.1 Alle door de Opdrachtgever beweerde rechten wegens tekortkomingen in de nakoming van haar verplichtingen door Grensloos of andere gebreken in de door haar geleverde goederen dienen schriftelijk, bij aangetekend schrijven, te worden ingeroepen binnen 5 werkdagen nadat de Opdrachtgever het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken, bij gebreke waarvan de rechten van de Opdrachtgever ter zake vervallen. De rechten van de Opdrachtgever ter zake vervallen eveneens indien hij zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Grensloos zelf een vermeend gebrek heeft trachten te (doen) verhelpen.

12.2 Reclames ten aanzien van facturen dienen onder opgave van redenen schriftelijk, bij aangetekend schrijven, binnen 10 werkdagen na factuurdatum bij Grensloos te worden ingediend, bij gebreke waarvan de rechten van de Opdrachtgever ter zake vervallen.

12.3 Reclames als hiervoor, sub 1 en 2 bedoeld, schorten de betalingsverplichtingen van de Opdrachtgever niet op.

13. Eigendomsvoorbehoud

13.1 Grensloos behoudt zich de eigendom van alle door haar geleverde zaken voor tot op het moment van volledige voldoening van al hetgeen Grensloos ter zake van de Opdrachtgever te vorderen heeft.

13.2 Zolang integrale voldoening van vorenbedoelde vorderingen niet heeft plaatsgevonden, is de Opdrachtgever niet bevoegd of gerechtigd de zaken waarop een eigendomsvoorbehoud van Grensloos rust - anders dan in de gebruikelijke uitoefening van zijn beroep of bedrijf- buiten zijn feitelijke macht te brengen, te vervreemden of met enig recht te bezwaren.

13.3 Zodra de Opdrachtgever in zijn verplichtingen jegens Grensloos te kort schiet, is Grensloos zonder nadere ingebrekestelling bevoegd en gerechtigd de zaken terug te nemen. Door aanvaarding van deze algemene voorwaarden machtigt de Opdrachtgever Grensloos reeds nu voor alsdan om met voornoemd doel de plaats(en) te (doen) betreden waar de zaken zich bevinden.

14. Intellectuele Eigendomsrechten

14.1 Ieder der partijen zal alle intellectuele eigendomsrechten op door haar geleverde goederen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, modellen, software, cursusmateriaal / boeken, offertes, gebruiksaanwijzingen, boeken, presentaties, reference cards, praktijk cases, praktijk opdrachten, toetsen, examens, e.d. voor.

14.2 De door Grensloos verstrekte goederen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, modellen, software, cursusmateriaal / boeken, offertes, gebruiksaanwijzingen, boeken, presentaties, reference cards, e.d. blijven eigendom van Grensloos en mogen, behoudens uitdrukkelijke schriftelijke toestemming niet worden vermenigvuldigd, op enige wijze aan derden kenbaar gemaakt worden of te gelde worden gemaakt.

14.3 Ingeval Grensloos gebruik maakt van door de Opdrachtgever verstrekte goederen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, modellen, software, cursusmateriaal / boeken, offertes, gebruiksaanwijzingen, boeken, presentaties, reference cards, e.d. vrijwaart laatstgenoemde Grensloos tegen alle aanspraken in verband met eventueel daarop rustende intellectuele eigendomsrechten.

15. Geheimhouding

15.1 Ieder der partijen zal alle redelijkerwijs te nemen maatregelen treffen teneinde de geheimhouding te waarborgen met betrekking tot alle vertrouwelijke gegevens waarvan zij of personen, van wie zij zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient, kennis nemen.

15.2 Grensloos staat ervoor in dat haar personeel en de personen van wie zij zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient, zich onderwerpen aan door Grensloos vastgestelde regelingen welke een zo groot mogelijke beveiliging van haar computersystemen/centra beogen.

15.3 Indien aanvullende bepalingen en voorwaarden met betrekking tot geheimhouding en/of beveiligingsmaatregelen dienen te worden overeengekomen, zullen deze in de betreffende Overeenkomst of een bijlage daarbij worden vastgelegd. Om te voorkomen dat alle Opdrachtgevers van Grensloos een verwerkersovereenkomst individueel gaan afsluiten, zijn de algemene voorwaarden van Grensloos uitgebreid per 1 mei 2018 met bijgaande bijlage 3 Verwerkersovereenkomst AVG van Opdrachtgever met Grensloos.

15.4 Het is Grensloos toegestaan aan derden het feit bekend te maken dat zij van Opdrachtgever opdracht heeft gekregen tot uitvoering van hetgeen vermeld is in de opdrachtbevestiging. Deze

bekendmaking kan door Grensloos worden gedaan in alle door Grensloos gebruikte communicatieve uitingen met in achtneming van hetgeen in artikel 15.1 is bepaald met betrekking tot de geheimhouding van vertrouwelijke gegevens. Het is Grensloos toegestaan Opdrachtgever op te nemen in haar registratiesysteem. Deze opname is uitsluitend bedoeld om Opdrachtgever beter van dienst te kunnen zijn voor, tijdens en na de opdrachtuitvoering. Opdrachtgever geeft toestemming, tenzij schriftelijk anders medegedeeld aan Grensloos, voor het toesturen van relevante gegevens al dan niet in de vorm van een nieuwsbrief in elektronische vorm. Opdrachtgever verklaart dat zijn personeel toestemming geeft of zal geven voor het ontvangen van relevante gegevens als dan niet in de vorm van een elektronische nieuwsbrief.

16. Werving medewerkers van Grensloos

16.1 Opdrachtgever verbindt zich direct of indirect via met haar gelieerde (rechts)personen met Medewerkers, die zich in het kader van de relatie tussen Grensloos en Opdrachtgever met de zaken van Opdrachtgever hebben beziggehouden (dan wel bezighouden) binnen een periode van 1 jaar na afloop van de opdracht, geen arbeidsovereenkomst aan te gaan, noch enige andere overeenkomsten sluiten, die medebrengt dat de betrokken Medewerker zijn werkzaamheden voor Opdrachtgever buiten Grensloos om verricht. Het is Opdrachtgever bovendien niet toegestaan de betrokken Medewerkers direct en/of indirect te benaderen teneinde resp. te bewegen om een arbeidsovereenkomst te sluiten, noch enige andere overeenkomsten sluiten, die medebrengt dat zij hun werkzaamheden voor Opdrachtgever buiten Grensloos om verrichten.

16.2 Bij overtreding van een of meer van voormelde bepalingen verbeurt Opdrachtgever aan Grensloos zonder gerechtelijke tussenkomst een direct opeisbare en niet voor matiging vatbare boete van 50.000 euro voor iedere overtreding onverminderd het recht van Grensloos om schadevergoeding te vorderen.

17. Aansprakelijkheid

17.1 De aansprakelijkheid van Grensloos is uitdrukkelijk beperkt tot de nakoming van onze garantieverplichtingen, zoals opgenomen in de specifieke bepalingen. Mogelijke andere schade komt niet voor vergoeding in aanmerking.

17.2 De aansprakelijkheid van Grensloos is indien Grensloos geen (volledig) beroep op het in lid 1 van dit artikel bepaalde zou toekomen beperkt tot schade die het rechtstreekse en uitsluitende gevolg is van schuld van Grensloos, met dien verstande Grensloos slechts aansprakelijk zijn voor zover Grensloos verzekerd is, dan wel redelijkerwijs, gezien de in de branche geldende gebruiken, verzekerd hadden dienen te zijn, ook in dit geval is echter de schade ten gevolge van verloren gegane bestanden c.q. gegevens uitdrukkelijk uitgesloten.

17.3 Grensloos is niet aansprakelijk voor indirecte schade (waaronder begrepen bedrijfs- en/of stagnatieschade), door welke oorzaak ook ontstaan. Opdrachtgever dient zich hiertegen desgewenst te verzekeren. Tevens is Grensloos niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van hulppersonen.

17.4 Mocht niettegenstaande de in lid 3 van dit artikel vervatte aansprakelijkheidsuitsluiting toch enige aansprakelijkheid terzake (indirecte of directe) schade op Grensloos rusten, dan zal deze in ieder geval zijn beperkt tot het factuurbedrag van de zaken of de uitgevoerde diensten terzake waarvan Grensloos schadeplichtig is en, in het geval van diensten, uitsluitend voor de schade die het gevolg is van de uitgevoerde diensten in strijd met de Overeenkomst en waarvoor Grensloos in gebreke is gesteld. In geval van een duurovereenkomst zal de aansprakelijkheid van Grensloos in ieder geval beperkt zijn tot de bedongen prijs (exclusief BTW) voor de prestatie van Grensloos in de periode van twee maanden voorafgaande aan het verzuim.

17.5 Indien Grensloos terzake van enige schade, waarvoor Grensloos krachtens deze algemene voorwaarden niet aansprakelijk is, toch door derden mocht worden aangesproken zal Opdrachtgever Grensloos te dezer zake volledig vrijwaren.

17.6 De aansprakelijkheid van Grensloos ontstaat slechts indien Opdrachtgever Grensloos onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Grensloos ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Grensloos in staat is adequaat te reageren.

17.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Grensloos meldt.

18. Overmacht

18.1 Indien na de totstandkoming van de Overeenkomst omstandigheden ontstaan of bekend worden die Grensloos bij het aangaan van de Overeenkomst niet kende, noch behoorde te kennen, als gevolg waarvan Grensloos haar verplichtingen jegens de Opdrachtgever niet (tijdig) kan nakomen, treedt Grensloos niet in verzuim en is zij gerechtigd haar verplichtingen op te schorten.

18.2 Indien als gevolg van voornoemde omstandigheden nakoming door Grensloos blijvend onmogelijk is, heeft zij het recht te vorderen dat de Overeenkomst zodanig wordt gewijzigd dat de uitvoering daarvan door haar mogelijk blijft, tenzij zulks in de gegeven omstandigheden in redelijkheid niet van de Opdrachtgever gevergd kan worden en ontbinding gerechtvaardigd is. In laatstbedoeld geval wordt de Overeenkomst ontbonden zonder dat de Opdrachtgever enig recht op schadevergoeding kan doen gelden.

18.3 Onder de hiervoor bedoelde omstandigheden worden mede verstaan elke van de wil van Grensloos onafhankelijke omstandigheid die nakoming van de Overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert, alsmede voor zover daaronder niet reeds begrepen oorlog(sgevaar), oproer, werkstakingen, (natuur)rampen, ongevallen, overheidsmaatregelen, vertraagde/uitblijven van levering van Grensloos (waaronder begrepen brandstof, energie en water), transportmoeilijkheden, brand en storingen in het bedrijf van Grensloos.

19. Uitsluiting van de algemene voorwaarden van de Opdrachtgever

19.1 De (toepasselijkheid van) algemene (inkoop)voorwaarden van Opdrachtgever is uitgesloten c.q. de voorwaarden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

20. Gedeeltelijke nietigheid

20.1 Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden en/of een bepaling uit een Overeenkomst tussen Grensloos en een Opdrachtgever nietig is of vernietigd mocht worden, blijven de overige bepalingen van deze voorwaarden en/of de Overeenkomst onverminderd van kracht. Partijen zijn alsdan verplicht om in onderling overleg de nietige of vernietigde bepaling te (doen) vervangen op een wijze die zo veel mogelijk recht doet aan de bedoeling van de nietige of vernietigde bepaling.

21. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

21.1 Op alle Overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, alsmede de eventuele geschillen die daaruit voortvloeien is Nederlands recht van toepassing.

21.2 De toepasselijkheid van het Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken (Weens Koopverdrag) is uitgesloten.

21.3 Alle geschillen welke tussen Grensloos en Opdrachtgever mochten ontstaan naar aanleiding van een Overeenkomst danwel naar aanleiding van nadere overeenkomsten, die daarvan een gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Organisatie en Automatisering, gevestigd te 's-Gravenhage. Tevens is van toepassing het Mediation Reglement van deze Stichting.

21.4 Bij niet (tijdige) betaling van onbetwiste openstaande opeisbare facturen zal niettemin de gewone rechter onverminderd bevoegd blijven. Zo zal ook de Voorzieningenrechter van de Rechtbank in geval van onverwijld spoed bevoegd blijven.

BIJLAGE 1. BIJZONDERE VOORWAARDEN PROGRAMMATUUR

Deze Bijzondere Voorwaarden Programmatuur gelden aanvullend naast de Algemene Voorwaarden van Grensloos

22. Gebruiksrecht

22.1 Een Overeenkomst met Grensloos ten aanzien van het gebruik en/of de ontwikkeling van Programmatuur verleent aan Opdrachtgever slechts het niet-exclusieve en niet-overdraagbare recht om de aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde Programmatuur, indien overeengekomen met inbegrip van aanvullingen en nieuwe versies, in voor een computer leesbare taal (objectcode) op de in de Overeenkomst gespecificeerde configuratie te gebruiken, met inachtneming van het bepaalde in de Algemene Voorwaarden, deze Bijzondere Voorwaarden en de Overeenkomst

22.2 Bij gebreke van een specificatie van de configuratie waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt, geldt de configuratie waarop de Programmatuur voor het eerst is gebruikt als de configuratie waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt.

22.3 Onverminderd het elders bepaalde, omvat het gebruiksrecht uitsluitend het recht om de Programmatuur te laden en uit te voeren.

22.4 Het is Opdrachtgever verboden om de door Grensloos ter beschikking gestelde Programmatuur en de daarbij behorende Documentatie en vertrouwelijke informatie in welke vorm dan ook te kopiëren (waaronder mede begrepen decompileren), openbaar te maken dan wel aan derden toestemming te geven deze te kopiëren, openbaar te maken, aan derden over te dragen of ter beschikking te stellen, behoudens in gevallen waarin de Wet dwingendrechtelijk het tegendeel bepaalt.

22.5 Onverminderd het bepaalde in het vorige lid is het aan Opdrachtgever echter toegestaan om voor het beoogde eigen gebruik op de configuratie waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt, maximaal één backup kopie te maken en in zijn bezit te hebben. Die backup kopie dient van dezelfde labels en aanduidingen als het originele exemplaar en/of de originele drager van de betreffende Programmatuur te zijn voorzien.

22.6 Het is Grensloos toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Programmatuur tegen onrechtmatig

gebruik. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken. Indien de beveiligingsmaatregelen tot gevolg hebben dat Opdrachtgever niet in staat is een reservekopie van de programmatuur te maken, zal Grensloos op verzoek een reservekopie van de programmatuur aan Opdrachtgever ter beschikking stellen.

- 22.7 Het gebruiksrecht is behoudens uitdrukkelijke toestemming van Grensloos niet aan derden overdraagbaar. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Programmatuur te verkopen, in (sub)licentie te geven, verhuren, uit te lenen, vervreemden, verpanden of op welke andere wijze dan ook aan derden ter beschikking te stellen.
- 22.8 De Opdrachtgever is niet gerechtigd de Programmatuur te (doen) wijzigen anders dan in het kader van het herstellen van fouten, voor zover zulks noodzakelijk is voor het uit de aard van de Programmatuur voortvloeiende beoogde gebruik daarvan.
- 22.9 Indien Opdrachtgever programmatuur ontwikkelt of laat ontwikkelen danwel het voornemen heeft dat te (laten) doen en hij in verband met de interoperabiliteit van de te ontwikkelen programmatuur met de Programmatuur informatie nodig heeft om de interoperabiliteit te realiseren, zal Opdrachtgever aan Grensloos schriftelijk en gedetailleerd verzoeken om de benodigde informatie. Binnen redelijke termijn zal Grensloos daarop mededelen of en onder welke voorwaarden (w.o. begrepen financiële voorwaarden en voorwaarden te stellen aan eventueel door Opdrachtgever in te schakelen derden) Opdrachtgever de gevraagde informatie kan verkrijgen.

23. Nieuwe releases

- 23.1 Uitsluitend indien uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen, zal Grensloos bij het beschikbaar komen van nieuwe versies van de Programmatuur deze aan Opdrachtgever ter beschikking stellen op dezelfde voorwaarden als welke golden voor de oorspronkelijke Programmatuur.

24. Licentievergoeding en prijzen

- 24.1 Voor het in artikel 22 genoemde gebruiksrecht betaalt Opdrachtgever aan Grensloos de licentievergoeding(en) als vermeld in de Overeenkomst.

25. Acceptatie en Reclames

- 25.1 Indien de Opdrachtgever van mening is dat door Grensloos ter beschikking gestelde Programmatuur en/of de door Grensloos verrichte Installatie niet voldoen aan de gesloten Overeenkomst, dient hij Grensloos daarvan per aangetekende brief met bericht van ontvangst op de hoogte te stellen binnen dertig (30) dagen, na Installatie c.q. Levering van de desbetreffende Programmatuur.
- 25.2 Bij gebreke van een mededeling zoals bedoeld in de vorige lid, wordt Opdrachtgever geacht de Installatie c.q. de Programmatuur te hebben geaccepteerd. Ook wordt Opdrachtgever geacht de Installatie c.q. de Programmatuur te hebben geaccepteerd, zodra de Programmatuur in operationeel gebruik wordt genomen.
- 25.3 In geval van reclame als bedoeld in het eerste lid heeft Grensloos gedurende een met de oorspronkelijke Leveringstermijn overeenkomende termijn de gelegenheid tot het vervangen, repareren of aanpassen van Programmatuur en/of Installatie waarvan vast komt te staan dat deze niet overeenkomstig de overeengekomen specificaties is geleverd respectievelijk verricht.

26. Garantie volgens artikel D van de Pluriform Software gebruiksrecht- en servicevoorwaarden

In de regel komt twee keer per jaar, maar in ieder geval zo vaak als nodig, een nieuwe Productie Release van Pluriform beschikbaar, aangepast aan nieuwe technologie, regelgeving en inzichten. In het geval dat de gebruikte Release actueel is (minder dan 2 jaar oud) en het Productiesysteem van Klant blokkeert of dreigt te blokkeren voor alle of een groep werplekken, is Partner tijdens kantooruren bereikbaar en zal Partner, en op diens verzoek PS, zich met de hoogste prioriteit inspannen de oorzaak op te sporen en indien mogelijk te verhelpen danwel te adviseren in het verhelpen door derden. De kosten hiervan worden op nacalculatiebasis volgens de dan geldende tarieven aan Klant gefactureerd, tenzij aan beide volgende voorwaarden is voldaan: 1. de oorzaak van de blokkade betreft een fout in Pluriform; 2. er is bij Klant geen Upgrade van zijn Productiesysteem onderhanden.

27. Beëindiging

- 27.1 Bij beëindiging van het gebruiksrecht van de Programmatuur zal de Opdrachtgever aan Grensloos alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Programmatuur retourneren en geen kopieën behouden.

BIJLAGE 2. BIJZONDERE VOORWAARDEN ONDERHOUD PROGRAMMATUUR

Deze Bijzondere Voorwaarden Onderhoud Programmatuur gelden aanvullend naast de Algemene Voorwaarden van Grensloos en de Bijzondere Voorwaarden Programmatuur vervat in Bijlage 1.

28. Duur en beëindiging van de Onderhoudsovereenkomst

- 28.1 De Onderhoudsovereenkomst treedt in werking op de datum waarop beide partijen de Onderhoudsovereenkomst hebben ondertekend, vangt aan op de in de Onderhoudsovereenkomst vermelde datum en eindigt voor de eerste keer op 31 december

van het kalenderjaar volgend op het jaar waarin de Onderhoudsovereenkomst werd getekend.

- 28.2 De Onderhoudsovereenkomst wordt aangegaan voor een periode van telkens één jaar behoudens de eerste periode en wordt telkens stilzijdend verlengd voor een opvolgende periode van één jaar, tenzij één der partijen de Onderhoudsovereenkomst met inachtneming van een opzeggetermijn van drie maanden tegen het einde van een lopende contractperiode door schriftelijke opzegging de Onderhoudsovereenkomst bij aangetekende brief heeft opgezegd.
- 28.3 Bij vroegtijdige opzegging van de onderhoudsovereenkomst zal de Opdrachtnemer het resterende bedrag voor het Onderhoud voor de Programmatuur aan Grensloos vergoeden.
- 28.4 Beëindiging van de Onderhoudsovereenkomst laat het recht om de Programmatuur te gebruiken conform de met Opdrachtgever gesloten Licentieovereenkomst onverlet.

29. Onderhoud

- 29.1 Het onderhoud van de Programmatuur omvat in ieder geval:

Preventief onderhoud

Het archiveren van de Programmatuur d.w.z. door het al dan niet op eigen initiatief nemen van geëigende maatregelen om voor de duur van deze Onderhoudsovereenkomst te waarborgen dat de Programmatuur conform de aan de Programmatuur toegeschreven eigenschappen en zonder storingen zal functioneren.

Correctief onderhoud

Het opsporen en herstellen van alle onvolkomenheden in de Programmatuur en in de daarbij behorende documentatie alsmede de door Grensloos aangebrachte aanpassingen ervan. Onder onvolkomenheden wordt verstaan: alle in de Programmatuur voorkomende fouten en gebreken, alsmede alle door het gebruik van de Programmatuur geconstateerde afwijkingen in vergelijking met de daaraan door de bijbehorende documentatie toegeschreven eigenschappen en functies.

Vernieuwend onderhoud

Het ter beschikking stellen van nieuwe versies van en standaard aanpassingen in de Programmatuur en documentatie welke een kwalitatieve verbetering van de Programmatuur inhouden, waardoor het systeembeheer wordt vereenvoudigd of waardoor de Programmatuur aan nieuwe of gewijzigde eisen zal gaan voldoen en daardoor nodig of wenselijk zijn.

Ondersteuning/helpdesk

Het verlenen van telefonische assistentie en/of modemsupport bij o.a. storingen en geconstateerde gebreken in de Programmatuur; daartoe zullen voor rekening van Opdrachtgever zodanig de door Grensloos aan te geven hard- en software worden aangeschaft en geïnstalleerd.

- 29.2 Onder onderhoud valt niet het geschikt maken van de Programmatuur voor een ander dan het in de Onderhoudsovereenkomst beschreven computersysteem.

30. Nieuwe versies

- 30.1 In een zo vroeg mogelijk stadium en in ieder geval zodra een aanvulling op respectievelijk een nieuwe versie van de Programmatuur is vrijgegeven, zal Grensloos aan Opdrachtgever de daarbij behorende implementatie- en support verlenen teneinde Opdrachtgever in de gelegenheid te stellen na te gaan in hoeverre het gebruik hiervan gevolgen heeft ten aanzien van Opdrachtgevers bedrijfsvoering.
- 30.2 Indien Opdrachtgever op grond van zijn bevindingen besluit de aanvullingen op respectievelijk de nieuwe versie van de Programmatuur in gebruik te nemen, zal Grensloos de desbetreffende aanvullingen respectievelijk versies in een voor het in het Onderhoudscontract genoemde computersysteem leesbare vorm aan Opdrachtgever ter beschikking stellen.
- 30.3 Opdrachtgever is niet verplicht om nieuwe versies van de Programmatuur te accepteren indien deze naar haar oordeel geen verbeteringen met zich brengen, tenzij met de nieuwe versie onvolkomenheden in de Programmatuur worden verholpen. De Overeenkomst kan in onderstaande gevallen tegen het dan daarvoor geldende tarief worden omgezet naar een licentieovereenkomst met beperkte garantie, waarborg en service:

- 30.3.1 Ofwel een "Afscheidslicentie", als Opdrachtgever ten aanzien van de Pluriform Software c.q. de Programmatuur geen Upgrade wenst uit te voeren naar een actuele Release of niet akkoord gaat met gewijzigde voorwaarden of tarieven;
- 30.3.2 Ofwel een "Read-only Licentie", wanneer Opdrachtgever de Pluriform Software c.q. de Programmatuur alleen nog wenst te gebruiken voor archiefdoeleinden.

- 30.4 Indien Opdrachtgever de Overeenkomst niet omzet als bedoeld onder 30.3 dient Opdrachtgever alle in gebruik zijnde kopieën van de Pluriform Software c.q. de Programmatuur te vernietigen.

31. Onderhoudsvoorwaarden

- 31.1 Grensloos zal binnen zes (6) uur na registratie van de melding (via de meldingsenige of per e-mail) van een probleem of storing ervoor zorgdragen dat een ter zake kundig specialist tenminste telefonisch contact met Opdrachtgever op zal nemen om te komen tot een (tijdelijke) oplossing.
- 31.2 Binnen achtenveertig (48) uur na melding van een storing door Opdrachtgever zal Grensloos aanvangen met het verhelpen van

deze storing. Indien de storing niet urgent is of niet binnen vierentwintig (24) uur na de aanvang van de herstelwerkzaamheden te verhelpen is, zal Grensloos voor zover redelijkerwijs mogelijk in overleg met Opdrachtgever voor een tijdelijke oplossing zorgdragen.

- 31.3 Voor de (telefonische) ondersteuning zal binnen zes (6) uur na het verzoek om assistentie door Grensloos contact tot stand gebracht worden met Opdrachtgever om de vragen te beantwoorden of andere assistentie te verlenen.

- 31.4 Teneinde Grensloos in staat te stellen om haar onderhoudsverplichtingen naar behoren na te komen zal Opdrachtgever:

- onvolkomenheden en/of gebreken in de Programmatuur zo volledig mogelijk documenteren en daartoe in ieder geval history-uitdraaien ter beschikking stellen aan Grensloos;
- indien en voor zover zulks voor de uitvoering van het onderhoud noodzakelijk is, zijn computersysteem of een deel daarvan op een redelijk tijdstip en gedurende redelijke tijdsintervallen aan Grensloos ter plaatse ter beschikking stellen.

- 31.5 Indien onderhoud aan de Programmatuur noodzakelijk is ten gevolge van fouten in of gebreken aan het computersysteem van Opdrachtgever dan wel ten gevolge van aan Opdrachtgever redelijkerwijs toe te schrijven omstandigheden, zal Grensloos de kosten voor het onderhoud aan Opdrachtgever in rekening mogen brengen.

32. Prijzen en kosten

- 32.1 Het onderhoudsbedrag voor de Programmatuur is vermeld in het Onderhoudscontract waarvan deze voorwaarden onlosmakelijk onderdeel uitmaken.

- 32.2 Het onderhoudsbedrag zal, voor het eerst op 1 januari volgend op het jaar waarin de Onderhoudsovereenkomst is gesloten, jaarlijks mogen worden herzien op basis van prijsbepalende factoren of geïndexeerd aan de hand van het Prijnsindexcijfer van de gezinsconsumptie van de reeks voor Werknemersgezinnen, zoals jaarlijks vastgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek te 's-Gravenhage.

BIJLAGE 3. VERWERKERSOVEREENKOMST AVG

De Bijzondere Voorwaarden van deze verwerkersovereenkomst AVG / GDPR gelden aanvullend naast de Algemene Voorwaarden van Grensloos en de Bijzondere Voorwaarden Programmatuur vervat in de bijlage van artikel 15.3

Vanaf 25 mei 2018 is in Nederland de Algemene Verordening Gegevensbescherming, AVG in werking. Deze Europese verordening 'General Data Protection Regulation' (GDPR) heeft tot doel burgers extra bescherming te bieden op het gebied van privacy.

Op grond van de AVG moet iedereen die persoonlijke gegevens van personen verwerkt hier zorgvuldig mee omgaan. De AVG geeft hiervoor een aantal normen. Bijvoorbeeld ten aanzien van de beveiliging van deze gegevens. Ook schrijft de verordening voor wat er gedaan moet worden wanneer onbevoegden kennisnemen van deze gegevens. De AVG legt dus verplichtingen op aan de organisatie die verantwoordelijk is voor het verwerken van de persoonsgegevens. De AVG noemt de organisatie van onze opdrachtgevers in dit kader dan ook de verwerkingsverantwoordelijke. In de praktijk komt het regelmatig voor dat een verwerkingsverantwoordelijke een andere organisatie, verwerker, inschakelt om namens haar bepaalde werkzaamheden uit te voeren (denk aan supportwerkzaamheden die Grensloos voor opdrachtgevers verwerkt). De AVG eist in dat geval dat u een schriftelijke overeenkomst – de verwerkersovereenkomst – afsluit met uw externe verwerkers, waarin wordt vastgelegd wat de verwerkers met deze adresgegevens wel en niet mag doen. Ook dienen uw externe verwerkers verwerkingsverantwoordelijke te waarschuwen wanneer deze gegevens mogelijk in handen van onbevoegden zijn gekomen. Tijdens de uitvoering van Grensloos supportwerkzaamheden, kan het zijn dat medewerkers van Grensloos in contact komen met persoonsgegevens die zijn opgeslagen in databases van opdrachtgevers. Hoewel al onze medewerkers een geheimhoudingsplicht hebben, conform artikel 15 van de deze Algemene Voorwaarden, is een aanvullende verwerkersovereenkomst (hierna 'verwerkersovereenkomst') AVG / GDPR noodzakelijk op grond van artikel 28 AVG. Om te voorkomen dat alle opdrachtgevers van Grensloos een verwerkersovereenkomst individueel gaan afsluiten, zijn de algemene voorwaarden van Grensloos uitgebreid per 1 mei 2018 met deze bijlage 3 Verwerkersovereenkomst AVG van Opdrachtgever met Grensloos.

32.3 In het kader van de AVG bevestigt Opdrachtgever, hierna genoemd als **"Verwerkingsverantwoordelijke"**, deze verwerkersovereenkomst met Grensloos de verwerker die ontwikkel- en supportwerkzaamheden verricht voor het Pluriform informatiesysteem van de Opdrachtgever.

32.4 In het kader van de AVG bevestigt Grensloos, hierna genoemd als **"Verwerker"**, deze Verwerkersovereenkomst met de Opdrachtgever.

Reikwijdte van de Verwerkersovereenkomst

32.5 Verwerkingsverantwoordelijke geeft hierbij opdracht aan Verwerker om persoonsgegevens (hierna 'de Gegevens') te verwerken namens de Verwerkingsverantwoordelijke op de wijze en voor de doeleinden zoals omschreven in **Annex 1** in overeenstemming met de bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst.

32.6 Verwerker verwerkt de Gegevens uitsluitend volgens de instructies van de Verwerkingsverantwoordelijke in overeenstemming met de aanwijzingen in deze Verwerkersovereenkomst, met name die in **Annex 1**. Verwerker bevestigt de Gegevens niet voor andere of eigen doeleinden te zullen verwerken.

32.7 Verwerker heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van de Gegevens.

32.8 De Verwerkingsverantwoordelijke kan aanvullende, schriftelijke instructies aan Verwerker geven ingeval van aanpassingen of wijzigingen in de van toepassing zijnde regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.

32.9 Verwerker verwerkt de Gegevens enkel in de Europese Economische Ruimte. Indien er om wat voor reden dan ook toch Gegevens mochten worden verwerkt buiten de EER, dan zal Verwerker zorgen dat voldoen wordt aan de eisen die gesteld worden in artikel 46 AVG.

Geheimhouding

32.10 Conform artikel 15 Algemene Voorwaarden verplicht Verwerker de personen die in zijn dienst zijn, dan wel werkzaamheden voor hem verrichten, tot geheimhouding met betrekking tot al hetgeen waarvan zij met betrekking tot de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst kennis kunnen nemen. Indien dit voor voornoemde personen niet reeds contractueel is vastgelegd, zal Verwerker deze personen een geheimhoudingsverplichting opleggen voor de Gegevens waarvan zij kennis zullen nemen. Deze verplichting zal schriftelijk worden vastgelegd en een kopie daarvan zal op eerste verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke ter inzage worden aangeboden.

Geen verdere verstrekking

32.11 Verwerker zal de Gegevens onder geen omstandigheden delen met of verstrekken aan derden, tenzij Verwerker daartoe voorafgaande, schriftelijke toestemming of opdracht heeft verkregen of op grond van dwingendrechtelijke regelgeving daartoe verplicht is. Indien Verwerker op grond van dwingendrechtelijke regelgeving verplicht is om de Gegevens te delen met of te verstrekken aan derden, dan zal Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke hierover voorafgaand schriftelijk en onvervuld informeren, tenzij dit niet is toegestaan onder de genoemde regelgeving.

Beveiligingsmaatregelen

32.12 Verwerker zal – rekening houdend met de van toepassing zijnde regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens, de stand van de techniek en de kosten van tenuitvoerlegging – technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen treffen om te zorgen voor beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de Gegevens en om de Gegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. De door Verwerker genomen c.q. te nemen beveiligingsmaatregelen zijn omschreven in **Annex 2** van deze Verwerkersovereenkomst.

Toezicht op naleving

32.13 Verwerker stelt Verwerkingsverantwoordelijke in staat om ten minste éénmaal per kalenderjaar de naleving door Verwerker van deze Verwerkersovereenkomst en met name de beveiligingsmaatregelen genoemd in artikel 4.1 en **Annex 2** te (doen) controleren.

32.14 Verwerker is verplicht aan Verwerkingsverantwoordelijke en/of auditors ingehuurd door Verwerkingsverantwoordelijke toegang te verschaffen tot (relevante delen van) de ruimtes, systemen en/of servers waarin/waarmee de verwerking van de Gegevens op enig moment plaatsvindt en zal aan Verwerkingsverantwoordelijke en/of auditors ingehuurd door Verwerkingsverantwoordelijke, alle relevante informatie verstrekken.

32.15 Verwerker verstrekt op eerste verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke een rapportage aan Verwerkingsverantwoordelijke waarin Verwerker informeert over de stand van de beveiligingsmaatregelen zoals omschreven in artikel 4.1 en **Annex 2**, incidenten of datalekken zoals omschreven in artikel 6 die hebben plaatsgevonden en mogelijke beveiligingsrisico's ten aanzien van de Gegevens.

32.16 Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker kunnen naar aanleiding van de onder artikel 44.13 benoemde rapportage,

nadere beveiligingsmaatregelen overeenkomen. Een overzicht van deze aanvullende beveiligingsmaatregelen zal als annex aan deze Verwerkersovereenkomst worden gehecht.

Datalek

32.17 Zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 48 uur, nadat Verwerker kennisneemt van een incident of datalek, van welke aard dan ook, dat betrekking heeft of kan hebben op de Gegevens, stelt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke hiervan op de hoogte via de bij Verwerker bekende contactgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke en zal Verwerker in ieder geval informatie verstrekken over:

- de aard van het incident of datalek,
- de (mogelijk) getroffen Gegevens,
- de vastgestelde en verwachte gevolgen van het incident of datalek op de Gegevens, en
- de maatregelen die Verwerker getroffen heeft en zal treffen.

32.18 Verwerker zal voor eigen rekening alle benodigde maatregelen treffen die nodig zijn om de (mogelijke) schade te beperken en zal Verwerkingsverantwoordelijke ondersteunen bij meldingen aan betrokkenen en/of autoriteiten. De melding aan betrokkenen en/of de autoriteiten geschiedt uitsluitend door Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerkingsverantwoordelijke zal de redelijke kosten die voor Verwerker gemoeid zijn met een eventuele melding aan Verwerker vergoeden.

Procedure rechten betrokkenen

32.19 Een klacht of verzoek van een betrokkene met betrekking tot de verwerking van de Gegevens wordt door Verwerker doorgestuurd naar Verwerkingsverantwoordelijke. Die verantwoordelijk is voor de afhandeling van het verzoek.

32.20 Verwerker zal medewerking verlenen om binnen de wettelijke termijnen te voldoen aan de verplichtingen op grond van de AVG die zien op de rechten van betrokkenen zoals een verzoek om inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van Gegevens. Redelijke kosten voor Verwerker die daarmee gemoeid zijn, zullen door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker worden vergoed.

Subverwerkers

32.21 Indien Verwerker op grond van de Verwerkersovereenkomst zijn verplichtingen mag uitbesteden aan derden, legt Verwerker aan de betreffende derden alle verantwoordelijkheden en verplichtingen die Verwerker op grond van deze Verwerkersovereenkomst heeft, schriftelijk op in een subverwerkersovereenkomst.

32.22 Verwerker zal voorafgaand aan de inwerkingtreding van deze Verwerkersovereenkomst aan Verwerkingsverantwoordelijke een overzicht verstrekken van de subverwerkers die door Verwerker zijn of zullen worden ingeschakeld, alsmede een kopie van de met deze subverwerkers gesloten subverwerkersovereenkomsten. Voor de reguliere partners van Grensloos zoals Pluriform Software zijn of worden subverwerkersovereenkomsten afgesloten.

Aansprakelijkheid

32.23 Verwerker is, overeenkomstig het bepaalde in artikel 79 AVG, aansprakelijk voor schade of nadeel voortvloeiende uit aan Verwerker toerekenbare schendingen van de wet- en regelgeving betreffende de verwerking van Gegevens in het kader van zijn werkzaamheden onder deze Verwerkersovereenkomst en/of niet-nakoming door Verwerker van verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst. Op deze aansprakelijkheid is de beperking van aansprakelijkheid in artikel 17 van toepassing.

Duur en beëindiging

32.24 Deze Verwerkersovereenkomst is geldig zolang Verwerker de opdracht heeft van Verwerkingsverantwoordelijke om Gegevens te verwerken op grond van de hoofdovereenkomst tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker. Deze Verwerkersovereenkomst eindigt automatisch zodra de hoofdovereenkomst eindigt.

32.25 Bij beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst heeft Verwerkingsverantwoordelijke zes weken de tijd om Verwerker te verzoeken om alle documenten, computer disks en andere gegevensdragers, evenals kopieën daarvan, waarop of waarin zich Gegevens bevinden, te retourneren aan Verwerkingsverantwoordelijke, ongeacht of de inhoud is vervaardigd of gecreëerd door Verwerker, Verwerkingsverantwoordelijke of een derde. Na het verstrijken van deze termijn zal Verwerker tot vernietiging van de Gegevens overgaan.

32.26 Indien Verwerker op grond van een wettelijke bewaarplicht bepaalde Gegevens en/of documenten, computer disks of andere gegevensdragers waarop of waarin zich Gegevens bevinden gedurende een wettelijke termijn moet bewaren, dan zal Verwerker zorgdragen voor de vernietiging van deze Gegevens en/of documenten, computer disks of andere gegevensdragers binnen zes (6) weken na beëindiging van de wettelijke bewaarplicht.

32.27 In geval van retournering zal Verwerker de Gegevens verstrekken in de vorm zoals bij Verwerker aanwezig. Voor zover de Gegevens zich in een computersysteem bevinden of in een andere vorm waardoor de Gegevens redelijkerwijs niet kunnen worden verstrekt aan Verwerkingsverantwoordelijke, zal Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke een toegankelijke, leesbare kopie

van de Gegevens verstrekken.

32.28 Na beëindiging van de Verwerkersovereenkomst zal Verwerker geen Gegevens houden noch gebruiken in strijd met het bepaalde in deze Verwerkersovereenkomst.

32.29 Zo lang Verwerker Gegevens onder zich heeft blijven alle in deze Verwerkersovereenkomst genoemde beperkingen van kracht.

Nietigheid

32.30 Indien enige bepaling van deze Verwerkersovereenkomst nietig of anderszins niet afdwingbaar is, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen zullen alsdan een bepaling overeenkomen, die de strekking van de nietige bepaling zoveel mogelijk benadert.

Toepasselijk recht en jurisdictie

32.31 Op deze Verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen in verband met deze Verwerkersovereenkomst of de uitvoering ervan worden voorgelegd aan de bevoegde rechter bij de rechtbank Oost-Brabant, locatie 's Hertogenbosch.

Annexes:

- Overzicht Gegevens, doeleinden en toegang
- Overzicht beveiligingsmaatregelen getroffen door Verwerker

Annex 1: Overzicht Gegevens, doeleinden en toegang Verzameldoeel:

Het vastleggen en doorgeven van benodigde gegevens aan personen of partijen van producten en/of diensten voor het aangaan en uitvoeren van overeenkomsten van de Verwerkingsverantwoordelijke.

Categorieën persoonsgegevens:

- NAW-gegevens
- Telefoon / e-mailgegevens
- Geboortedatum
- Geslacht
- Nationaliteit
- Burgerlijke staat
- BSN nummer
- Bankrekeningnummer(s)
- Beroep / functie
- Aard werkzaamheden
- Gezinsamenstelling
- Gegevens partner
- Werkgever(s)
- Inkomens- of salarisgegevens
- Medische gegevens
- Arbeidsongeschiktheidspercentage
- Strafrechtelijke gegevens
- Schadeverleden
- Gegevens betreffende afgesloten financiële producten (via Verwerkingsverantwoordelijke, dan wel bij of via derde(n))

Annex 2: Overzicht beveiligingsmaatregelen getroffen door Verwerker

Verwerker heeft de volgende maatregelen getroffen ter beveiliging van verwerkte persoonsgegevens.

- Fysieke maatregelen voor toegangsbeveiliging (tot kantoorpand), inclusief organisatorische controle
- Inbraakalarm
- Toekenning rechten in kader van toegang tot datasystemen
- Logische toegangscontrole tot datasystemen met behulp van gebruikersnaam / wachtwoord of pincode (meer-factorauthenticatie)
- Automatische logging van toegang tot gegevens, toegang tot en activiteiten in datasystemen, inclusief een controleprocedure
- Technische maatregelen
 - Beschermingssoftware
 - Firewall
 - SSL-verbinding website
 - Beveiligde back-up cyclus