

Meld en Zorgcentrale B.V. (Alerta)
Zakelijke Algemene Leveringsvoorwaarden

I. Inhoud

I.	Inhoud	2
II.	Definities.....	3
Artikel 1.	Toepasselijkheid van de Algemene Leveringsvoorwaarden	4
Artikel 2.	Totstandkoming van een Overeenkomst	4
Artikel 3.	Rangorde	4
Artikel 4.	Dienstverlening.....	5
Artikel 5.	Betaling, facturering en indexering van de Tarieven	5
Artikel 6.	Intellectueel eigendom.....	6
Artikel 7.	Opzegging, ontbinding en opschorting	7
Artikel 8.	Aansprakelijkheid	8
Artikel 9.	Vertrouwelijkheid.....	8
Artikel 10.	Privacy	8
Artikel 11.	Overige voorwaarden.....	11

II. Definities

Aanbieding: een door Opdrachtnemer gedane aanbieding met betrekking tot de verlening van Diensten.

Algemene Leveringsvoorwaarden: deze zakelijke algemene leveringsvoorwaarden.

Apparatuur: de apparatuur die bij de Klant is geïnstalleerd en die nodig is voor de uitvoering van de Dienst.

AVG: Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens.

Betrokkene: iedere natuurlijk persoon van wie Persoonsgegevens door Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever worden verwerkt in het kader van de Diensten.

Centrale Toegang: Toegang tot het gebouw van Opdrachtgever waarin Klanten woonachtig zijn.

Diensten: de door Opdrachtnemer in opdracht van Opdrachtgever te verrichten diensten in overeenstemming met de tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gesloten Overeenkomst.

Klant: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die via Opdrachtgever een begunstigde van de Diensten is.

Offerte: een Aanbieding in de vorm van een door Opdrachtnemer schriftelijk opgestelde en verstuurde offerte

Opdrachtgever: een commerciële partij die een Overeenkomst heeft gesloten met Opdrachtnemer en de toepasselijkheid van deze Algemene Leveringsvoorwaarden op de Overeenkomst heeft aanvaard.

Opdrachtnemer: Meld & Zorgcentrale (Alerta) B.V., een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, statutair gevestigd in Hengelo, Nederland en ingeschreven in het handelsregister onder 06076521.

Overeenkomst: de schriftelijke overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever op grond waarvan Opdrachtnemer in opdracht van Opdrachtgever één of meer Diensten zal verlenen.

Persoonsgegevens: alle informatie die betrekking heeft op een (direct of indirect) geïdentificeerde of identificeerbare Betrokkene.

SLA: de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gesloten service level agreement.

Tarieven: de geldelijke vergoedingen die Opdrachtgever dient te betalen voor de Diensten.

UAVG: Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming.

Artikel 1. Toepasselijkheid van de Algemene Leveringsvoorwaarden

- 1.1 Deze Algemene Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle door Opdrachtnemer (i) aangegane Overeenkomsten, (ii) verleende Diensten, (iii) opgestelde en verstuurde Offertes en (iv) gedane Aanbiedingen. Deze Algemene Leveringsvoorwaarden vormen een integraal onderdeel van de tussen partijen gesloten Overeenkomst.
- 1.2 De toepasselijkheid van algemene (inkoop)voorwaarden van Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij Opdrachtnemer de toepasselijkheid van deze algemene (inkoop)voorwaarden, geheel of gedeeltelijk, schriftelijk en uitdrukkelijk in de Overeenkomst heeft aanvaard.

Artikel 2. Totstandkoming van een Overeenkomst

- 2.1 Een Overeenkomst komt tot stand door schriftelijke aanvaarding door Opdrachtgever van een overeenkomst of Aanbieding – waaronder begrepen een Offerte – waarin naar deze Algemene Leveringsvoorwaarden wordt verwezen.
- 2.2 Alle voorgaande (concepten van) overeenkomsten, uitgewisselde documenten en gevoerde correspondentie die betrekking hebben op de te sluiten Overeenkomst en de dienstverlening van Opdrachtnemer, worden vervangen door de laatst gesloten Overeenkomst.
- 2.3 Indien Opdrachtgever de in de Overeenkomst gevraagde gegevens niet volledig invult en aan Opdrachtnemer verstrekt, zullen de verplichtingen van Opdrachtnemer eerst ingaan na ontvangst door Opdrachtnemer van het door Opdrachtgever ondertekende en volledig ingevulde exemplaar van de Overeenkomst en eventuele overige voor het uitvoeren van de Diensten noodzakelijke bescheiden en gegevens.

Artikel 3. Rangorde

- 3.1 Op alle Overeenkomsten zijn, voor zover niet uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen, uitsluitend van toepassing:
 - a) de door Opdrachtnemer gehanteerde modelovereenkomst of – indien die niet van toepassing is – de Aanbieding;
 - b) deze Algemene Leveringsvoorwaarden;
 - c) de Service Level Agreement (SLA) / Product en dienst catalogus (PDC).
 - d) het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) in het kader van de verlening van de Diensten, indien niet omschreven in bovengenoemde documenten.
- 3.2 In geval van strijdigheid tussen de hiervoor genoemde documenten geldt bovenstaande rangorde in afdalende hiërarchische volgorde (dus a prevaleert boven b, b heeft weer voorrang op c etc.).

Artikel 4. Dienstverlening

- 4.1 Met de totstandkoming van een Overeenkomst verplicht Opdrachtnemer zich tot het verrichten van de overeengekomen Diensten. Opdrachtnemer zal zich inspannen zijn Diensten naar beste weten en kunnen te verrichten.
- 4.2 Onverlet de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer voor de goede uitvoering van de overeengekomen Diensten, staat het Opdrachtnemer vrij gebruik te maken van diensten, zaken en/of producten van derden.
- 4.3 Opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk dat hij Opdrachtnemer zodanig volledig en correct informeert dat Opdrachtnemer in staat is om de Diensten deugdelijk uit te voeren. Opdrachtnemer is in geen geval verantwoordelijk voor gevolgen van de onjuistheid van de door of namens Opdrachtgever verstrekte gegevens en evenmin aansprakelijk voor onjuistheden of onvolledigheden, die zijn ontstaan bij het doorgeven of toezenden van gegevens, vertragingen of fouten in de transmissie van gegevens, communicatiestoornissen, problemen bij het bereiken van de door Opdrachtgever opgegeven personen, (de gevolgen van) computer-, camera- en telefoonstoringen, programmeringsfouten, storingen of verbrekingen of anderszins niet werkende telefoonverbindingen, waar dan ook door veroorzaakt.
- 4.4 Opdrachtnemer is onder geen enkele omstandigheid verantwoordelijk voor schade die ontstaat als gevolg van storingen bij de Klant en/of de Centrale Toegang (bijvoorbeeld: telefoniestoring, brand, aanpassingen aan de apparatuur waardoor deze niet meer werkt etc.).

Artikel 5. Betaling, facturering en indexering van de Tarieven

- 5.1 Alle facturen worden door Opdrachtgever betaald conform betalingscondities zoals vermeld op de factuur. De betaling dient binnen 30 kalenderdagen na factuurdatum te geschieden.
- 5.2 Opdrachtgever is niet gerechtigd enige korting of compensatie toe te passen op de door hem met Opdrachtnemer overeengekomen Tarieven. Ook is Opdrachtgever niet gerechtigd zijn betalingsverplichting op te schorten dan wel te verrekenen met een eventuele vordering op Opdrachtnemer. Dit geldt in alle gevallen, ook wanneer er tussen partijen een geschil bestaat.
- 5.3 Indien Opdrachtgever niet heeft betaald in overeenstemming met artikel 5.1, mag Opdrachtnemer over het openstaande bedrag de wettelijke (handels)rente per maand in rekening brengen. In de regel wordt eerst tweemaal een betalingsherinnering verstuurd. Bij uitblijven van betaling worden ook administratie- en/of inningskosten (waaronder gerechts- en deurwaarderskosten) bij Opdrachtgever in rekening gebracht.
- 5.4 Jaarlijks mag Opdrachtnemer de Tarieven indexeren per de eerste dag van een kalenderjaar. Deze indexering geschiedt op basis van de door het Centraal Bureau voor de Statistiek gehanteerde consumentenprijsindex (CPI) en het prijsindexcijfer personele kosten Nederlandse Zorgautoriteit (NZA). De hoogste van de twee is van

toepassing. Deze aanpassing vindt niet plaats indien dit zou leiden tot lagere Tarieven dan de laatst geldende Tarieven.

- 5.5 Alle Tarieven en prijzen zijn exclusief BTW, tenzij in de Overeenkomst anders is vermeld.

Artikel 6. Intellectueel eigendom

- 6.1 De Intellectuele Eigendomsrechten (zoals hierna in artikel 6.3 gedefinieerd) op door Opdrachtnemer verstrekte bescheiden, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, beschrijvingen, tekeningen, software en door hem geleverde programmatuur en Apparatuur, blijven eigendom van Opdrachtnemer. De betreffende bescheiden zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door Opdrachtgever en mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht.
- 6.2 Indien Opdrachtgever met Intellectueel Eigendom van Opdrachtnemer nieuw Intellectueel Eigendom creëert, komen intellectuele en industriële eigendomsrechten met betrekking daartoe uitsluitend toe aan Opdrachtnemer die ook als maker en ontwerper zal worden aangemerkt. Voor zover nodig worden de betreffende rechten hierdoor overgedragen aan Opdrachtnemer door Opdrachtgever. Opdrachtgever zal voorts al datgene doen dat nodig of dienstig is om Opdrachtgever gerechtigd te doen zijn als hier bedoeld.
- 6.3 **Intellectueel Eigendom** verdrag of andere regeling is ontstaan of kan worden aangevraagd, inclusief (betekent alle rechten op of met betrekking tot een recht van intellectuele eigendom of daarmee gelijk te stellen recht, ongeacht of deze zijn beschermd, gecreëerd of ontstaan in welke jurisdictie of land dan ook en ongeacht of in of voor welke jurisdictie zo'n recht van toepassing is of zou zijn, en ongeacht of zo'n recht krachtens enig internationaal maar niet beperkt tot) alle (i) octrooien en octrooiaanvragen, inclusief alle voortzettingen, splitsingen, voortschrijdende gedeelten, prioriteitsaanvragen en octrooien die op basis van één van de voorgaande rechten worden verleend, en alle verlengingen, heronderzoeken, vervangingen, uitbreidingen en heruitgaven van één van de voorgaande rechten, alsmede alle uitvindingen die daaronder vallen of daarin zijn beschreven, (ii) merken, handelsmerken, dienstmerken, servicenamen, merknamen, uiterlijk van producten, handelsnamen, logo's, bedrijfsnamen, handelsstijlen, immateriële activa voor de marketing en andere bron- of bedrijfsidentificaties alsmede overige rechten van soortgelijke aard, en alle registraties, aanvragen voor registratie, verlengingen en uitbreidingen van het voorgaande, (iii) topografierechten, (iv) auteursrechten en rechten op werken, compilaties, gegevens, database- en ontwerprechten, al dan niet geregistreerd of gepubliceerd, en alle registraties, aanvragen voor registratie, verlengingen en uitbreidingen van één van voorgaande rechten, (v) bedrijfsgeheimen, knowhow en andere vertrouwelijke informatie, (vi) internetdomeinnamen en sociale-media account(s), (vii) intellectuele-eigendomsrechten die voortvloeien uit of verband houden met software of technologie en (viii) het recht om voorrang en/of het recht om prioriteit te claimen met betrekking tot één van de voorgaande rechten en alle andere intellectuele eigendomsrechten die voortvloeien uit of geclaimd kunnen worden op

grond van enige jurisdictie waar ook ter wereld of enige internationale conventie of regeling die ziet op voornoemde rechten.

Artikel 7. Opzegging, ontbinding en opschorting

- 7.1 In aanvulling op de wettelijke rechten op grond van onder meer de artikelen 6:265 BW en 6:52 BW is Opdrachtnemer gerechtigd zijn verplichtingen onder de Overeenkomst op te schorten of de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst en onverminderd de overige rechten van Opdrachtnemer waaronder het recht op schadevergoeding, indien:
- a) Opdrachtgever of een groepsmaatschappij als bedoeld in artikel 2:24b BW (voorlopige) surséance van betaling aanvraagt of (voorlopige) surséance van betaling wordt verleend;
 - b) Opdrachtgever of een groepsmaatschappij als bedoeld in artikel 2:24b BW faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
 - c) Op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Opdrachtgever beslag wordt gelegd en dit beslag niet per ommegaande wordt opgeheven;
 - d) De onderneming van Opdrachtgever wordt geliquideerd;
 - e) Opdrachtgever zijn onderneming staakt of overdraagt.
 - f) Opdrachtgever een fusie of splitsing aangaat, wordt ontbonden of de (in)directe eigendomsverhoudingen in die rechtspersoon substantieel wijzigen;
 - g) Opdrachtgever anderszins redelijkerwijs niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit de Overeenkomst na te kunnen komen; en
 - h) De geheimhoudingsplicht neergelegd in 9.1 wordt geschonden.
- 7.2 Indien een van de in artikel 7.1 omschreven gevallen zich voordoet, zijn alle vorderingen van Opdrachtnemer op Opdrachtgever onmiddellijk en integraal opeisbaar.
- 7.3 Indien een van de in artikel 7.1 omschreven gevallen zich voordoet, of indien Opdrachtgever weet dat één van deze situaties zich (waarschijnlijk) zal gaan voordoen, is Opdrachtgever verplicht Opdrachtnemer hiervan per direct schriftelijk op de hoogte te stellen.
- 7.4 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor zijn Diensten tijdelijk op te schorten, zonder dat Opdrachtgever rechten kan doen gelden op enige vorm van schadevergoeding of restitutie, indien Opdrachtgever een betalingsverplichting niet of niet tijdig nakomt.
- 7.5 Opdrachtnemer accepteert geen aansprakelijkheid voor enigerlei (directe of indirecte) schade, welke ontstaat gedurende een periode waarbinnen de Diensten voortvloeiende uit de Overeenkomst zijn opgeschort.

Artikel 8. Aansprakelijkheid

- 8.1 De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting en onrechtmatig handelen, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst door Opdrachtnemer bedongen prijs. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade, zoals, maar niet beperkt tot, gevolgschade, gederfde winst, gederfde omzet, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door of bestaande uit bedrijfsstagnatie en schade als gevolg van aanspraken van klanten, afnemers of contractanten van Opdrachtgever, is uitgesloten. Indien de Overeenkomst een looptijd heeft van meer dan één jaar, wordt de voor de Overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen bedongen voor één jaar. Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op een eventuele vrijwaringsverplichting van Opdrachtnemer. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is in ieder geval gedurende de Overeenkomst beperkt tot in totaal een maximum van € 50.000,00.
- 8.2 De in artikel 8.1, bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer.

Artikel 9. Vertrouwelijkheid

- 9.1 Opdrachtgever en Opdrachtnemer dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens, waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.

Artikel 10. Privacy

- 10.1 In het kader van de uitvoering van de Diensten verwerkt Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever Persoonsgegevens.
- 10.2 Opdrachtgever kwalificeert ten aanzien van de verwerking van Persoonsgegevens als verantwoordelijke en Opdrachtnemer als (onder) verwerker in de zin van de AVG en UAVG. In die hoedanigheid zal Opdrachtnemer zich houden aan alle op haar rustende wettelijke verplichtingen die voortvloeien uit de AVG en de UAVG. Opdrachtnemer en Opdrachtgever voldoen aan alle wettelijke verplichtingen, waaronder het informeren van Betrokkenen, door Opdrachtnemer of Opdrachtgever.
- 10.3 Opdrachtgever staat er voor in dat de verwerking van Persoonsgegevens plaatsvindt op een van de wettelijke grondslagen van de AVG of de UAVG, bijvoorbeeld dat de Betrokkenen toestemming hebben gegeven aan Opdrachtgever om de Persoonsgegevens en/of medische gegevens te verwerken en deze aan betrokken

behandelaren, waaronder artsen en de te alarmeren personen en instanties, te verstrekken.

- 10.4 Opdrachtnemer verwerkt de Persoonsgegevens ten behoeve van Opdrachtgever en uitsluitend op basis van en in overeenstemming met de (schriftelijke) instructies van Opdrachtgever en/of in overeenstemming met de Overeenkomst, tenzij Opdrachtnemer op basis van een Europese of nationale wettelijke verplichting tot verwerking van de Persoonsgegevens verplicht is. In een dergelijk geval, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever voorafgaand aan de verwerking in kennis stellen van deze wettelijke verplichting, tenzij die kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang bij wet is verboden.
- 10.5 Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de toegang tot de Persoonsgegevens wordt beperkt tot de personen die betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst en daarvoor toegang tot de Persoonsgegevens nodig hebben. Opdrachtnemer verplicht die personen tot geheimhouding ten aanzien van de Persoonsgegevens, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift of hun taakuitvoering deze personen tot enige mededeling verplicht. Daarnaast zal Opdrachtnemer erop toezien dat de Persoonsgegevens enkel worden verwerkt in overeenstemming met Artikel 9.1 van deze Algemene Leveringsvoorwaarden.
- 10.6 Indien een wettelijk voorschrift Opdrachtnemer verplicht Persoonsgegevens te openbaren, dan verifieert Opdrachtnemer de gronden van het verzoek en de identiteit van de verzoeker. Voorts licht Opdrachtnemer Opdrachtgever onverwijld in alvorens over te gaan tot openbaring van de Persoonsgegevens, tenzij Opdrachtnemer op grond van een wettelijk voorschrift niet bevoegd is tot het doen van een dergelijke mededeling.
- 10.7 De AVG legt aan Opdrachtgever een plicht op om te verzekeren dat Opdrachtnemer passende technische en organisatorische maatregelen treft ten aanzien van de verwerking van Persoonsgegevens. In dat kader garandeert Opdrachtnemer dat zij vóór de aanvang van verwerking van de Persoonsgegevens passende technische en organisatorische maatregelen heeft getroffen om de Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking en te voorkomen dat de Persoonsgegevens worden aangetast, ter kennis komen van onbevoegden, door onbevoegden worden gewijzigd, ten onrechte aan derden worden verstrekt of onbedoeld worden verwijderd.
- 10.8 Het is Opdrachtnemer toegestaan om (een gedeelte van) de verwerking van Persoonsgegevens aan een of meer derden uit te besteden met voorafgaande toestemming van Opdrachtgever, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden geweigerd. In dat geval zal Opdrachtnemer met deze derde(n) een schriftelijke overeenkomst aangaan waarin (in ieder geval) de verplichtingen die in de artikelen Artikel 9 en Artikel 9.1 van deze Algemene Leveringsvoorwaarden ter zake van de vertrouwelijkheid en privacy zijn opgelegd aan Opdrachtnemer, worden opgelegd aan de derde(n). Bij uitbesteding van (een gedeelte van) de verwerking van Persoonsgegevens door Opdrachtnemer aan een of meer derde(n) blijft Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever onverkort verantwoordelijk en aansprakelijk voor de verwerking van Persoonsgegevens conform het bepaalde in Artikel 9.1 van

deze Algemene Leveringsvoorwaarden en toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot de verwerking en beveiliging van Persoonsgegevens.

- 10.9 Opdrachtnemer zal, tenzij Opdrachtnemer hiervoor uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming heeft verkregen van Opdrachtgever, geen Persoonsgegevens verwerken of laten verwerken in landen buiten de Europese Unie en zal de nodige maatregelen treffen zodat de verwerking in overeenstemming is met de AVG en de UAVG.
- 10.10 Opdrachtnemer zal aan Opdrachtgever alle medewerking verlenen om Opdrachtgever in de gelegenheid te stellen te voldoen aan haar verplichtingen op grond van de AVG en de UAVG. In het bijzonder stemt Opdrachtnemer ermee in om aan Opdrachtgever, binnen de daarvoor gestelde termijnen in toepasselijke wet- of regelgeving, alle medewerking te verlenen die Opdrachtgever vereist om (i) een gegevensbeschermingseffectbeoordeling te kunnen (laten) uitvoeren, (ii) te kunnen voldoen aan een verzoek van de Autoriteit Persoonsgegevens of een andere bevoegde autoriteit om informatie over de verwerking van Persoonsgegevens of tot voorafgaande raadpleging of (iii) verzoeken om uitoefening van rechten van Betrokkenen te kunnen beantwoorden (zoals het recht tot inzage, wijziging, aanvulling of verwijdering van Persoonsgegevens, of in verband met ingediende en gehonoreerde bezwaren).
- 10.11 Opdrachtgever heeft het recht periodiek te (laten) controleren of Opdrachtnemer zijn verplichtingen op grond van wet- en regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens en Artikel 9.1 van deze Algemene Leveringsvoorwaarden nakomt. Opdrachtnemer zal hieraan alle medewerking (laten) verlenen en zal Opdrachtgever of een onafhankelijke derde op eerste verzoek toegang verschaffen tot haar kantoren, werkruimten en systemen. Opdrachtgever draagt alle kosten van en met betrekking tot een dergelijke controle. Opdrachtgever zal een dergelijke controle slechts (laten) uitvoeren nadat Opdrachtgever Opdrachtnemer hiervan ten minste 30 werkdagen voorafgaand aan de controle schriftelijk op de hoogte heeft gebracht. Opdrachtgever mag een dergelijke controle maximaal één keer per jaar uitvoeren, uitsluitend vaker indien sprake is van ernstig vermoeden dat Opdrachtnemer haar verplichtingen schendt onder Artikel 10 van deze Algemene Leveringsvoorwaarden of onder de AVG en de UAVG.
- 10.12 Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever alle door Opdrachtgever verzochte informatie verband houdende met de verwerking van Persoonsgegevens en/of de uitvoering van de Overeenkomst aan Opdrachtgever zelf of aan een door Opdrachtgever aangewezen Derde, met inachtneming van de door Opdrachtgever daartoe gestelde termijn. De informatie dient ertoe Opdrachtgever in staat te (laten) stellen of Opdrachtnemer voldoet aan hetgeen in Artikel 9.1 van deze Algemene Leveringsvoorwaarden en/of toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van verwerking en bescherming van Persoonsgegevens is bepaald en aan te tonen dat Opdrachtgever handelt in overeenstemming met toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtgever heeft de plicht om alle tijdens de controle(s) geopenbaarde informatie vertrouwelijk te (laten) behandelen en zal daartoe alle benodigde maatregelen treffen.
- 10.13 In geval van een inbreuk in verband met de Persoonsgegevens (Datalek) bij Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer na constatering daarvan zo spoedig mogelijk

hierover een melding doen aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de eventuele melding van het Datalek aan de Autoriteit Persoonsgegevens en aan betrokkenen.

- 10.14 Opdrachtnemer zal aan Opdrachtgever alle medewerking verlenen en Opdrachtgever te allen tijde in de gelegenheid stellen te voldoen aan haar wettelijk verplichtingen omtrent (het melden van) Datalekken en/of te bewijzen dat zij hieraan voldoet.
- 10.15 Indien Opdrachtnemer niet kan voldoen aan zijn verplichtingen op grond van Artikel 10 van deze Algemene Leveringsvoorwaarden, stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever daarvan schriftelijk op de hoogte. Opdrachtgever biedt Opdrachtnemer een redelijke termijn om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen, voor zover dit redelijkerwijs van Opdrachtgever mag worden verwacht.
- 10.16 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden voor het verwerken van de Persoonsgegevens of voor aanspraken van betrokkenen van wie Persoonsgegevens worden verwerkt in het kader van de Diensten.
- 10.17 Indien Opdrachtnemer niet voldoet aan zijn verplichtingen op grond van Artikel 9.1 en/of de AVG en de UAVG, dan is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever in ieder geval beperkt tot de directe schade die daaruit voortvloeit.
- 10.18 Bij het eindigen van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer op eerste verzoek en naar keuze van Opdrachtgever (i) aan Opdrachtgever alle (kopieën van) Persoonsgegevens retourneren en/of (ii) alle (kopieën van) Persoonsgegevens wissen en verklaren dat hij dit heeft gedaan, tenzij Opdrachtnemer wettelijk verplicht is om (een kopie van) de Persoonsgegevens te behouden of expliciet anders is overeengekomen in de Overeenkomst.

Artikel 11. Overige voorwaarden

- 11.1 Klachten. Klachten over de uitvoering van de geleverde Diensten dienen door Opdrachtgever binnen 14 kalenderdagen nadat hij het gebrek in de prestatie heeft ontdekt of had kunnen ontdekken, schriftelijk, onder nauwkeurige opgave van de aard en de omvang van de klachten, te worden gemeld aan Opdrachtnemer, op straffe van verlies van alle rechten. Indien Opdrachtnemer een klacht gegrond acht, zal Opdrachtnemer de Diensten alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels onmogelijk of zinloos is geworden. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen Diensten onmogelijk of zinloos is, zal Opdrachtnemer alleen aansprakelijk zijn binnen de grenzen van het aansprakelijkheidsartikel neergelegd in Artikel 8.1
- 11.2 Indien blijkt dat een bij opdrachtnemer gemelde klacht geheel of gedeeltelijk de verantwoordelijkheid is van opdrachtgever vanwege door hem geleverde diensten, wordt de klacht direct na melding of na analyse door opdrachtnemer bij opdrachtgever gemeld of als geheel overgedragen aan de opdrachtgever.
- 11.3 Overmacht. Geen van beide partijen is aansprakelijk voor gebrekkige prestaties vanwege oorzaken die buiten de redelijke invloed van beide partijen liggen, zoals storingen of niet goed functioneren of afsluitingen van het openbare elektriciteit-,

telefoonleidingennet of internet/kabelverbindingen, brand, explosie, stroomuitval, aardbeving, overstroming, zeer zware storm, staking, embargo, arbeidsgeschil, handelingen door burgerlijk of militair gezag, terrorisme (waaronder cyberterrorisme), natuurrampen, handelingen of nalatigheid van internetverkeersdiensten, virussen en acties of nalatigheid van regulerende of overheidslichamen (waaronder het doorvoeren van wetten of regels of andere overheidshandelingen die de levering van Diensten door Opdrachtnemer beïnvloeden). Opdrachtgever kan zich in het kader van zijn betalingsverplichtingen nooit op overmacht beroepen. Opdrachtnemer en Opdrachtgever komen noodprocedures overeen om de schade in geval van calamiteiten zoveel mogelijk te beperken, welke worden opgenomen in één van de documenten genoemd in artikel 3.1.

- 11.4 Toepasselijk recht. De Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
- 11.5 Geschillen. Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houdend met deze Algemene Leveringsvoorwaarden of de Overeenkomst zullen exclusief worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van Rechtbank Overijssel.