

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## RIGTER B.V.

*Versie* 3.0

*Datum* 22 mei 2018

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding of offerte van RIGTER B.V. ter zake van haar Diensten en maken integraal onderdeel uit van iedere Overeenkomst tussen RIGTER B.V. en Opdrachtgever. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in deze Algemene Voorwaarden zijn voor RIGTER B.V. alleen bindend indien en voor zover deze door RIGTER B.V. uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

### ARTIKEL 1. DEFINITIES

De in de Algemene Voorwaarden met hoofdletters geschreven termen hebben de hiernavolgende betekenis.

- 1.1. **Algemene Voorwaarden:** de bepalingen uit het onderhavige document.
- 1.2. **Data:** de gegevens die worden verstrekt door Opdrachtgever, welke zijn opgeslagen, toegankelijk zijn of op een andere wijze worden verwerkt via de Diensten.
- 1.3. **Dienst(en):** de dienst(en) die RIGTER ten behoeve van Opdrachtgever zal verrichten, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot:
  - a. Managed Hosting;
  - b. diensten bestaande uit het ter beschikking stellen van en het plegen van Onderhoud aan de Software;
  - c. andere diensten zoals omschreven in de aanbieding of offerte van RIGTER.
- 1.4. **Eindgebruikers:** de natuurlijke persoon die toegang heeft verkregen tot de Dienst(en) en gebruik maakt van de functionaliteiten van de Dienst(en) onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.
- 1.5. **Hardware:** de computerapparatuur van Opdrachtgever dan wel zoals ter beschikking gesteld aan Opdrachtgever, inclusief bijbehorende kabels, stekkers en dergelijke.
- 1.6. **Ingangsdatum:** de datum waarop de Overeenkomst in werking treedt.
- 1.7. **Intellectuele Eigendomsrechten:** alle rechten van intellectuele eigendom en aanverwante rechten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
- 1.8. **Licentie:** het niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbare gebruiksrecht dat door RIGTER is toegekend aan Opdrachtgever ten behoeve van het gebruik van de Software.
- 1.9. **Maatwerk:** de specifiek voor Opdrachtgever geschreven (aanvullende) modules ten behoeve van het gebruik van de Software en welke onderdeel uitmaken van de Software.
- 1.10. **Major Updates:** structurele wijzigingen en upgrades van de Software in het kader van het toevoegen van functionaliteiten.
- 1.11. **Managed Hosting:** de Dienst bestaande uit het beheren door RIGTER van het operating system van Opdrachtgever dat op de Hardware is geïnstalleerd. Voor deze Dienst is het afsluiten van een SLA verplicht.
- 1.12. **Meerwerk:** de werkzaamheden of andere prestaties verricht door RIGTER die buiten de inhoud

- en/of omvang van de in de Overeenkomst en/of SLA overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, of wijzigingen daarvan.
- 1.13. **Minor Updates:** wijzigingen en updates in de Software ten behoeve van bugfixing, het verbeteren van de functionaliteit en/of het herstellen van fouten.
  - 1.14. **Onderhoud:** alle door RIGTER uit te voeren Diensten die moeten leiden tot het blijvend optimaal functioneren van de Diensten.
  - 1.15. **Ondersteuning:** alle door RIGTER uit te voeren handelingen ten aanzien van de ondersteuning van de prestaties van de Diensten, hieronder wordt mede verstaan maar is niet beperkt tot het beantwoorden van vragen van Opdrachtgever ten aanzien van de werking van de Diensten.
  - 1.16. **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie RIGTER een Overeenkomst heeft gesloten.
  - 1.17. **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen RIGTER en Opdrachtgever op grond waarvan RIGTER Diensten levert aan Opdrachtgever.
  - 1.18. **Persoonsgegevens:** gegevens die direct of indirect herleidbaar zijn tot een natuurlijk persoon, zoals bedoeld in de privacywetgeving.
  - 1.19. **RIGTER:** het bedrijf RIGTER B.V. gevestigd te Deurne en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 64721167.
  - 1.20. **SLA:** de separaat afgesloten Service Level Agreement tussen RIGTER en Opdrachtgever waarin de afspraken over het niveau, de kwaliteit en de wijze van probleemoplossing met betrekking tot de Dienst is opgenomen.
  - 1.21. **Software:** de software zoals ontwikkeld door RIGTER en met de specificaties zoals omschreven in de Overeenkomst.
  - 1.22. **Updates:** de Major Updates en Minor Updates gezamenlijk.
  - 1.23. **Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van Nederlandse nationale feestdagen, waarbij 5 mei eens in de vijf (5) jaar een nationale feestdag is.
  - 1.24. **Werkuren:** uren op Werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur.

## **ARTIKEL 2. OFFERTES EN TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST**

- 2.1. De Overeenkomst komt tot stand door uitdrukkelijke schriftelijke aanvaarding van de offerte of de aanbieding door Opdrachtgever. De offerte dient door Opdrachtgever te worden ondertekend en schriftelijk te worden geretourneerd.
- 2.2. Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de offerte of het aanbod, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat RIGTER werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever RIGTER verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele offerte af te wachten.
- 2.3. Offertes van RIGTER zijn vrijblijvend en geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot dertig (30) dagen na de datum waarop de offerte is uitgebracht.
- 2.4. Indien blijkt dat de bij de aanvraag van de Overeenkomst door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist waren heeft RIGTER het recht de prijzen hier op aan te passen.
- 2.5. De Overeenkomst loopt vanaf het moment waarop mededeling inhoudende aanvaarding door Opdrachtgever wordt ontvangen door RIGTER en/of de Dienst technisch is opgeleverd aan Opdrachtgever ("de Ingangsdatum"), tenzij er schriftelijk een andere Ingangsdatum is overeengekomen.

## **ARTIKEL 3. TE LEVEREN DIENSTEN**

- 3.1. RIGTER zal vanaf de Ingangsdatum de Dienst leveren aan Opdrachtgever conform de Overeenkomst.
- 3.2. Opdrachtgever zal bij afname van de Dienst zorgdragen dat alle toepasselijke wettelijke verplichtingen strikt worden nageleefd.
- 3.3. De eventueel door RIGTER genoemde (oplever)termijnen zijn in geen geval fatale termijnen.

RIGTER zal zich echter inspannen de genoemde (oplever)termijnen te behalen. Indien blijkt dat RIGTER de betreffende termijn niet zal halen, zal RIGTER voor zover mogelijk Opdrachtgever hiervan op de hoogte brengen.

- 3.4. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs wenselijk en nodig is om een juiste en tijdige uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan RIGTER aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan RIGTER worden verstrekt.
- 3.5. Opdrachtgever zal RIGTER toegang geven tot alle plaatsen, diensten en accounts onder haar beheer die RIGTER redelijkerwijs nodig heeft om de Diensten te leveren. In bijzondere gevallen kan worden afgesproken dat Opdrachtgever zelf de benodigde data plaatst of aanpassingen doorvoert aan deze diensten of accounts.
- 3.6. Beide partijen zullen een vaste contactpersoon aanwijzen voor de wederpartij en diens contactgegevens beschikbaar stellen aan elkaar. De contactpersoon zal optreden als aanspreekpunt voor overleg aangaande alle aspecten van de Overeenkomst.
- 3.7. Wijzigingen van de contactpersonen of de contactgegevens welke relevant zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, zullen steeds onverwijld bekend worden gemaakt aan de wederpartij.

#### **ARTIKEL 4. GEBRUIKSGEGEVENS**

- 4.1. Het is Opdrachtgever verboden om met gebruikmaking van de Dienst de Nederlandse of andere op Opdrachtgever of RIGTER van toepassing zijnde wet- of regelgeving te schenden of om inbreuk te maken op de rechten van anderen.
- 4.2. Het is niet toegestaan om aanpassingen te maken aan de Dienst. Onder meer valt hieronder het inzetten van eigen scripts of programma's.
- 4.3. Verder is het niet toegestaan om de Dienst op dusdanige wijze te gebruiken dat overlast of hinder voor derden ontstaat.
- 4.4. In het bijzonder (maar niet uitsluitend) is het niet toegestaan om:
  - a. de Diensten zodanig te gebruiken dat een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden wordt veroorzaakt, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van Persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie;
  - b. middels de Diensten materialen aan te bieden die onmiskenbaar smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend zijn;
  - c. informatie te verspreiden in strijd met auteursrechten, of hyperlinks, torrents of verwijzingen te plaatsen naar (vindplaatsen van) materiaal dat onmiskenbaar inbreuk maakt op auteursrechten, naburige rechten of portretrechten;
  - d. kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware te verspreiden.
- 4.5. Indien RIGTER constateert dat Opdrachtgever bovengenoemde voorwaarden overtreedt, of een klacht hierover ontvangt, zal zij Opdrachtgever waarschuwen. Indien dit niet leidt tot een acceptabele oplossing, mag RIGTER zelf ingrijpen om de overtreding te beëindigen. In urgente of ernstige gevallen kan RIGTER zonder waarschuwing ingrijpen en/of de Overeenkomst per direct opzeggen. Voorgaande naar het oordeel van RIGTER.
- 4.6. Indien naar het oordeel van RIGTER hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van derden en/of van de dienstverlening via internet, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, (distributed) denial-of-service-aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is RIGTER gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. RIGTER mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met deze maatregelen verhalen op Opdrachtgever.

- 4.7. RIGTER is te allen tijde gerechtigd om aangifte te doen van geconstateerde strafbare feiten. Voorts is RIGTER gerechtigd om de naam, adres, IP-adres en andere identificerende gegevens van Opdrachtgever af te geven aan een derde die klaagt over het door Opdrachtgever inbreuk maken op diens rechten of de Overeenkomst, mits de juistheid van die klacht in redelijkheid voldoende aannemelijk is, er geen andere wijze is om aan deze gegevens te komen en de derde een duidelijk belang heeft bij afgifte van de gegevens.
- 4.8. RIGTER kan de schade als gevolg van overtredingen van deze gebruiksregels op Opdrachtgever verhalen. Opdrachtgever vrijwaart RIGTER van alle aanspraken van derden die betrekking hebben op schade als gevolg van een schending van deze gebruiksregels.

#### **ARTIKEL 5. PERSOONSGEGEVENS**

- 5.1. Indien met de Dienst Persoonsgegevens verwerkt worden, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- 5.2. Opdrachtgever staat er jegens RIGTER voor in dat de verwerking van Persoonsgegevens geen inbreuk maakt op enig recht van een derde en niet onrechtmatig is in de zin van de toepasselijke privacy wet- en regelgeving. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het naleven van de toepasselijke privacy wet- en regelgeving.
- 5.3. De door RIGTER te verwerken Persoonsgegevens bij de uitvoering van de Diensten, vallen mogelijk onder de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp), dan wel per 25 mei 2018 onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), waarbij volgens de terminologie van die wetgeving Opdrachtgever als “(verwerkings)verantwoordelijke” geldt en RIGTER als de “bewerker” of “verwerker”.
- 5.4. RIGTER zal zorg dragen voor een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van te beschermen Persoonsgegevens met zich meebrengen. Dit evenwel slechts indien en voor zover deze zich in de systemen of infrastructuur van RIGTER bevinden en de verwerkingsverantwoordelijke aangeeft welke categorieën van Persoonsgegevens worden verwerkt. RIGTER kan aangeven dat hier kosten aan zijn verbonden.

#### **ARTIKEL 6. ONDERSTEUNING SOFTWARE**

- 6.1. RIGTER biedt Ondersteuning tijdens Werkuren voor levering van de Software in de vorm van telefonische support of hulp op afstand die naar het oordeel van RIGTER ondersteunend zijn en snel en eenvoudig kunnen worden uitgevoerd. Voor Ondersteuning ten aanzien van de Software is een periodieke vergoeding verschuldigd zoals overeengekomen in de Overeenkomst.
- 6.2. In aanvulling op de in lid 1 genoemde Ondersteuning is RIGTER bereid zekere andere werkzaamheden te verrichten ten behoeve van Opdrachtgever. Op verzoek van Opdrachtgever zal RIGTER een offerte opstellen voor de betreffende werkzaamheden.
- 6.3. Voor zover mogelijk zal RIGTER voorafgaand aan de werkzaamheden de kosten van de Ondersteuning aan Opdrachtgever schriftelijk bekend maken.

#### **ARTIKEL 7. ONDERHOUD SOFTWARE**

- 7.1. RIGTER heeft het recht de Software, of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van Onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Dergelijke buitengebruikstellingen zullen tijdens Werkuren plaatsvinden. Indien RIGTER dit nodig acht, kan het Onderhoud buiten Werkuren om plaatsvinden. Hiervoor zullen extra kosten in rekening worden gebracht, tegen het gebruikelijke uurtarief van RIGTER. RIGTER is nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
- 7.2. Voor Onderhoud van de Software is een periodieke vergoeding verschuldigd zoals overeengekomen in de Overeenkomst.
- 7.3. Om gebruik te kunnen blijven maken van de Software is de afname van Onderhoud door Opdrachtgever verplicht.

#### **ARTIKEL 8. BESCHIKBAARHEID EN STORINGEN**

- 8.1. Opdrachtgever is er zich van bewust dat RIGTER geen invloed heeft op de Hardware en infrastructuur waarop de Software is geïnstalleerd. RIGTER kan daarom geen garanties geven ten aanzien van de beschikbaarheid van de Dienst.
- 8.2. RIGTER zal zich inspannen om kwalitatief goede en ononderbroken beschikbaarheid van haar Diensten te realiseren.
- 8.3. RIGTER zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, Onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.
- 8.4. Alleen als dit is overeengekomen in de offerte of SLA zal RIGTER regelmatig reservekopieën (back-ups) maken van door Opdrachtgever op systemen van RIGTER opgeslagen Data, en deze op verzoek, tegen een vergoeding, aan Opdrachtgever beschikbaar stellen. Deze reservekopieën kunnen na beëindiging van de Overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te verzoeken om een reservekopie van de back-up bij beëindiging van de Overeenkomst. RIGTER kan een dergelijk reservekopie tegen een redelijke vergoeding beschikbaar stellen.

## **ARTIKEL 9. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN**

- 9.1. De Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot de Diensten, alle informatie, afbeeldingen en de Software, waaronder begrepen – maar niet beperkt tot – de Intellectuele Eigendomsrechten op de broncode, documentatie, look-and-feel, interfaces, (third-party) connectors, en lay-out berusten bij RIGTER en/of haar licentiegevers.
- 9.2. Niets in deze Overeenkomst is bedoeld om enige Intellectuele Eigendomsrechten aan Opdrachtgever over te dragen. Het gebruik dat Opdrachtgever mag maken van de Diensten is beperkt tot hetgeen in de Overeenkomst is beschreven. Opdrachtgever zal geen handelingen verrichten die inbreuk kunnen maken op de Intellectuele Eigendomsrechten van RIGTER en/of haar licentiegevers, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het zonder toestemming openbaar maken en/of veeleenvoudigen van de Diensten, het aan derden licentiëren of verkopen van de Diensten en het registreren van domeinnamen, merken of Google Adwords zoektermen (keywords) die lijken op of identiek zijn aan enig teken waarop RIGTER of haar licentiegevers Intellectuele Eigendomsrechten kunnen doen gelden. Opdrachtgever erkent en aanvaardt dat enig ongeoorloofd gebruik van de Diensten, documentatie, look-and-feel, interfaces, lay-out of andere materialen waarop Intellectuele Eigendomsrechten rusten, inbreuk maakt op de Overeenkomst en op de toepasselijke wetgeving.
- 9.3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de Diensten geheel of gedeeltelijk te modificeren, zonder voorafgaande toestemming van RIGTER. RIGTER is steeds gerechtigd om toestemming te weigeren of aan haar toestemming voorwaarden te verbinden – waaronder begrepen voorwaarden betreffende de wijze en kwaliteit van uitvoering van de door Opdrachtgever gewenste modificaties. Opdrachtgever draagt het volledige risico van alle door of in opdracht van Opdrachtgever door derden – al dan niet met toestemming van RIGTER – aangebrachte modificaties.
- 9.4. RIGTER is gerechtigd technische maatregelen te doen nemen ter bescherming van de Diensten tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen partijen is overeengekomen. Opdrachtgever zal deze technische maatregelen niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 9.5. RIGTER kan programmatuur van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. De (open source) (licentie)voorwaarden van die derden kunnen daarop van toepassing zijn. Opdrachtgever garandeert dat zij deze voorwaarden van derden accepteert en strikt zal naleven.
- 9.6. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om kennisgevingen of vermeldingen met betrekking tot Intellectuele Eigendomsrechten te verwijderen, onleesbaar te maken, te verbergen of te wijzigen.
- 9.7. RIGTER zal nooit gehouden zijn om aan Opdrachtgever (een fysieke drager met) de Software in broncode of andere bij ontwikkeling van de Software gebruikte programmatuur (al dan niet in

broncode vorm) te verstrekken, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.

#### **ARTIKEL 10. LICENTIEVERLENING**

- 10.1. Indien de levering van Software onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst, gelden de hierna volgende bepalingen.
- 10.2. RIGTER verleent hierbij voor de duur en onder de voorwaarden van de Overeenkomst een Licentie aan Opdrachtgever voor het gebruik van de Software.
- 10.3. Opdrachtgever is gerechtigd de Software onder de Licentie te gebruiken voor de onderneming of instelling van Opdrachtgever. De beperkingen, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot het aantal gebruikersaccounts en beschikbare functies, zijn vermeld in de Overeenkomst.
- 10.4. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk niet toegestaan om rechten ten aanzien van de Software te verkopen, te verhuren, over te dragen, te verlenen of anderszins beschikbaar te stellen aan derden. In afwijking van het hiervoor bepaalde is het Opdrachtgever toegestaan de Software beschikbaar te stellen aan Eindgebruikers ten behoeve van het gebruik van de Software.
- 10.5. Het is tevens niet toegestaan:
  - a) de broncode van de Software te reverse engineeren of de Software te decompileren, behoudens voor zover dit bij bepaling van dwingend recht is toegestaan;
  - b) de Software in kopie te geven aan derden;
  - c) de Software in sublicentie te geven of beschikbaar te stellen aan derden, middels verhuur, Software-as-a-Service constructies of anderszins;
  - d) wijzigingen aan te brengen in de Software, behoudens voor zover dit bij bepaling van dwingend recht is toegestaan;
  - e) aanduidingen van RIGTER en/of haar licentiegevers als rechthebbende op de Software of delen daarvan te verwijderen of onleesbaar te maken.
- 10.6. Opdrachtgever zal minimaal dezelfde voorwaarden, als opgenomen in de onderhavige Overeenkomst, opleggen aan de Eindgebruikers ten aanzien van het gebruik van de Software.

#### **ARTIKEL 11. INSTALLATIE EN OPLEVERING SOFTWARE**

- 11.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen middels een SLA is Opdrachtgever zelf volledig verantwoordelijk voor de hardware-, software- en netwerkomgeving, alsmede de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde Hardware en de installatie van de Software.
- 11.2. RIGTER zal ondersteuning leveren ten opzichte van de installatie van de Software, maar heeft te allen tijde het recht om hier kosten voor in rekening te brengen conform artikel 6.
- 11.3. De keuze, aanschaf en beheer van deze hardware-, software- en netwerkomgeving is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. RIGTER zal aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de aangewezen omgeving niet aan de eisen van RIGTER voldoet, is RIGTER niet verantwoordelijk voor het niet functioneren van de Software.
- 11.4. Indien noodzakelijk voor de Ondersteuning zal Opdrachtgever op verzoek van RIGTER-medewerkers en hulppersonen van RIGTER alle benodigde toegang verlenen tot de omgeving om installatie, configuratie, Onderhoud en aanpassingen van de Software mogelijk te maken. Fysieke toegang tot Hardware zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.

#### **ARTIKEL 12. GARANTIES SOFTWARE**

- 12.1. Indien de levering van Software onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst, gelden de hierna volgende bepalingen.
- 12.2. Opdrachtgever aanvaardt dat de Software alleen de functionaliteit en overige eigenschappen bevat zoals Opdrachtgever die aantreft in de Software op het moment van aflevering (“as is”), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken. RIGTER garandeert niet dat de Software te allen tijde en zonder onderbrekingen of gebreken beschikbaar zal zijn.

- 12.3. RIGTER is niet verplicht om problemen/gebreken in de Software te verhelpen die meer dan drie (3) maanden na oplevering worden geconstateerd en te wijten zijn aan veranderingen van de omgeving of andere technische invloeden (waaronder browsers, infrastructuur, besturingssystemen en gewijzigde standaarden mede begrepen).
- 12.4. Aanpassingen die noodzakelijkerwijs moeten worden uitgevoerd als het gevolg technische invloeden als bedoeld in het vorige lid, zullen worden uitgevoerd in Minor Updates. RIGTER zal voor zover mogelijk vooraf aangeven wat de kosten zijn voor deze werkzaamheden indien deze niet in de volgende Minor Update zitten.

### **ARTIKEL 13. UPDATES EN MAATWERK SOFTWARE**

- 13.1. RIGTER heeft het recht om de Software of gedeelten daarvan aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. RIGTER brengt daarom van tijd tot tijd Updates uit die fouten kunnen herstellen of het functioneren van de Software verbeteren ('Minor Updates').
- 13.2. Tevens brengt RIGTER van tijd tot tijd Updates uit die structurele wijzigingen en upgrades van de Software in het kader van het toevoegen van functionaliteiten doorvoeren ('Major Updates').
- 13.3. De in lid 1 en 2 van dit artikel genoemde Updates vallen onder Onderhoud, zoals nader omschreven in artikel 7 van deze Algemene Voorwaarden.
- 13.4. Bij het realiseren van Updates kan RIGTER afhankelijk zijn van haar leverancier(s). RIGTER is gerechtigd bepaalde correcties of updates van een leverancier niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte werking van de Software niet ten goede komt.
- 13.5. Opdrachtgever kan RIGTER verzoeken veranderingen en nieuwe functionaliteit toe te voegen aan de Software. RIGTER is echter steeds gerechtigd een dergelijk verzoek te weigeren op welke grond dan ook.
- 13.6. Indien de veranderingen en/of nieuwe functionaliteiten als bedoeld in het vorige lid specifiek voor Opdrachtgever worden ontwikkeld, zullen deze veranderingen en/of nieuwe functionaliteiten worden aangemerkt als Maatwerk. RIGTER is gerechtigd aanvullende kosten in rekening te brengen voor het uitvoeren van Maatwerk.

### **ARTIKEL 14. MANAGED HOSTING**

- 14.1. Indien middels een SLA de Dienst (mede) strekt tot dienstverlening die als Managed Hosting aan Opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld, geldt aanvullend het in dit artikel bepaalde.
- 14.2. Na de Ingangsdatum van de SLA en de ter beschikking stelling van de noodzakelijke Hardware en overige bescheiden door Opdrachtgever zoals beschreven in lid 4 van dit artikel, zal RIGTER zo spoedig mogelijk de Dienst leveren. RIGTER is bij het leveren van de Dienst echter afhankelijk van de infrastructuur en de Hardware van Opdrachtgever. RIGTER zal zich inspannen de Dienst conform dit artikel kwalitatief zo goed mogelijk te leveren, maar geeft hiervoor geen enkele garantie.
- 14.3. Voor het leveren van de Dienst is het van belang dat RIGTER altijd toegang heeft tot het operating system. Het is Opdrachtgever niet toegestaan RIGTER de toegang te blokkeren op enige manier. Indien RIGTER, om wat voor reden dan ook, geen toegang heeft tot het operating system, worden de op haar rustende verplichtingen uit de Overeenkomst en de SLA opgeschort.
- 14.4. Opdrachtgever dient in het bezit te zijn van Hardware en een operating system die voldoen aan de door RIGTER vastgestelde en aan Opdrachtgever medegedeelde normen en/of eisen. Opdrachtgever zal alle voor de levering van de Dienst noodzakelijke Hardware, het operating system en overige bescheiden tijdig en volledig aan RIGTER ter beschikking stellen.
- 14.5. Indien schriftelijk is overeengekomen dat RIGTER het operating system voor Opdrachtgever zal installeren en/of configureren, zal RIGTER, alvorens tot installatie en/of configuratie over te gaan, ervoor zorgdragen, op kosten van Opdrachtgever, dat aan alle door of middels RIGTER opgegeven condities is voldaan, teneinde een succesvolle installatie en/of configuratie te bewerkstelligen.
- 14.6. De Hardware en het operating system dienen gedurende de looptijd van de Overeenkomst en de SLA te voldoen aan de door RIGTER vastgestelde en aan Opdrachtgever medegedeelde normen

- en/of eisen. Indien RIGTER dit nodig acht voor de Dienst, kan RIGTER een upgrade van de Hardware en/of het operating system eisen. Opdrachtgever dient zo spoedig mogelijk aan dit verzoek te voldoen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Tot die tijd dat aan dit verzoek is voldaan, worden de op RIGTER rustende verplichtingen uit de Overeenkomst en de SLA opgeschort.
- 14.7. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de Dienst door te leveren aan derden (te “resellen”).
  - 14.8. Het is Opdrachtgever of een derde partij niet toegestaan enige aanpassing te maken aan de Hardware en/of het operating system, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van RIGTER.
  - 14.9. Opdrachtgever dient alle aanwijzingen van RIGTER omtrent de Dienst op te volgen.
  - 14.10. Indien noodzakelijk voor de Ondersteuning zal Opdrachtgever op verzoek van RIGTER medewerkers en hulppersonen van RIGTER alle benodigde toegang verlenen tot de omgeving om installatie, configuratie, Onderhoud en aanpassingen van de Dienst mogelijk te maken. Fysieke toegang tot Hardware zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.
  - 14.11. De verantwoordelijkheid van RIGTER strekt zich uit tot het plegen van softwarematig Onderhoud aan het operating system zoals nader beschreven in de SLA en, indien schriftelijk overeengekomen, het (doen) installeren en/of configureren van het operating system. Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor het onderhoud aan de Hardware.
  - 14.12. Opdrachtgever verstrekt hierbij RIGTER een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever via de systemen van RIGTER verspreide materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door RIGTER geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door RIGTER.
  - 14.13. RIGTER zal zich inspannen om de door hem gebruikte Software up-to-date te houden. RIGTER is hierbij echter afhankelijk van haar toeleveranciers, en RIGTER is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.
  - 14.14. Opdrachtgever en/of derde partijen hebben geen toegang tot het operating system zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van RIGTER. Indien RIGTER dit noodzakelijk acht voor de Dienst, zal RIGTER Opdrachtgever eenmalig toegang verlenen tot het operating system. Voordat de eenmalige toegang plaatsvindt zullen partijen duidelijke doeleinden vaststellen. Toegang zal slechts plaatsvinden onder de voorwaarden zoals gesteld door RIGTER. Elke actie die middels deze eenmalige toegang gebeurt, wordt geacht onder de verantwoordelijkheid en het risico van Opdrachtgever te geschieden.
  - 14.15. Alle wijzigingen met betrekking tot de Dienst, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is, worden wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn als Meerwerk beschouwd. Deze worden overeenkomstig gefactureerd aan Opdrachtgever.

## **ARTIKEL 15. SSL CERTIFICATEN**

- 15.1. Indien de Dienst (mede) ertoe strekt dat RIGTER voor Opdrachtgever zal bemiddelen bij het verkrijgen van een of meerdere SSL-certificaten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- 15.2. Aanvraag en verlening zijn afhankelijk van en onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende leverancier ten behoeve van welke RIGTER haar bemiddelingsdienst levert. De desbetreffende leverancier beslist over de toekenning van het certificaat en zal daartoe de benodigd geachte validatie 's uitvoeren waarvoor het SSL-certificaat dient te gelden. Opdrachtgever geeft hier toestemming voor of garandeert dat toestemming is verleend alvorens een SSL-certificaat aan te vragen voor een specifieke webpagina.
- 15.3. Het SSL-certificaat is geldig voor de overeengekomen duur, tenzij het SSL-certificaat tussentijds wordt ingetrokken. Hierbij is geen restitutie mogelijk.
- 15.4. In de volgende situaties kan RIGTER en/of de leverancier het SSL-certificaat intrekken voordat het verlopen is:



- a) indien blijkt dat Opdrachtgever onjuiste informatie heeft aangeleverd ten behoeve van het verkrijgen van het certificaat;
  - b) indien Opdrachtgever het voor het certificaat verschuldigde bedrag niet of niet tijdig heeft voldaan;
  - c) indien de betrouwbaarheid van het certificaat, naar het oordeel van RIGTER en/of de leverancier is gecompromitteerd.
- 15.5. Opdrachtgever heeft geen recht op de restitutie van (een deel van) de vergoeding voor het certificaat, tenzij de intrekking te wijten is aan het feit dat RIGTER in gebreke is en dit gebrek niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld. RIGTER zal dan kosteloos een nieuw SSL-certificaat leveren. RIGTER zal hiermee het SSL-certificaat dat op grond van het bovenstaande is ingetrokken, voordat het is verlopen, vervangen voor de overgebleven duur van de Overeenkomst.
- 15.6. RIGTER spant zich in om Opdrachtgever steeds tijdig voordat het SSL-certificaat verloopt, te waarschuwen dat het SSL-certificaat zal moeten worden hernieuwd. Het blijft echter altijd de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om diens SSL-certificaten tijdig te laten hernieuwen.

#### **ARTIKEL 16. EXIT**

- 16.1. RIGTER zal direct na het eindigen van de Overeenkomst de Software verwijderen van de Hardware van Opdrachtgever.
- 16.2. RIGTER kan bij het einde van de Overeenkomst Opdrachtgever assisteren bij de export van de Data. Indien Opdrachtgever gebruik wenst te maken van deze optie, dient Opdrachtgever dit minimaal één (1) maand voor het eindigen van de Overeenkomst schriftelijk te verzoeken aan RIGTER. RIGTER zal hiervoor het gebruikelijke uurtarief in rekening brengen.
- 16.3. Opdrachtgever zal bij een verzoek als bedoeld in het vorige lid aangeven in welk formaat zij de Data wenst te ontvangen. RIGTER is gerechtigd het formaat naar eigen inzicht te wijzigen indien het verzoek van Opdrachtgever technisch niet mogelijk is of niet realistisch is. Voor zover mogelijk zullen partijen hierover in overleg treden.

#### **ARTIKEL 17. PRIJZEN**

- 17.1. Tenzij bij een bedrag uitdrukkelijk anders is vermeld zijn alle door RIGTER genoemde prijzen exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 17.2. Updates voor de Software zijn in de door RIGTER genoemde vergoedingen voor Onderhoud inbegrepen. Op het moment dat Opdrachtgever de kosten voor Onderhoud niet voldoet en/of de Overeenkomst aangaande het Onderhoud opzegt, is Opdrachtgever niet meer gerechtigd (nieuwe) Updates te installeren.
- 17.3. Indien een prijs is gebaseerd op door Opdrachtgever verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn, dan heeft RIGTER het recht de prijzen hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.
- 17.4. RIGTER is gerechtigd de door haar gehanteerde prijzen telkens bij verlenging van de Overeenkomst aan te passen met een maximale verhoging van vijf (5) procent. Indien een leverancier van RIGTER echter tussentijds zijn prijzen verhoogt, is RIGTER gerechtigd deze verhoging per direct 1-op-1 door te berekenen aan Opdrachtgever. RIGTER zal van prijsaanpassingen schriftelijk mededeling doen.
- 17.5. RIGTER is gerechtigd de prijscondities tussentijds aan te passen en de Opdrachtgever aanvullend te factureren indien blijkt dat de Opdrachtgever door organisatorische wijzigingen niet meer voldoet aan de condities waar zij bij aangaan van deze Overeenkomst op is ingeschaald.

#### **ARTIKEL 18. BETALINGSVOORWAARDEN**

- 18.1. RIGTER zal de door Opdrachtgever eenmalig verschuldigde bedragen vooraf aan Opdrachtgever factureren. De periodiek verschuldigde bedragen zullen voorafgaand aan die betreffende periode aan Opdrachtgever gefactureerd.

- 18.2. RIGTER mag elektronische facturen uitreiken aan het bij RIGTER bekende e-mailadres van Opdrachtgever. Opdrachtgever gaat akkoord met deze wijze van facturatie.
- 18.3. De betalingstermijn van een factuur is dertig (30) dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 18.4. Indien Opdrachtgever na de betalingstermijn nog niet volledig heeft betaald, zal RIGTER Opdrachtgever alsnog de mogelijkheid geven om het factuurbedrag binnen veertien (14) dagen te betalen. Indien Opdrachtgever ook na deze termijn niet volledig heeft betaald, is hij automatisch in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist.
- 18.5. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van de buitengerechterlijke en gerechtelijke kosten, inclusief volledige advocaatkosten.
- 18.6. In geval Opdrachtgever enige verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, is RIGTER zonder enige ingebrekestelling gerechtigd naast opschorting van Diensten geleverde goederen terug te nemen, onverminderd het recht van RIGTER op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.
- 18.7. In het geval Opdrachtgever in verzuim is, is RIGTER gerechtigd haar dienstverlening te beperken, bijvoorbeeld door het beperken van de toegang tot de Dienst en/of de Software, mits zij minstens 48 uur van tevoren daarvan mededeling doet aan Opdrachtgever.
- 18.8. Indien er op grond van feiten en omstandigheden redelijke twijfel kan bestaan of Opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, heeft RIGTER het recht van Opdrachtgever financiële zekerheid te verlangen in de vorm van een borgstelling voor zes maanden dienstverlening.

#### **ARTIKEL 19. AANSPRAKELIJKHEID**

- 19.1. De aansprakelijkheid van RIGTER voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, dan wel uit onrechtmatige daad of anderszins, is uitgesloten.
- 19.2. Voor zover uitsluiting van aansprakelijkheid op grond van de wet niet mogelijk is, is RIGTER jegens Opdrachtgever slechts aansprakelijk voor directe schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Overeenkomst. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:
  - a) schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken ("zaakschade");
  - b) redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft moeten maken om RIGTER er toe te manen de Overeenkomst (weer) deugdelijk na te komen;
  - c) redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is;
  - d) redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.
- 19.3. RIGTER is in geen geval aansprakelijk voor vergoeding van indirecte schade of gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst, vertragingsschade, schade wegens verlies van gegevens, schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden, schade als gevolg van het verschaffen van gebrekkige medewerking, informatie of materialen door Opdrachtgever en schade wegens door RIGTER gegeven inlichtingen of adviezen waarvan de inhoud niet uitdrukkelijk onderdeel van de Overeenkomst vormt.
- 19.4. Het maximale bedrag dat in geval van aansprakelijkheid krachtens lid 2 van het onderhavige artikel zal worden uitgekeerd is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot het bedrag dat gelijk is aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst in de afgelopen twaalf (12) maanden verschuldigd is geweest (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 15.000 euro (exclusief BTW).
- 19.5. De beperking van aansprakelijkheid zoals bedoeld in de vorige leden van het onderhavige artikel

komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van de bedrijfsleiding van RIGTER.

- 19.6. De aansprakelijkheid van RIGTER wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever RIGTER onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en RIGTER 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 RIGTER in staat is adequaat te reageren.
- 19.7. De toepassing van artikel 6:271 e.v. Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.
- 19.8. Opdrachtgever vrijwaart RIGTER voor alle aanspraken van derden (waaronder klanten van Opdrachtgever), ter zake van vergoeding van schade, kosten of rente, verband houdende met deze Overeenkomst, de Dienst en/of (het gebruik van) de Software.

## **ARTIKEL 20. OVERMACHT**

- 20.1. Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet.
- 20.2. Onder overmacht worden mede (maar niet uitsluitend) verstaan: storingen van publieke infrastructuur die normaliter voor RIGTER beschikbaar is, en waar de levering van de Diensten van afhankelijk is, maar waarover RIGTER geen feitelijke macht of contractuele nakomingsverbintenis kan uitoefenen, zoals netwerken in het internet waar RIGTER geen contract mee heeft gesloten; storingen in infrastructuur en/of Diensten van RIGTER die zijn veroorzaakt door computercriminaliteit, bijvoorbeeld (D)DOS-aanvallen of al dan niet succesvolle pogingen om de netwerkbeveiliging of systeembeveiliging te omzeilen; tekortkomingen van leveranciers van RIGTER, die RIGTER niet kon voorzien en waar RIGTER diens leverancier niet voor aansprakelijk kan stellen, bijvoorbeeld doordat bij de betreffende leverancier (eveneens) sprake was van overmacht; Gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of ander bronmateriaal waarvan Opdrachtgever het gebruik heeft voorgeschreven; Onbeschikbaarheid van personeelsleden (door ziekte of anderszins); overheidsmaatregelen; algemene vervoersproblemen; stakingen; oorlogen; terroristische aanslagen en binnenlandse onlusten.
- 20.3. Indien een overmachtssituatie langer dan negentig (90) dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar voor het overige iets verschuldigd zullen zijn.

## **ARTIKEL 21. GEHEIMHOUDING**

- 21.1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
- 21.2. RIGTER zal geen kennis nemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen en/of Software van RIGTER, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of RIGTER daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal RIGTER zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.
- 21.3. De verplichting tot geheimhouding blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstreckende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

## **ARTIKEL 22. DUUR VAN DE OVEREENKOMST**

- 22.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de termijn zoals vermeld in de offerte. Indien geen termijn is vermeld wordt de Overeenkomst aangegaan voor de duur van twaalf (12) maanden.
- 22.2. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst betreft, wordt deze bij het uitblijven van een schriftelijke opzegging tijdig voor het einde van de voorgenoemde periode, met inachtneming van de opzegtermijn, steeds stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 22.3. Opdrachtgever zal een opzegtermijn van twee (2) maanden in acht nemen. RIGTER zal een opzegtermijn van drie (3) maanden in acht nemen.
- 22.4. RIGTER mag de Overeenkomst per direct schriftelijk opschorten of opzeggen indien ten minste één van de volgende bijzondere gronden van toepassing is:
  - a) Opdrachtgever is in verzuim met betrekking tot een wezenlijke verplichting uit de Overeenkomst;
  - b) het faillissement van Opdrachtgever is aangevraagd;
  - c) Opdrachtgever heeft surseance van betaling aangevraagd;
  - d) de activiteiten van Opdrachtgever worden beëindigd of geliquideerd.
- 22.5. Indien RIGTER de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst, met inbegrip van de aanspraak op betaling voor de Diensten die zijn opgeschort.
- 22.6. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, zijn de vorderingen van RIGTER op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. In geval van ontbinding van de Overeenkomst blijven reeds gefactureerde bedragen voor verrichte prestaties verschuldigd, zonder enige verplichting tot ongedaanmaking. In het geval van ontbinding door Opdrachtgever mag Opdrachtgever uitsluitend dat deel van de Overeenkomst ontbinden dat nog niet door RIGTER is uitgevoerd. Indien de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, heeft RIGTER recht op vergoeding van de schade die daardoor direct en indirect ontstaat.
- 22.7. Het recht tot opschorting in bovengenoemde gevallen geldt voor alle met Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten gelijktijdig, ook als Opdrachtgever slechts in verzuim is met betrekking tot één Overeenkomst, en onverminderd het recht van RIGTER op vergoeding van schade, gederfde winst en rente.

## **ARTIKEL 23. RANGORDE EN WIJZIGING VOORWAARDEN**

- 23.1. RIGTER behoudt zich het recht voor de Diensten en deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van dertig (30) dagen na bekendmaking van de wijziging.
- 23.2. Wijzigingen worden bekendgemaakt op de Website, of per e-mail aan Opdrachtgever, of een ander kanaal waarvan RIGTER kan bewijzen dat de bekendmaking is aangekomen bij Opdrachtgever. Niet-inhoudelijke wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd en behoeven geen berichtgeving.
- 23.3. Indien Opdrachtgever een wijziging niet wil accepteren, dient Opdrachtgever dit binnen veertien (14) dagen na bekendmaking schriftelijk gemotiveerd mede te delen aan RIGTER. RIGTER kan daarop de wijziging heroverwegen. Indien RIGTER daarop de wijziging niet intrekt, kan Opdrachtgever tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden, de Overeenkomst beëindigen tegen deze datum.
- 23.4. In geval van strijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst, Algemene Voorwaarden of bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde:
  - a) de Overeenkomst;
  - b) de eventueel afgesloten Service Level Agreement;
  - c) de eventuele bijlagen bij de Overeenkomst;
  - d) deze Algemene Voorwaarden.

## **ARTIKEL 24. OVERIGE BEPALINGEN**

- 24.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 24.2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement Oost-Brabant locatie Eindhoven.
- 24.3. Onder "schriftelijk" valt in deze Algemene Voorwaarden ook communicatie per e-mail mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.
- 24.4. Indien enige bepaling uit de Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.
- 24.5. De logfiles en overige al dan niet elektronische administratie van RIGTER vormen volledig bewijs van stellingen van RIGTER en de door RIGTER ontvangen of opgeslagen versie van enige (elektronische) communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
- 24.6. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bank- of gironummer.
- 24.7. Iedere partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. Deze toestemming is echter niet nodig in geval van bedrijfsovername of overname van de meerderheid van de aandelen van de betreffende partij.

# Bijlage 1. Verwerkersovereenkomst

Indien RIGTER bij de uitvoering van de Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever Persoonsgegevens verwerkt, zijn in aanvulling op de Algemene Voorwaarden de onderstaande voorwaarden van toepassing. RIGTER (hierna: Verwerker) is bij deze verwerking van persoonsgegevens als verwerker aan te merken, en Opdrachtgever (hierna: Verwerkingsverantwoordelijke) als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

## Artikel 1. Doeleinden van verwerking

- 1.1 Verwerker verbindt zich onder de voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden voor de doeleinden genoemd in de Overeenkomst, en die doeleinden die met nadere instemming worden bepaald.
- 1.2 De soorten persoonsgegevens die door Verwerker in het kader van de Overeenkomst (zullen) worden verwerkt, zijn opgenomen in addendum 1 bij deze bijlage, evenals de categorieën betrokkenen. Verwerker zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan door Verwerkingsverantwoordelijke is vastgesteld. Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in deze Verwerkersovereenkomst zijn genoemd.
- 1.3 De in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke te verwerken persoonsgegevens blijven eigendom van Verwerkingsverantwoordelijke en/of de betreffende betrokkenen.

## Artikel 2. Verplichtingen Verwerker

- 2.1 Verwerker zal zorg dragen voor het naleven van de voorwaarden die wettelijk aan haar worden gesteld bij het verwerken van persoonsgegevens voor Verwerkingsverantwoordelijke.
- 2.2 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, op diens eerste verzoek daartoe, informeren over de door haar genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst en relevante privacywet- en regelgeving. Deze staan beschreven in addendum 2 bij deze bijlage.
- 2.3 De verplichtingen van Verwerker die uit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Verwerker, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werknemers, in de ruimste zin van het woord.
- 2.4 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke de noodzakelijke medewerking verlenen wanneer er in het kader van de verwerking een gegevensbeschermingseffectbeoordeling, of een voorafgaande raadpleging van de toezichthouder, noodzakelijk mocht zijn. Verwerker kan hiervoor redelijke kosten in rekening brengen bij Verwerkingsverantwoordelijke.

### **Artikel 3. Doorgifte van persoonsgegevens**

- 3.1 Verwerker mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Unie. Verwerker mag daarnaast persoonsgegevens verwerken in landen buiten de Europese Unie, mits aan de wettelijke voorwaarden daarvoor voldaan is. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke op verzoek melden om welke landen het gaat.

### **Artikel 4. Verdeling van verantwoordelijkheid**

- 4.1 De toegestane verwerkingen worden uitgevoerd binnen een (semi-)geautomatiseerde omgeving onder controle van Verwerker.
- 4.2 Verwerker is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder deze Verwerkersovereenkomst, overeenkomstig de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke en onder de uitdrukkelijke (eind-)verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke. Voor de overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot, de verzameling van de persoonsgegevens door de Verwerkingsverantwoordelijke, verwerkingen voor doeleinden die niet door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is Verwerker uitdrukkelijk niet verantwoordelijk.
- 4.3 Verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in deze Verwerkersovereenkomst, niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden.

### **Artikel 5. Inschakelen van derden of onderaannemers**

- 5.1 Verwerkingsverantwoordelijke geeft Verwerker hierbij toestemming om bij de verwerking van persoonsgegevens op grond van deze Verwerkersovereenkomst, gebruik te maken van onderaannemers (subverwerkers), met inachtneming van de toepasselijke privacywetgeving.
- 5.2 Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke informeren over voorgenomen wijzigingen in de door haar in te schakelen subverwerkers. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om tegen enige door Verwerker nieuw in te schakelen of te wijzigen subverwerker, schriftelijk en gemotiveerd binnen twee weken bezwaar te maken. Wanneer Verwerkingsverantwoordelijke bezwaar maakt, zullen Partijen onderling in overleg treden om tot een oplossing te komen.
- 5.3 Verwerker zorgt er in ieder geval voor dat deze subverwerkers schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker zijn overeengekomen. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht de mogelijk hierbij betrokken overeenkomsten in te zien. Verwerker staat in voor een correcte naleving van deze plichten door deze subverwerkers en is bij fouten van deze subverwerkers zelf jegens Verwerkingsverantwoordelijke aansprakelijk voor alle schade alsof zij zelf de fout(en) heeft begaan.

## **Artikel 6. Meldplicht**

- 6.1 In het geval van ontdekking van een datalek (een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens; tenzij het niet waarschijnlijk is dat de inbreuk in verband met persoonsgegevens een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen) zal Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke daarover onverwijld, maar in ieder geval binnen 48 uur na ontdekking ervan informeren, naar aanleiding waarvan Verwerkingsverantwoordelijke beoordeelt of zij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of betrokkene(n) zal informeren of niet. Tot 25 mei 2018 geldt als een datalek: een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens die leidt tot een aanzienlijke kans op ernstige nadelige gevolgen, dan wel ernstige nadelige gevolgen heeft, voor de bescherming van persoonsgegevens.
- 6.2 De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest, alsmede, voor zover bekend bij Verwerker:
- wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;
  - wat het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg is;
  - wat de (voorgestelde) oplossing is;
  - contactgegevens voor de opvolging van de melding;
  - het aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt (indien geen exact aantal bekend is: het minimale en maximale aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt);
  - een omschrijving van de groep personen van wie gegevens zijn gelekt;
  - het soort of de soorten persoonsgegevens die gelekt zijn;
  - de datum waarop het lek heeft plaatsgevonden (indien geen exacte datum bekend is: de periode waarbinnen het lek heeft plaatsgevonden);
  - de datum en het tijdstip waarop het lek bekend is geworden bij Verwerker of bij een door hem ingeschakelde derde / onderaannemer;
  - of de gegevens versleuteld, gehasht of op een andere manier onbegrijpelijk of ontoegankelijk zijn gemaakt voor onbevoegden;
  - wat de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen zijn om het lek te dichten en om de gevolgen van het lek te beperken.
- 6.3 Verwerkingsverantwoordelijke zal zorgdragen voor het voldoen aan eventuele (wettelijke) meldplichten. Indien relevante wet- en/of regelgeving dit vereist, zal Verwerker meewerken aan het informeren van de terzake relevante autoriteiten en/of betrokkenen.

## **Artikel 7. Beveiliging**

- 7.1 Verwerker zal passende technische en organisatorische maatregelen nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens). Verwerker heeft hiertoe de in Bijlage 2 benoemde beveiligingsmaatregelen genomen.



- 7.2 Ondanks dat Verwerker conform het eerste lid van dit artikel passende beveiligingsmaatregelen dient te treffen, kan Verwerker er niet voor instaan dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Verwerker zal bij een dreiging van of daadwerkelijk doorbreken van deze beveiligingsmaatregelen er echter redelijkerwijs alles aan doen om verlies van persoonsgegevens zo veel mogelijk te beperken.
- 7.3 Verwerkingsverantwoordelijke stelt enkel persoonsgegevens aan Verwerker ter beschikking voor verwerking, indien zij zich ervan heeft verzekerd dat passende beveiligingsmaatregelen zijn getroffen.

### **Artikel 8. Afhandeling verzoeken van betrokkenen**

- 8.1 In het geval dat een betrokkene een van zijn wettelijke rechten met betrekking tot zijn persoonsgegevens wenst uit te oefenen en een verzoek hiertoe richt aan Verwerker, zal Verwerker dit verzoek doorzenden aan Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerkingsverantwoordelijke zal vervolgens zorgdragen voor de afhandeling van het verzoek. Verwerker mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.
- 8.2 In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van een van zijn wettelijke rechten met betrekking tot persoonsgegevens indient, zal Verwerker, indien Verwerkingsverantwoordelijke dit verlangt, technische ondersteuning bij het uitvoeren van het verzoek verlenen, voor zover mogelijk en voor zover dit redelijk is. Verwerker mag hiervoor redelijke kosten bij Verwerkingsverantwoordelijke in rekening brengen.

### **Artikel 9. Geheimhouding en vertrouwelijkheid**

- 9.1 Op alle persoonsgegevens die Verwerker van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Verwerkersovereenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden.
- 9.2 Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Verwerkingsverantwoordelijke uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken. Indien Verwerker wettelijk verplicht is informatie aan een derde te verstrekken, zal Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke hier onverwijld over informeren, voor zover dat wettelijk is toegestaan.

### **Artikel 10. Audit**

- 10.1. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke deskundige derde die aan geheimhouding is gebonden, ter controle van de naleving van deze Verwerkersovereenkomst.
- 10.2. Deze audit vindt ten hoogste eenmaal per jaar plaats. De door Verwerkingsverantwoordelijke geïnitieerde audit vindt twee weken na voorafgaande aankondiging door Verwerkingsverantwoordelijke plaats.

- 10.3. Verwerker zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers binnen een redelijke termijn ter beschikking stellen, waarbij een termijn van maximaal twee weken redelijk is.
- 10.4. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Partijen in onderling overleg worden beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, al dan niet worden doorgevoerd door één van de Partijen of door beide Partijen gezamenlijk.
- 10.5 De kosten van de audit worden door Verwerkingsverantwoordelijke gedragen.

### **Artikel 11. Duur en beëindiging**

- 11.1 Deze Verwerkersovereenkomst is aangegaan voor dezelfde duur als de Overeenkomst.
- 11.2 Deze Verwerkersovereenkomst mag worden gewijzigd op dezelfde wijze als de Overeenkomst.
- 11.3 Na beëindiging van de Verwerkersovereenkomst zal Verwerker alle persoonsgegevens die bij haar aanwezig zijn zo spoedig mogelijk vernietigen, tenzij Partijen anders overeenkomen.
- 11.4 Indien één of meer bepalingen van de Verwerkersovereenkomst niet rechtsgeldig blijken te zijn, zal de Verwerkersovereenkomst voor het overige van kracht blijven. Partijen overleggen alsdan over de bepalingen die niet rechtsgeldig zijn, teneinde een vervangende regeling te treffen die wel rechtsgeldig is en zo veel mogelijk aansluit bij de strekking van de te vervangen regeling.
- 11.5 Partijen zullen elkaar volledige medewerking verlenen teneinde deze Verwerkersovereenkomst aan te passen en geschikt te maken voor eventuele nieuwe of gewijzigde privacywetgeving.

### **Artikel 12. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting**

- 12.1 De Verwerkersovereenkomst en de uitvoering daarvan worden beheerst door Nederlands recht.
- 12.2 Alle geschillen welke tussen Partijen mochten ontstaan in verband met de Verwerkersovereenkomst, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter die ook bevoegd is te oordelen bij geschillen ten aanzien van de Overeenkomst.

## **ARTIKEL 25. ADDENDUM 1: SPECIFICATIE PERSOONSgegevens**

De volgende soorten persoonsgegevens zullen door Verwerker in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke verwerkt worden:

- **NAW gegevens**
- **Contactgegevens, mobiele telefoonnummer, e-mail adres geboortedatum, geldigheid identiteitskaart**
- **Personeelsgegevens, salarisgegevens, urenregistratie, geboortedatum, BSN, rijbewijs types + nummer, functieomschrijving, naam + geboortedatum partner,**
- **Locatiegegevens**
- **Order/bestel informatie bij verwerkingsverantwoordelijke**

Het betreft de volgende categorieën betrokkenen:

- **Medewerkers van verwerkingsverantwoordelijke**
- **Klanten van verwerkingsverantwoordelijke**

## **ARTIKEL 26. ADDENDUM 2: BEVEILIGINGSMAATREGELEN**

Verwerker heeft de volgende beveiligingsmaatregelen genomen:

- Encryptie (versleuteling) bij verzending van bepaalde gegevensbestanden
- logische toegangscontrole, gebruik makend van sterke wachtwoorden;
- fysieke maatregelen voor toegangsbeveiliging;
- organisatorische maatregelen voor toegangsbeveiliging;
- beveiliging van netwerkverbindingen via bijvoorbeeld Transport Layer Security (TLS) technologie;
- geheimhoudingsplicht van medewerkers en ingeschakelde derden