

**Algemene voorwaarden in het Nederlands**

**General Terms in English**

# ALGEMENE VOORWAARDEN EIJSINK

## INHOUDSOPGAVE

HOOFDSTUK 1: ALGEMENE BEPALINGEN .....	1
HOOFDSTUK 2: KOOP VAN APPARATUUR .....	5
HOOFDSTUK 3: DIENSTVERLENING .....	6
HOOFDSTUK 4: GEBRUIK PROGRAMMATUUR .....	9
HOOFDSTUK 5: SUPPORT EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR EN APPARATUUR .....	12
HOOFDSTUK 6: HUUR VAN APPARATUUR .....	13
HOOFDSTUK 7: VERWERKING PERSOONSgegevens .....	15

## HOOFDSTUK 1: ALGEMENE BEPALINGEN

### **1 ALGEMENE VOORWAARDEN**

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij de onderneming Eijsink B.V., statutair gevestigd te Hengelo, Overijssel en geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 06033463, dan wel een aan haar gelieerde onderneming die deze algemene voorwaarden uitdrukkelijk van toepassing verklaart of heeft verklaard (in deze voorwaarden: "Eijsink"), goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan klant levert.
- 1.2 Eijsink is bevoegd wijzigingen in deze algemene voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking een (1) kalendermaand na de dag waarop zij aan de klant zijn medegedeeld conform volgend lid, tenzij in de bekendmaking een andere datum van inwerkingtreden is vermeld.
- 1.3 Bekendmaking van een wijziging in deze algemene voorwaarden vindt plaats door middel van een kennisgeving aan klant, bijvoorbeeld per brief, per e-mail (bijvoorbeeld gevoegd bij de periodieke berichtgeving inzake facturatie) dan wel via een door Eijsink beschikbaar gesteld online account van klant. In de kennisgeving wordt vermeld dat de voorwaarden zijn gewijzigd en waar klant de gewijzigde voorwaarden kan raadplegen. Wijzigingen van ondergeschikt belang en/of wijzigingen in het voordeel van klant behoeven geen kennisgeving.
- 1.4 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. In de gevallen waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien zal Eijsink een regeling treffen naar redelijkheid.
- 1.5 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Indien Eijsink echter de toepasselijkheid daarvan heeft aanvaard, welke aanvaarding slechts uitdrukkelijk kan geschieden, geldt de rangorde zoals opgenomen in artikel 2.7.
- 1.6 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. Eijsink en klant treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.
- 1.7 Alle aanbiedingen en andere uitingen van Eijsink zijn vrijblijvend, tenzij door Eijsink schriftelijk anders is aangegeven.
- 1.8 Onder schriftelijk of woorden van gelijke strekking wordt in deze algemene voorwaarden mede elektronisch verstaan.

### **2 DE OVEREENKOMST**

- 2.1 De overeenkomst komt tot stand op het moment dat klant een aanbod van Eijsink aanvaardt en Eijsink deze aanvaarding heeft bevestigd of is begonnen met de uitvoering van de overeenkomst. Een (order)bevestiging van Eijsink wordt geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven, tenzij klant onverwijld bezwaar heeft gemaakt.
- 2.2 Een aanbod dat middels een offerte wordt gedaan is geldig tot dertig (30) dagen na verzending daarvan door Eijsink, tenzij daarin anders is aangegeven. Indien klant het aanbod na het verstrijken van voornoemde termijn aanvaardt, is Eijsink niet verplicht deze aanvaarding van klant te accepteren. Indien Eijsink toch tot acceptatie overgaat komt de overeenkomst alsnog tot stand.
- 2.3 Indien klant niet expliciet akkoord gaat met een aanbod van Eijsink, maar desondanks de indruk wekt akkoord te gaan (bijvoorbeeld door alvast bepaalde geoffreerde werkzaamheden door Eijsink te laten uitvoeren), geldt het gehele aanbod als aanvaard. Het voorgaande geldt ook als klant aan Eijsink verzoekt om bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formeel aanbod af te wachten.
- 2.4 Na totstandkoming van de overeenkomst mag deze slechts met wederzijdse instemming worden gewijzigd, voor zover in de overeenkomst en deze algemene voorwaarden niet anders is bepaald.
- 2.5 Indien na totstandkoming van de overeenkomst blijkt dat het aanbod van Eijsink gebaseerd is geweest op door klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens, dan heeft Eijsink het recht de overeenkomst daarop naar evenredigheid aan te passen.
- 2.6 De artikelen 6:227b lid 1 en 6:227c BW zijn niet van toepassing op de overeenkomst.
- 2.7 In geval van strijdigheid tussen bepalingen in de verschillende van toepassing zijnde documenten geldt de volgende rangorde van hoog naar laag:
- offerte;
  - service level agreement;
  - separate verwerkersovereenkomst (indien hoofdstuk 7 niet van toepassing is);
  - overige documenten en afspraken;
  - onderhavige algemene voorwaarden;
  - indien van toepassing, inkoopvoorwaarden van klant.

### **3 DUUR VAN DE OVEREENKOMST**

- 3.1 Indien en voor zover de tussen partijen gesloten overeenkomst een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt.
- 3.2 De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van één jaar verlengd, tenzij klant of Eijsink de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.
- 3.3 Eijsink is te allen tijde gerechtigd om – zover van toepassing in afwijking van het bepaalde in artikel 7:408 lid 2 BW en onverlet haar overige rechten - een overeenkomst tussentijds op te zeggen indien naar diens oordeel klant in onvoldoende mate aan haar medewerkings- of informatieverplichtingen voldoet dan wel anderszins een voorspoedige, tijdige of juiste uitvoering van de overeenkomst door Eijsink belemmert.

### **4 TERMIJNEN**

- 4.1 Eijsink spant zich er redelijkerwijs voor in de door haar genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door Eijsink genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden Eijsink niet en hebben steeds een indicatief karakter; termijnen en data hebben – zover van toepassing ook in afwijking van het bepaalde in artikel 6:83 sub a BW - uitsluitend een fataal karakter indien partijen dat nadrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen in afwijking van en onder specifieke verwijzing naar het in dit artikel lid bepaalde.
- 4.2 Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Eijsink en klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 4.3 In alle gevallen - derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen, anders dan een schriftelijk overeengekomen fatale termijn als in het eerste lid bedoeld - komt Eijsink wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat klant haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij klant Eijsink een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het

- overeengekomen) en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Eijsink in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 4.4 Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is Eijsink gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen, dan wel, indien zij reeds met de werkzaamheden uit een volgende fase is aangevangen, deze werkzaamheden op te schorten, totdat klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 4.5 Eijsink is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn of een schriftelijk overeengekomen fatale termijn, als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen, of indien klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar meerwerk voordoet, is voor klant nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

## 5 PRIJS EN BETALING

- 5.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd en in euro's en dienen daarin te worden voldaan.
- 5.2 Aan een door Eijsink afgegeven voorcalculatie of begroting, of een door klant afgegeven budget, kunnen door klant geen rechten of verwachtingen worden ontleend en niet als een vaste prijs worden aangemerkt, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 5.3 Met betrekking tot de door Eijsink verrichte prestaties en de daarvoor door klant verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van Eijsink volledig bewijs op, onverminderd het recht van klant tot het leveren van tegenbewijs.
- 5.4 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van klant, geldt dat Eijsink gerechtigd is de overeengekomen vergoedingen eenmaal per jaar te verhogen – voor het eerst in januari van het jaar volgend op het jaar waarin de overeenkomst is ingegaan, tenzij in de overeenkomst een andere datum is gespecificeerd – met een percentage gelijk aan de CBS-index Consumentenprijzen, meest recente reeks, zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau van de Statistiek. Naast deze indexering en met inachtneming van de eventuele wettelijke prijsvoorschriften, heeft Eijsink het recht om de vergoedingen tussentijds met inachtneming van een termijn van ten minste één (1) maand te wijzigen, ook al vindt de wijziging plaats ingevolge bij het sluiten van de overeenkomst reeds voorziene omstandigheden. Eijsink zal verhoging of verlaging vooraf aan klant meedelen. In geval van verhoging van meer dan het indexeringspercentage als hiervoor vermeld, heeft klant het recht om binnen (2) weken na datum van de aankondiging door Eijsink de overeenkomst op die grond schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden, tenzij Eijsink alsnog afziet van de verhoging. De prijs blijft gedurende die laatste periode voor klant gelijk aan de prijs die gold voor de prijswijziging, verhoogd met het indexpercentage. Bij prijsverlaging heeft de klant geen recht om de overeenkomst op te zeggen.
- 5.5 Voor eenmalige vergoedingen, bijvoorbeeld voor werkzaamheden die op basis van nacalculatie worden uitgevoerd, gelden telkens de op dat moment door Eijsink gehanteerde prijslijsten, tenzij partijen uitdrukkelijk dergelijke tarieven voor een bepaalde (minimale) periode zijn overeengekomen.
- 5.6 Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop Eijsink de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan klant in rekening brengt, vastleggen. Bij gebreke van voornoemde afspraken is Eijsink gerechtigd om periodieke vergoedingen vooraf in rekening te brengen en eenmalige vergoedingen maandelijks achteraf.
- 5.7 Verschuldigde bedragen worden door klant betaald volgens de op de factuur en/of order vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een betaaltermijn geldt een termijn van dertig (30) dagen na factuurdatum. Klant is niet gerechtigd tot verrekening van verschuldigde bedragen. Eijsink is gerechtigd elektronisch te factureren.
- 5.8 Indien klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is klant, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Indien klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Eijsink de vordering uit handen geven, in welk geval klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van Eijsink onverlet.
- 5.9 Eijsink is gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten, zonder aansprakelijk te zijn voor enige schade die daardoor ontstaat, indien een of meerdere door Eijsink ingediende facturen onbetaald zijn gebleven na verloop van een periode van dertig (30) kalenderdagen na de dag waarop Eijsink de klant heeft aangemaand de betreffende factuur/facturen te betalen.

## 6 VERTROUWELIJKHEID EN OVERNAME PERSONEEL

- 6.1 Klant en Eijsink 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. Dit verbod geldt niet voor Eijsink indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de overeenkomst door Eijsink. 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.
- 6.2 Klant erkent dat de van Eijsink afkomstige programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Eijsink, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.
- 6.3 Het is klant niet toegestaan om gedurende de looptijd van een overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Eijsink medewerkers van Eijsink die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst te nemen dan wel anderszins, direct of indirect, al dan niet tegen betaling voor zich te laten werken. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden, waaronder de voorwaarde dat klant een redelijke vergoeding aan Eijsink betaalt.
- 6.4 Onverlet het recht van Eijsink op nakoming en vergoeding van geleden schade, verbeurt klant aan Eijsink een direct opeisbare boete van € 10.000 (tienduizend Euro) per dag of gedeelte van een dag dat klant met de nakoming van een van de verplichtingen als in artikel 6.3 bedoeld, geheel of gedeeltelijk in gebreke blijft.

## 7 PRIVACY EN GEGEVENSVERWERKING

- 7.1 Indien de door klant aan Eijsink in het kader van de uitvoering van de overeenkomst ter beschikking te stellen documenten en/of andere gegevensdragers persoonsgegevens bevatten, dan wel indien klant middels gebruik van de diensten van Eijsink persoonsgegevens aan Eijsink verstrekt, dient klant Eijsink hiervan vooraf schriftelijk in kennis te stellen.
- 7.2 Voorts zal klant indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is, Eijsink desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop klant uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de vigerende privacywetgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens. Voor het overige geschiedt elke verwerking van persoonsgegevens conform de bepalingen van hoofdstuk 7 van deze algemene voorwaarden, tenzij partijen anders zijn overeengekomen, bijvoorbeeld middels een separate verwerkersovereenkomst. Eijsink mag (persoons)gegevens gebruiken voor eigen doeleinden, zoals maar niet beperkt tot het doen van wetenschappelijk of statistisch onderzoek naar de kwaliteit van haar dienstverlening en/of deze gegevens verkopen aan derden mits deze gegevens in een zodanige niet tot een natuurlijk persoon herleidbare vorm zijn c.q. worden geanonimiseerd.
- 7.3 Eijsink verplicht zich, na een kennisgeving als bedoeld in artikel 7.1 van deze algemene voorwaarden:
- Persoonsgegevens nimmer aan derden te verstrekken, dan wel een derde daartoe toegang te geven, behoudens toestemming van klant, dan wel een wettelijke verplichting of grondslag daartoe.
  - Persoonsgegevens uitsluitend te verwerken in het kader van het doel van de overeenkomst en uitsluitend voor de doeleinden als omschreven in de overeenkomst en/of in deze algemene voorwaarden.
  - Bij de verwerking van persoonsgegevens de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG") in acht te nemen.

## 8 BEVEILIGING

- 8.1 Indien Eijsink op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Eijsink staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de

- overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
- 8.2 De door of vanwege Eijsink aan klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van klant kenbaar worden gemaakt. Eijsink is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.
- 8.3 Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde antivirusprogrammatuur in werking hebben.
- 8.4 Eijsink heeft het recht om daar waar dit door haar wenselijk of noodzakelijk wordt geacht veiligheidsupdates te pushen. Klant heeft de verantwoordelijkheid ervoor te zorgen dat alle software-updates tijdig worden geïnstalleerd. Bij het in gebreke blijven daarvan kan Eijsink niet instaan voor de continuïteit van haar dienstverlening.

## **9 VOORBEHOUD VAN EIGENDOM EN RECHTEN EN OPSCHORTING**

- 9.1 Alle aan klant geleverde zaken en/of rechten (voor zover die worden verleend of overgedragen), blijven eigendom van Eijsink totdat alle bedragen die klant aan Eijsink op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan Eijsink zijn voldaan. Een klant die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van Eijsink mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf.
- 9.2 In geval van verzuim van klant ingevolge artikel 5 en/of klant in gebreke blijft de zaken feitelijk af te nemen, blijven de zaken in eigendom totdat tevens de rente ingevolge artikel 5.8 in zijn geheel is voldaan, alsmede eventuele boetes en/of opslagkosten. In geval Eijsink in het kader van de totstandgekomen overeenkomst tevens te vergoeden werkzaamheden heeft verricht, blijven de afgeleverde/ bezorgde zaken in eigendom van Eijsink totdat klant (tevens) alle daarmee samenhangende en opeisbare vorderingen heeft voldaan, de vorderingen wegens niet- of niet behoorlijk nakomen daaronder begrepen.
- 9.3 Klant is, zolang de eigendom van de afgeleverde/ bezorgde zaken nog niet aan haar is overgegaan doch wel reeds de feitelijke macht daarvan heeft verkregen, verplicht gedurende die periode ervoor te zorgen dat die zaken in dezelfde staat en kwaliteit blijven als waarin zij verkeerden op het moment van aflevering en/of bezorging, alsmede ervoor te zorgen dat deze zaken ten gunste van het eigendomsrecht van Eijsink individualiseerbaar zijn en zullen blijven.
- 9.4 Klant is verplicht de afgeleverde/bezorgde zaken tegen brand, ontploffings- en waterschade alsook tegen diefstal te verzekeren en de polissen daarvan, op eerste verzoek, aan Eijsink ter inzage te geven, bij gebreke waarvan klant gehouden is alle daaruit voor Eijsink voortvloeiende schade te vergoeden. Klant is verplicht om op eerste vordering van Eijsink alle aanspraken c.q. vorderingen uit hoofde van de in dit lid genoemde verzekeringspolissen op de verzekeraar aan haar te verpanden, een en ander met inachtneming met de wettelijke vestigingseisen daarvoor als bedoeld in artikel 3:239 lid 1 BW tot meerdere zekerheid van alle vorderingen van Eijsink op klant, die niet onder het eigendomsvoorbehoud vallen op grond van dit artikel. De kosten voor de totstandkoming van het in de eerste volzin genoemde pandrecht komen voor rekening van klant, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen. Het bepaalde in dit artikel is van overeenkomstige toepassing op vorderingen van klant tegen een of meerdere van diens afnemers en/of andere derden.
- 9.5 Eijsink kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat klant alle aan Eijsink verschuldigde bedragen heeft voldaan.

## **10 RISICO-OVERGANG**

- 10.1 Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd, geleverd of gebruikt worden, gaat over op klant op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van klant of een hulppersoon van klant zijn gebracht.

## **11 INTELLECTUELE EIGENDOM**

- 11.1 Indien Eijsink bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor klant ontwikkelde programmatuur, webshops, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op klant, tast dit het recht of de mogelijkheid van Eijsink niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van Eijsink aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van klant zijn of worden gedaan. Eijsink staat ervoor in dat de door haarzelf ontwikkelde programmatuur, webshops, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen geen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van (een) derde(n).
- 11.2 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan klant ter beschikking gestelde programmatuur, webshops, websites, databestanden, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Eijsink, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 11.3 Klant zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
- 11.4 Ook indien de overeenkomst daarin niet uitdrukkelijk voorziet, is het Eijsink steeds toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, webshops, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur waaraan aan klant (direct of indirect) toegang wordt verschaft, en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Klant zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 11.5 Klant staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Eijsink van apparatuur, programmatuur, voor websites of webshops bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen en/of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. Klant vrijwaart Eijsink tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 11.6 Eijsink is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met klant is overeengekomen.

## **12 ONTBINDING EN OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST**

- 12.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van klant en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door klant of een door klant in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 12.2 Indien klant op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij klant bewijst dat Eijsink ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Eijsink vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

- 12.3 Indien een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een termijn van zes (6) maanden, tenzij in de overeenkomst een andere termijn is bepaald. Eijsink zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 12.4 Klant is – zo ver van toepassing in afwijking van het bepaalde in artikel 7:408 BW - niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.
- 12.5 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Eijsink is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikelid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval klant onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van klant tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, webshop, websites en dergelijke alsmede het recht van klant tot toegang en/of gebruik van de diensten van Eijsink, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van Eijsink vereist is.

### 13 AANSPRAKELIJKHEID VAN EIJSINK

- 13.1 De totale aansprakelijkheid van Eijsink wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met klant overeengekomen garantieverplichting en door Eijsink afgegeven vrijwaring, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Eijsink voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 100.000 (honderdduizend Euro) bedragen.
- 13.2 De totale aansprakelijkheid van Eijsink voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).
- 13.3 De aansprakelijkheid van Eijsink voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door klant aan Eijsink voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan Eijsink voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Eijsink verband houdende met verninking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 13.4 De in artikel 13.1 tot en met 13.3 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Eijsink laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Eijsink welke in de overeenkomst en deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.
- 13.5 De in artikel 13.1 tot en met 13.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Eijsink.
- 13.6 Tenzij nakoming door Eijsink blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Eijsink wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien klant Eijsink onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Eijsink ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Eijsink in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 13.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Eijsink meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Eijsink vervalt door het enkele verloop van vierentwintig (24) maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.
- 13.8 Klant vrijwaart Eijsink voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Eijsink geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.
- 13.9 Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Eijsink zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

### 14 OVERMACHT

- 14.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van Eijsink wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van Eijsink, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door klant aan Eijsink zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door klant aan Eijsink is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) netwerkaanvallen, malware of andere kwaadaardige software, (viii) oorlog en (ix) algemene vervoersproblemen.
- 14.2 Indien een overmachtsituatie langer dan zestig (60) 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 overigens iets verschuldigd zullen zijn.

### 15 WIJZIGING EN MEERWERK

- 15.1 Indien Eijsink op verzoek of met voorafgaande instemming van klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Eijsink. Eijsink is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en zij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 15.2 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is overeengekomen, zal Eijsink klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

### 16 OVERDRACHT VAN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN

- 16.1 Klant zal de rechten en verplichtingen die zij op grond van overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen, verpanden of verhuren.
- 16.2 Eijsink is gerechtigd haar aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.
- 16.3 Klant geeft Eijsink bij voorbaat toestemming om de tussen partijen gesloten overeenkomst geheel, dan wel onderdelen daarvan, over te dragen aan moeder-, zuster-, en/of dochtermaatschappijen dan wel een derde partij in het geval van fusie of overname of in geval van afstoten van bedrijfsactiviteiten. Eijsink zal klant schriftelijk berichten indien zulk een overdracht heeft plaatsgevonden.

### 17 OVERIG ALGEMEEN

- 17.1 De overeenkomsten tussen Eijsink en klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 17.2 Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, kunnen in onderling overleg worden beslecht:
- door arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement (zoals geldend op datum van aanhangig maken van de arbitrage) van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA), statutair gevestigd te Den Haag, of,

- b. door middel van een procedure van ICT-Mediation conform het – op moment van aanhangig maken van de mediation - geldende ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering,
  - c. één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen, onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen en onverminderd het recht om het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter bij de rechtbank te Almelo.
- 17.3 De door Eijsink ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek (waaronder logfiles), behoudens tegenbewijs te leveren door klant.

## **HOOFDSTUK 2: KOOP VAN APPARATUUR**

*De in dit hoofdstuk "Koop van apparatuur" opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Eijsink apparatuur van welke aard dan ook en/of andere zaken (stoffelijke objecten) aan klant verkoopt, zoals betaalterminals, kluisen, kassa's, tablets, telmachines, etc.*

### **18 KOOP EN VERKOOP**

- 18.1 Eijsink verkoopt de apparatuur en/of andere zaken naar aard en aantal zoals schriftelijk overeengekomen, gelijk klant deze van Eijsink koopt.
- 18.2 Eijsink staat er niet voor in dat de apparatuur en/of zaken bij aflevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of door klant beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst de gebruikdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 18.3 In de verkoopverplichting van Eijsink zijn niet begrepen montage- en installatiematerialen, programmatuur, verbruiks- en gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
- 18.4 Eijsink staat er niet voor in dat de bij de apparatuur en/of zaken behorende montage-, installatie- en gebruiksvorschriften foutloos zijn en dat de apparatuur en/of zaken de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.

### **19 AFLEVERING**

- 19.1 De door Eijsink aan klant verkochte apparatuur en/of zaken zullen aan klant af-magazijn worden geleverd. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal Eijsink de aan klant verkochte zaken afleveren of laten afleveren op een door klant aan te wijzen plaats. In dat geval zal Eijsink klant, zo mogelijk tijdig vóór de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop zij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur en/of zaken af te leveren.
- 19.2 In de koopprijs van de apparatuur en/of zaken zijn niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen, e.d. Deze kosten worden in voorkomend geval aan klant in rekening gebracht.
- 19.3 Indien klant Eijsink verzoekt tot verwijdering van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur) dan wel indien Eijsink daartoe wettelijk verplicht is, kan Eijsink dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren tegen de bij haar gebruikelijke tarieven. Indien en voor zover het Eijsink wettelijk niet is toegestaan betaling van een vergoeding te verlangen zal zij deze vergoeding in voorkomend geval niet van klant vragen.
- 19.4 Indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal Eijsink de apparatuur en/of zaken (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van apparatuur door Eijsink is niet inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software. Eijsink is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventueel benodigde vergunningen.
- 19.5 Eijsink is steeds gerechtigd de overeenkomst in deeleveringen uit te voeren.

### **20 OPSLAG EN RETENTIERECHT**

- 20.1 Indien klant weigert de (af)geleverde zaken af te nemen en/of weigert mee te werken aan de bezorging daarvan, is Eijsink bevoegd deze zaken voor rekening van klant op te slaan. Van de opslag zal klant zo spoedig mogelijk nadien schriftelijk of anderszins in kennis worden gesteld door Eijsink. Opgeslagen zaken als bedoeld in de eerste volzin worden geacht te zijn (af) geleverd c.q. te zijn bezorgd aan klant en zijn vanaf het moment van opslag voor risico van klant.
- 20.2 Ingeval Eijsink overgaat tot toepassing van het bepaalde in lid 1, is zowel de factuur ter zake de opslagkosten als de factuur ter zake de afgeleverde c.q. bezorgde zaken direct en in zijn geheel opeisbaar. Voor elke dag – nadat de kennisgeving als bedoeld in lid 1 van dit artikel heeft plaatsgevonden - dat klant weigert de gereedstaande zaken feitelijk af te nemen, is deze aan gebruiker een boete van € 100, -- per dag verschuldigd tot een maximum van € 10.000. Eijsink is bevoegd om zowel nakoming van alle betalings- en/of afnameverplichtingen als de reeds opeisbare boete te vorderen, onverminderd het recht van Eijsink op aanvullende schadevergoeding. De toepasselijkheid van het bepaalde in de artikelen 6:92 tot en met 6:94 BW wordt hierbij uitgesloten.
- 20.3 Eijsink is bevoegd haar verplichting tot afgifte van de opgeslagen zaken op te schorten totdat de opeisbare facturen en de verschuldigde boete als bedoeld in lid 2 van dit artikel in zijn geheel door klant zijn voldaan en tevens totdat alle opeisbare vorderingen van Eijsink uit hoofde van eerdere -en/of latere totstandgekomen overeenkomsten, danwel uit andere hoofde zijn voldaan, alle vorderingen van Eijsink vanwege het niet- of niet behoorlijk nakomen van klant daaronder uitdrukkelijk begrepen.
- 20.4 Ingeval zaken ter reparatie en/of onderhoud aan Eijsink worden aangeboden, is Eijsink bevoegd de verplichting tot afgifte van die zaken op te schorten totdat de opeisbare facturen ter zake deze werkzaamheden in zijn geheel zijn voldaan, alsmede totdat al hetgeen klant uit hoofde van eerdere- en/of latere totstandgekomen overeenkomsten en/of uit anderen hoofde heeft voldaan, alle vorderingen van Eijsink vanwege het niet- of niet behoorlijk nakomen van klant daaronder uitdrukkelijk inbegrepen.
- 20.5 Ingeval Eijsink uit anderen hoofde zaken van klant onder zich heeft, is zij eveneens bevoegd de verplichting tot afgifte van die zaken op te schorten totdat klant heeft voldaan aan alle opeisbare vorderingen die Eijsink - al dan niet krachtens het bepaalde in dit artikel - heeft op klant.

### **21 OMGEVINGSEISEN**

- 21.1 Klant draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door Eijsink gespecificeerde vereisten voor de apparatuur en/of zaken, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.
- 21.2 Klant draagt ervoor zorg dat door derden uit te voeren werkzaamheden, zoals bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.

### **22 GARANTIE**

- 22.1 Eijsink zal zich er naar beste vermogen voor inspannen materiaal- en fabricagefouten in de verkochte apparatuur en/of andere verkochte zaken, alsmede in onderdelen die door Eijsink in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze fouten binnen een periode van drie (3) maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij Eijsink zijn gemeld. Indien herstel naar het redelijk oordeel van Eijsink niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is Eijsink gerechtigd de apparatuur en/of de zaken kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur en/of zaken. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van Eijsink. De garantieverplichting vervalt indien fouten in de apparatuur, zaken of in de onderdelen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien klant zonder toestemming van Eijsink wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door Eijsink in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. Eijsink zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.
- 22.2 Ieder ander of verdergaand beroep van klant op non-conformiteit van de geleverde apparatuur en/of zaken dan het bepaalde in artikel is uitgesloten.
- 22.3 Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door Eijsink in rekening worden gebracht conform haar gebruikelijke tarieven.

- 22.4 Eijsink heeft uit hoofde van de koopovereenkomst geen enkele verplichting ter zake van fouten en/of andere gebreken die na afloop van de in artikel 22.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

### **23 APPARATUUR VAN TOELEVERANCIER**

- 23.1 Indien en voor zover Eijsink apparatuur afkomstig van een derde aan klant verkoopt, zullen, voor wat betreft die apparatuur, in de verhouding tussen Eijsink en klant de verkoopvoorwaarden van die derde van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de verkoopvoorwaarden van die derde door Eijsink schriftelijk aan klant is medegedeeld en die voorwaarden bovendien vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan klant zijn verstrekt. In afwijking van voorgaande zin komt aan klant geen beroep toe op een nalaten van Eijsink om te voldoen aan voornoemde informatieverplichting, indien klant een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
- 23.2 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen klant en Eijsink om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

### **HOOFDSTUK 3: DIENSTVERLENING**

*De in dit hoofdstuk 'Dienstverlening' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Eijsink diensten van welke aard dan ook aan klant verleent, zoals, maar niet uitgezonderd tot Hosting, Clouddiensten<sup>1</sup>, BackupOnline, domeinnamen en advisering / consultancy.*

### **24 UITVOERING**

- 24.1 Eijsink zal zich naar beste kunnen inspannen haar diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Eijsink worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Eijsink uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.
- 24.2 Eijsink is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes of certificaten wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van een opzettelijk of bewust roekeloos handelen of nalaten van de bedrijfsleiding van Eijsink.
- 24.3 Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is Eijsink steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.
- 24.4 Eijsink is niet gehouden bij de uitvoering van haar diensten aanwijzingen van klant op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van Eijsink.

### **25 MEDEWERKINGSVERPLICHTINGEN**

- 25.1 Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden door Eijsink afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Klant zal steeds tijdig alle in redelijkheid door Eijsink gewenste en noodzakelijke medewerking verlenen en informatie verschaffen en partijen komen overeen dat daardoor klant medeverantwoordelijk is voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst.
- 25.2 Klant draagt het risico van de selectie van de door Eijsink te leveren zaken, goederen en/of diensten. Klant neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen waaraan de prestatie van Eijsink dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor Eijsink niet bindend. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door haar aan Eijsink verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties.
- 25.3 Indien klant bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. Ingeval medewerkers van Eijsink op locatie van klant werkzaamheden verrichten, draagt klant tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Eijsink is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Eijsink.
- 25.4 De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Klant vrijwaart Eijsink voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Eijsink, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van klant of van onveilige situaties in zijn organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Eijsink ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 25.5 Indien klant in verband met de diensten en producten van Eijsink programmatuur, apparatuur of andere middelen aan Eijsink ter beschikking stelt, staat klant in voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze middelen welke Eijsink nodig mocht hebben.
- 25.6 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door Eijsink geleverde producten en/of verstrekte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.
- 25.7 Klant zal zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp)programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

### **26 BACK-UP**

- 26.1 Indien de dienstverlening aan klant op grond van de overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van klant omvat, zal Eijsink met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij haar in bezit zijnde gegevens van klant conform de bij Eijsink gebruikelijke procedures. Eijsink staat er niet voor in dat de aldus gemaakte back-up bruikbaar is. Eijsink zal de back-up bewaren gedurende de overeengekomen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij Eijsink gebruikelijke termijn. Eijsink zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren.

### **27 HOSTINGDIENSTEN**

- 27.1 Eijsink zal de met klant overeengekomen – als in de overeenkomst omschreven - hostingdiensten verrichten.
- 27.2 Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal klant de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor klant gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. Het dataverkeer dat in een bepaalde periode door klant niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal Eijsink een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.
- 27.3 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet.
- 27.4 Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal klant zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Eijsink is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie. Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is

<sup>1</sup> Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden wordt onder Clouddienst verstaan: het door Eijsink 'op afstand' via internet of een ander datanetwerk aan klant beschikbaar stellen en beschikbaar houden van, programmatuur, of ICT – infrastructuur (zoals rekencapaciteit), of van beheerfaciliteiten zonder dat aan klant een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur, of apparatuur of infrastructuur wordt verstrekt, zoals Software-as-a-Service, Infrastructure-as-a-Service en/of Platform-as-a-Service.

- overeengekomen, heeft de overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van back-up-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp. Indien partijen zijn overeengekomen dat Eijsink de hiervoor in dit lid bedoelde activiteiten geheel of gedeeltelijk als onderdeel van de hosting diensten zal uitvoeren, zullen die diensten bestaan uit de in de overeenkomst - limitatief - beschreven werkzaamheden.
- 27.5 Eijsink kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Eijsink zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en deze, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met klant.
- 27.6 Indien Eijsink op grond van de overeenkomst diensten voor klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, dan dient klant de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal Eijsink een schriftelijk exemplaar van die regels aan klant verstrekken. Eijsink aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door klant beoogde resultaten. Klant is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij Eijsink gebruikelijke tarieven, verschuldigd. Eijsink staat er niet voor in dat een door klant gewenste domeinnaam aan klant wordt toegekend. Eijsink heeft het recht domeinnamen ontoegankelijk te maken of te blokkeren, de registratie(s) ervan op te zeggen dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen, in de gevallen dat klant in verzuim is ten aanzien van enige verplichting onder de overeenkomst, zonder dat Eijsink enigerlei aansprakelijk is voor eventuele hieruit voortvloeiende schade.
- 28 HOSTINGDIENSTEN\_NOTICE AND TAKE DOWN**
- 28.1 Klant zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te respecteren, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.
- 28.2 Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is Eijsink steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van klant. Klant zal op eerste schriftelijk verzoek van Eijsink data en/of informatie onverwijld van de systemen van Eijsink verwijderen, bij gebreke waarvan Eijsink gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Eijsink is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 28.1 aan klant per onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot haar systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door Eijsink jegens klant. Eijsink is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens klant aansprakelijk te zijn.
- 28.3 Van Eijsink kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van klant te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en klant. Klant zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en Eijsink schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.
- 29 UITVOERING CLOUDDIENST**
- 29.1 Eijsink zal zich inspannen om de overeengekomen Clouddienst steeds naar behoren te doen functioneren en streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid, kwaliteit en beveiliging van de Clouddienst. Eijsink behoudt zich het recht voor om de technische en functionele eigenschappen van de Clouddienst tussentijds te wijzigen, onder meer om deze te verbeteren en om eventuele fouten te herstellen of om te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving. Indien een dergelijke aanpassing leidt tot een materiële afwijking in de functionaliteit van de Clouddienst, zal Eijsink klant daarvan voordat de aanpassing beschikbaar komt, schriftelijk of elektronisch op de hoogte stellen.
- 29.2 Eijsink verricht de Clouddienst slechts in opdracht van klant. Het staat klant niet vrij derden gebruik te laten maken van de door Eijsink verleende Clouddiensten.
- 29.3 Indien Eijsink op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van klant, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan klant in rekening worden gebracht.
- 29.4 Eijsink kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de Clouddienst aanbrengen en voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij klant geldende procedures tot gevolg heeft, zal Eijsink klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van klant. In dat geval kan klant de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of Eijsink de kosten van deze wijziging voor haar rekening neemt. Eijsink is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 29.5 Eijsink kan de Clouddienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Eijsink zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden.
- 29.6 Eijsink is vanaf zeven werkdagen na een voorafgaande aankondiging, gerechtigd de toegang tot de Clouddienst geheel of gedeeltelijk te blokkeren, indien klant in verzuim is in de nakoming van enige verbintenis uit hoofde van de overeenkomst, waaronder deze algemene voorwaarden.
- 29.7 Eijsink is nimmer gehouden klant een fysieke drager te verstrekken met daarop de in het kader van de Clouddienst aan klant ter beschikking te stellen en te houden programmatuur of een fysiek exemplaar van de in het kader van de Clouddienst gebruikte apparatuur of infrastructuur of componenten daarvan.
- 29.8 Klant is verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben en functioneren van de voor de toegang tot en het gebruik van de Clouddiensten benodigde hulpmiddelen, waaronder begrepen de door klant te gebruiken (rand)apparatuur en programmatuur, hulpapplicaties, configuratie en internetverbinding, die voldoen aan de door Eijsink genoemde technische en functionele specificaties.
- 29.9 Klant blijft rechthebbende van zijn met behulp van de Clouddienst opgeslagen, bewerkte, verwerkte of anderszins ingevoerde gegevens. Klant bepaalt zelf en is verantwoordelijk voor de keuze welke gegevens met behulp van de Clouddienst worden opgeslagen, bewerkt, verwerkt of anderszins ingevoerd. Klant vrijwaart Eijsink voor aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze op Eijsink zouden kunnen verhalen, voor zover deze aanspraak is gegrond op het gebruik dat door klant van de Clouddienst is gemaakt. Eijsink is niet gehouden de juistheid en volledigheid van de opgegeven gegevens te controleren en is daarom niet aansprakelijk voor de gevolgen van het gebruik van door klant aangeleverde onjuiste en/of onvolledige informatie.
- 30 TOEGANG TOT DE CLOUDDIENST**
- 30.1 Klant is verantwoordelijk voor de instandhouding van een aansluiting op het energienetwerk en andere aansluitingen die nodig zijn voor de toegang tot en gebruik van de Clouddienst. Klant is verantwoordelijk voor ieder gebruik, met of zonder zijn toestemming, van de Clouddienst en van de aan hem beschikbaar gestelde toegangsmiddelen (zoals een token en/ of toegangscode en gebruikersnaam) waarmee toegang kan worden verkregen tot de omgeving en/ of opslagcapaciteit/ en of infrastructuur waarop de Clouddienst beschikbaar is. Eijsink is niet aansprakelijk voor schade van klant en/of derden die is ontstaan door onbevoegd gebruik van de toegangsmiddelen.
- 30.2 De verstrekte toegangsmiddelen zijn niet overdraagbaar, strikt persoonlijk en uitsluitend voor gebruik binnen de organisatie van klant. Klant zal de vereiste zorgvuldigheid in acht nemen ten aanzien van het gebruik van de toegangsmiddelen en deze geheimhouden voor derden.
- 30.3 Eijsink kan de toegangsmiddelen steeds naar eigen inzicht wijzigen waarvan Eijsink klant tijdig op de hoogte zal stellen.
- 30.4 Klant stelt Eijsink onverwijld op de hoogte indien de toegangsmiddelen onbevoegd worden gebruikt dan wel klant daartoe redelijkerwijs een vermoeden heeft.
- 30.5 Klant kan Eijsink verzoeken de toegangsmiddelen te blokkeren. Eijsink is ook gerechtigd te allen tijde toegangsmiddelen eigener beweging te blokkeren indien Eijsink op de hoogte is van onbevoegd gebruik van de toegangsmiddelen. Eijsink is in dat geval niet aansprakelijk voor schade van klant en/of derden die is ontstaan door het blokkeren van de toegangsmiddelen.



- 30.6 Klant staat er bij het gebruik van de Clouddienst in elk geval voor in dat hij en de gebruiker(s) (natuurlijke personen die die geautoriseerd zijn om toegang te krijgen tot de Clouddienst), voor zover relevant, de volgende regels in acht nemen:
- Klant zal zorg dragen voor het beschermen van zijn (rand)apparatuur, software, infrastructuur en internetverbinding tegen virussen, computercriminaliteit en (ander) onrechtmatig gebruik door gebruiker(s) of derden;
  - Klant en/of gebruiker zal bij het gebruik van de Clouddienst geen (computer)virussen of andere bestanden verspreiden die de (goede werking van de) Clouddienst kunnen verstoren, onderbreken of beschadigen;
  - Klant en/of gebruiker zal geen handelingen (doen) verrichten waardoor verstoringen of beschadigingen in de Clouddienst, (computer)netwerken of infrastructures (van andere gebruikers) kunnen worden veroorzaakt of ten aanzien daarvan overlast, beperkt gebruik of onvoorzien gebruik (voor andere gebruikers) kan worden veroorzaakt;
  - Klant en/of gebruiker zal niet ongeraagd grote hoeveelheden berichten met dezelfde of vergelijkbare inhoud ("spam") verzenden;
  - Klant en/of gebruiker zal geen toegangsmiddelen misbruiken of de beveiliging van de Clouddienst doorbreken en/of proberen te doorbreken;
  - Klant en/of gebruiker zal geen handelingen verrichten of nalaten waarvan hij weet of redelijkerwijs had moeten weten dat die zouden kunnen leiden tot een gebruik van de Clouddienst dat strafbaar of jegens Eijsink en/of derden onrechtmatig is;
  - Klant en/of gebruiker zal geen racistisch of discriminerend materiaal en/of (kinder)pornografie openbaar maken of verspreiden. Onder verspreiden wordt tevens verstaan het plaatsen op of verspreiden via de infrastructuur van de Clouddienst;
  - Klant en/of gebruiker zal niet tegen de wil van de eigenaar of beheerder opzettelijk en zonder toestemming binnendringen in een computersysteem of een deel daarvan ("hacken");
  - Klant en/of gebruiker zal op geen enkele wijze inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van Eijsink en/of derden; en
  - Klant en/of gebruiker zal zonder voorafgaande uitdrukkelijk schriftelijke toestemming van Eijsink informatie en gegevens die Eijsink in het kader van de Clouddienst verstrekt niet openbaar maken, veeleenvoudigen of anderszins aanwenden, anders dan voor gebruik in de interne bedrijfsvoering van klant.
- 31 CLOUDDIENST\_GARANTIE**
- 31.1 Eijsink staat er niet voor in dat de Clouddienst zonder fouten, storingen of onderbreken functioneert. Eijsink zal zich ervoor inspannen fouten in de programmatuur, apparatuur, infrastructuur en/of beheeromgeving binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur, apparatuur, infrastructuur of beheeromgeving betreft die door Eijsink zelf is ontwikkeld of gebouwd, en de desbetreffende gebreken door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Eijsink zijn gemeld. Eijsink kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur, apparatuur, infrastructuur of beheeromgeving in gebruik wordt genomen. Eijsink kan niet garanderen dat alle fouten worden hersteld. Eijsink is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van klant is ontwikkeld, kan Eijsink volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan klant in rekening brengen.
- 31.2 Klant zal op basis van de door Eijsink verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de Cloud-dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Eijsink verklaart zich bereid om op verzoek van klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door klant te nemen maatregelen, tegen door Eijsink te stellen (financiële) voorwaarden. Eijsink is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 31.3 Eijsink staat er niet voor in dat de in het kader van de Clouddienst ter beschikking te houden programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.
- 31.4 Het voorgaande geldt tevens ten aanzien van gerealiseerde softwarematige koppelingen (API etc.) tussen de Clouddienst en andere door klant gebruikte systemen en/of software van derden.
- 32 CLOUDDIENST\_INTERFACES\_KOPPELINGEN MET SOFTWARE VAN DERDEN**
- 32.1 Klant verkrijgt op grond van de overeenkomst en tegen vergoeding van de daarin vermelde tarieven, voor de duur van de overeenkomst een niet-exclusief en niet overdraagbaar recht om bij het gebruik van de Clouddiensten de interface - als gespecificeerd in de overeenkomst - te gebruiken. Het gebruiksrecht omvat, binnen de in deze algemene voorwaarden en eventueel de overeenkomst gestelde grenzen - alle handelingen met betrekking tot de interface die redelijkerwijs nodig is in het kader van het gebruik van de Clouddiensten door klant en gebruikers.
- 32.2 Indien Eijsink in opdracht van Klant koppelingen met andere door klant gebruikte systemen en/of software van derden, aanbiedt en/of realiseert, bijvoorbeeld middels een API, geldt dat:
- de opdracht van klant impliceert dat bepaalde data middels de koppeling wordt uitgewisseld met andere systemen van klant en/of systemen van derden;
  - de klant (i) de verantwoordelijkheid heeft en behoudt na te gaan of middels de koppeling niet meer data wordt verstrekt en/of opgevraagd dan noodzakelijk is, en (ii) voor zover de data persoonsgegevens betreffen, dat de klant ervoor in staat dat zij voor de uitwisseling en verdere verwerking een wettelijke grondslag heeft, en (iii) de tussen Eijsink en klant gesloten verwerkersovereenkomst slechts betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens die zich binnen de systemen van Eijsink bevinden en klant zich in dat kader dient te vergewissen dat de beoogde uitwisseling daarin is gedekt;
  - de uitwisseling van de data, tenzij anders overeengekomen, plaatsvindt middels een beveiligde verbinding;
  - Eijsink geen grip heeft op de wijze waarop de ontvanger van de data gebruikmaakt van de data, behoudens de gevallen waarin Eijsink met desbetreffende partij nadere afspraken heeft gemaakt ten aanzien hiervan;
  - Eijsink zich zal inspannen de koppeling in stand en beschikbaar te houden, voor zover binnen diens macht, maar daartoe geen garantie kan bieden;
  - de koppeling en bijbehorende functionaliteiten van tijd tot tijd gewijzigd of uitgefaseerd kunnen worden, en, indien Eijsink zelf wijzigingen doorvoert, dat Eijsink zich zal inspannen deze wijzigingen vooraf bij klant aan te kondigen;
  - het gebruik van de koppeling te allen tijde in overstemming met de door Eijsink versterkte instructies en/of nadere documentatie dient te geschieden;
  - de klant afdoende maatregelen neemt om misbruik van de koppeling, API-tokens en overbelasting van de systemen van Eijsink te voorkomen;
  - in de gevallen waarin de koppeling kosteloos is aangeboden, Eijsink zich het recht voorbehoudt om daar alsnog een vergoeding voor te gaan rekenen, in welk geval Eijsink dat minimaal een (1) kalendermaand van tevoren schriftelijk dient aan te kondigen;
  - voor het overige en voor zover relevant zijn de bepalingen uit deze algemene voorwaarden van overeenkomstige toepassing.
- 32.3 In de gevallen dat software van derden onderdeel uitmaakt van de door Eijsink geleverde software, dan is klant gehouden de voorwaarden en instructies na te leven die desbetreffende derde daarvoor hanteert. Dergelijke voorwaarden worden, indien van toepassing, door Eijsink verstrekt dan wel op andere wijze aan klant aangeboden of getoond.
- 32.4 Eijsink zal zich inspannen enige software van derden, als bedoeld in voorgaand lid, conform de overeenkomst te (blijven) leveren. Daarbij kan Eijsink in bepaalde mate afhankelijk zijn van desbetreffende derde. Het voorgaande betekent mede dat de functionaliteiten van deze software van tijd tot tijd kan worden gewijzigd of uitgefaseerd, tenzij Eijsink afwijkende en/of aanvullende afspraken heeft gemaakt met de leverancier van die software. In elk geval zal Eijsink trachten de klant vooraf op de hoogte te stellen bij aangekondigde wijziging of uitfasering. Indien de wijzigingen van dermate aard zijn dat voortzetting van de overeenkomst voor klant bezwaarlijk is, dan kan klant Eijsink verzoeken de overeenkomst en bijbehorende tarieven daarop aan te passen.
- 33 GEVOLGEN BEEINDIGING CLOUDDIENST**
- 33.1 Partijen zullen ingeval van beëindiging van de overeenkomst steeds te goeder trouw samenwerken bij de eventueel door Klant gewenste ondersteuning bij de remigratie van de bij het gebruik van de Clouddiensten ingevoerde gegevens en bij de overdracht aan Klant of aan een door Klant aan te wijzen derde gedurende deze remigratieperiode. De continuïteit van de beschikbaarheid van de gegevens en

- 33.2 diensten staat hierbij centraal. Partijen zullen overleggen over de grootte van de inspanning die Eijsink moet leveren. Eijsink zal de kosten die zij maakt in verband met de remigratie van de dienstverlening op basis van nacalculatie aan klant in rekening kunnen brengen. Na beëindiging van de overeenkomst kan klant verzoeken om een eenmalige aanlevering van de bij het gebruik van de Clouddiensten ingevoerde gegevens. Eijsink zal de gegevens in een bij haar gebruikelijk formaat aan klant ter beschikking stellen zodat deze gegevens redelijkerwijs verwerkt kunnen worden door klant. Anders dan eventueel op grond van bepalingen van Nederlands dwingend recht aanvaardt Eijsink geen bewaarplicht of bewaartermijn voor de door klant ingevoerde data en gegevens. Ingeval klant niet onverwijld na het beëindigen van de overeenkomst heeft aangegeven dat hij de hiervoor genoemde overdracht van de gegevens wenst, is Eijsink gerechtigd gegevens die met behulp van de Clouddienst worden opgeslagen, bewerkt, verwerkt of anderszins ingevoerd per direct, zonder voorafgaande mededeling, van het systeem waarop deze zijn opgeslagen, te verwijderen en te vernietigen.
- 34 AANVANG VAN DE CLOUDDIENST\_VERGOEDING**
- 34.1 Uitvoering van de door Eijsink te verlenen Clouddienst begint op de in de overeenkomst gespecificeerde datum. Klant draagt er zorg voor dat zij de beschikking heeft over de voor het gebruik benodigde faciliteiten.
- 34.2 Klant is voor de Clouddienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door Eijsink verleende Clouddienst telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.
- 35 BESCHERMING VAN PERSOONSgegevens**
- 35.1 Klant garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor rechtmatige verwerking van persoonsgegevens die door of vanwege klant worden ingevoerd in de programmatuur, apparatuur, infrastructuur, software en/of beheeromgeving.
- 35.2 De volledige verantwoordelijkheid voor de verwerking van persoonsgegevens in de programmatuur, apparatuur, infrastructuur, software en/of beheeromgeving ligt bij klant. Klant staat er jegens Eijsink voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Klant vrijwaart Eijsink voor alle rechtsoverdrachten van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
- 35.3 Klant heeft op grond van de vigerende privacywetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij klant. Eijsink is in dit verband 'verwerker' in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG").
- 35.4 Eventuele kosten die gemaakt moeten worden om aan de verplichtingen uit de vigerende privacywetgeving omtrent de bescherming van persoonsgegevens te voldoen, waaronder de verplichtingen voortvloeiende uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG"), komen voor rekening van klant.
- 35.5 Eijsink zal, zoveel als technisch mogelijk is, ondersteuning verlenen aan de door klant na te komen verplichtingen als bedoeld in artikel 35.3. De kosten verbonden aan deze ondersteuning zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van Eijsink begrepen en komen voor rekening van klant.
- 36 GEBRUIK SIMKAART**
- 36.1 Een door Eijsink verstrekte simkaart mag alleen gebruikt worden voor het doel waarvoor deze verstrekt is, zoals voor het gebruik van betaalterminals. Het is niet toegestaan de simkaart uit de geleverde apparatuur te verwijderen en alternatief (oneigenlijk) in te zetten. Eijsink is te allen tijde gerechtigd om zonder voorafgaande kennisgeving de toegang tot het product/dienst (tijdelijk) te blokkeren. Transactiekosten die voortkomen uit oneigenlijk gebruik zullen worden doorbelast tegen een tarief van €2,50 per MB. Bij normaal pingebruik zal de bundel nooit worden overschreden.
- 36.2 Eijsink is nimmer aansprakelijk voor het (tijdelijk) niet functioneren van de simkaart en of het mobiele netwerk waarvan gebruik wordt gemaakt. De klant heeft dan ook geen recht op schadevergoeding. De simkaarten blijven te allen tijde eigendom van Eijsink, waarbij Eijsink het recht heeft deze op ieder gewenst tijdstip terug te vorderen.
- 37 UITVOERING ADVIES EN CONSULTANCYDIENSTEN**
- 37.1 De doorlooptijd van een opdracht op het gebied van consultancy of advisering is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die klant verstrekt en de medewerking van klant en relevante derden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal Eijsink zich daarom niet tevoren verbinden aan een doorlooptijd van de opdracht.
- 37.2 De dienstverlening van Eijsink wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van Eijsink.
- 37.3 Het gebruik dat klant maakt van een door Eijsink afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van klant. De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam leverancier mag worden verwacht, berust geheel bij klant, onverminderd het recht van Eijsink met alle middelen tegenbewijs te leveren.
- 37.4 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Eijsink is klant niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van Eijsink en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van Eijsink. Klant zal de adviezen of rapportages van Eijsink niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.
- 38 ADVIES EN CONSULTANCYDIENSTEN \_RAPPORTAGE**
- 38.1 Eijsink zal klant op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden. Klant zal Eijsink schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor Eijsink van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor klant aandacht wenst, prioriteitenstelling van klant, beschikbaarheid van middelen en personeel van klant en bijzondere of voor Eijsink mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Klant zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door Eijsink verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van klant en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en Eijsink hiervan op de hoogte stellen.
- 39 ADVIES EN CONSULTANCYDIENSTEN \_VERGOEDING**
- 39.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle vergoedingen die betrekking hebben op door Eijsink verleende diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

#### **HOOFDSTUK 4: GEBRUIK PROGRAMMATUUR**

*De bepalingen in dit hoofdstuk 'Gebruik Programmatuur' zijn, naast de Algemene Bepalingen, van toepassing indien Eijsink programmatuur anders dan op basis van een Clouddienst voor gebruik aan klant ter beschikking stelt.*

- 40 GEBRUIKSRECHT EN GEBRUIKSBEPERKINGEN**
- 40.1 Eijsink stelt aan klant op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen computerprogramma's en de overeengekomen gebruikersdocumentatie gedurende de looptijd van de overeenkomst voor gebruik ter beschikking, hierna te noemen 'de programmatuur'. Het recht tot gebruik van de programmatuur is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 40.2 De verplichting tot terbeschikkingstelling door Eijsink en het gebruiksrecht van klant strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur. Het gebruiksrecht van klant strekt zich niet uit tot de broncode van de programmatuur. De broncode van de programmatuur en de bij de ontwikkeling van de programmatuur gemaakte technische documentatie worden niet aan klant ter beschikking gesteld, ook niet indien klant bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.
- 40.3 Klant zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven.

- 40.4 Indien partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is klant gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.
- 40.5 Eijsink kan verlangen dat klant de programmatuur niet eerder in gebruik neemt dan nadat klant bij Eijsink, diens toeleverancier of de producent van de programmatuur één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen. Eijsink is steeds gerechtigd technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen partijen is overeengekomen. Klant zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 40.6 Klant mag de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Klant zal de programmatuur niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service' (SaaS) of 'outsourcing'.
- 40.7 Het is klant nimmer toegestaan de programmatuur en de dragers waarop de programmatuur is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal klant een derde - al dan niet op afstand (online) - toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van klant gebruikt.
- 40.8 Het is klant niet toegestaan om de broncode van de door Eijsink geleverde programmatuur inbegrepen in de diensten of geleverde apparatuur te achterhalen middels reverse engineering, decompilatie of anderszins, behoudens voor zover dit wegens dwingend recht niet kan worden verboden.
- 40.9 Klant zal desgevraagd onvervuld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van Eijsink uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van Eijsink toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. Eijsink zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die zij in het kader van een onderzoek van of bij klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.
- 40.10 Partijen houden het ervoor dat de tussen partijen gesloten overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van programmatuur tot voorwerp heeft, nimmer als koopovereenkomst wordt beschouwd.
- 40.11 Eijsink is niet verplicht tot het onderhoud van de programmatuur en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur. Indien in afwijking van het vorenstaande Eijsink gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de programmatuur te verlenen, kan Eijsink verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.
- 41 AFLEVERING EN INSTALLATIE**
- 41.1 Eijsink zal, te harer keuze, de programmatuur op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, op een door Eijsink te bepalen formaat gegevensdrager afleveren dan wel de programmatuur online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt ter keuze van Eijsink in papieren dan wel digitale vorm in een door Eijsink bepaalde taal verstrekt. Tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen, zal Eijsink de Programmatuur installeren.
- 42 ACCEPTATIE**
- 42.1 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt klant de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van Eijsink op grond van de garantieregeling van artikel 46. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, indien een door Eijsink uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door klant.
- 42.2 Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 42.3 tot en met 42.10 van toepassing.
- 42.3 Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door Eijsink schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien klant deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Klant is gehouden van fouten onvervuld melding te maken. Eijsink heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere gebreken in of aan de programmatuur dan met betrekking tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.
- 42.4 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode – tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen in de overeenkomst - veertien dagen na aflevering of, indien een door Eijsink uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is klant niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Klant zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren en binnen de afgesproken termijnen.
- 42.5 Indien een acceptatietest is overeengekomen, is klant verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door Eijsink schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.
- 42.6 De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
- indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
  - indien Eijsink vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 42.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 42.8 aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel
  - indien klant enig gebruik maakt van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.
- 42.7 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal klant terstond maar uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan Eijsink rapporteren. Eijsink zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Eijsink gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen aan te brengen.
- 42.8 Klant mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Eijsink om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 46 te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.
- 42.9 Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.
- 42.10 Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat Eijsink gekwetten is voor de nakoming van haar verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de programmatuur door Eijsink is overeengekomen, van haar verplichtingen betreffende de installatie. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van klant op grond van artikel 42.8 betreffende kleine gebreken en artikel 46 betreffende de garantie.
- 43 BESCHIKBAARSTELLING**
- 43.1 Eijsink zal de programmatuur binnen de in de overeenkomst genoemde termijn, of, bij gebreke daarvan, binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst aan klant ter beschikking stellen.

#### 44 **GEBRUIKSRECHTVERGOEDING**

44.1 De voor het recht tot gebruik door klant te betalen vergoeding is verschuldigd op de in de overeenkomst gespecificeerde tijdstippen, of bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:

- a. indien partijen niet zijn overeengekomen dat Eijsink zorg draagt voor installatie van de programmatuur:
  - bij aflevering van de programmatuur
  - of ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij aflevering van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van ieder kalenderjaar
- b. indien partijen zijn overeengekomen dat Eijsink zorg draagt voor installatie van de programmatuur:
  - bij voltooiing van die installatie;
  - of ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij voltooiing van die installatie en vervolgens bij aanvang van ieder kalenderjaar.

#### 45 **WIJZIGINGEN IN DE PROGRAMMATUUR**

45.1 Behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is klant niet gerechtigd de programmatuur geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Eijsink. Eijsink is gerechtigd haar toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden. Klant draagt het volle risico van alle door of in opdracht van klant door derden - al dan niet met toestemming van Eijsink aangebrachte wijzigingen.

#### 46 **GARANTIE**

- 46.1 Eijsink zal zich naar beste vermogen inspannen fouten binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Eijsink zijn gemeld. Eijsink staat er niet voor in dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Eijsink garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van klant is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Eijsink volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.
- 46.2 Eijsink kan volgens haar gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van klant of van andere niet aan Eijsink toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien klant zonder schriftelijke toestemming van Eijsink wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.
- 46.3 Herstel van fouten geschiedt op een door Eijsink te bepalen locatie en wijze. Eijsink is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- 46.4 Eijsink is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 46.5 Eijsink heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in dit artikel bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

#### 47 **PROGRAMMATUUR VAN TOELEVERANCIERS**

- 47.1 Indien en voor zover Eijsink programmatuur van derden aan klant ter beschikking stelt, zullen, voor wat betreft die programmatuur, de (licentie)voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen Eijsink en klant van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de (licentie)voorwaarden van die derden door Eijsink schriftelijk aan klant is medegedeeld en die voorwaarden bovendien vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan klant zijn verstrekt. In afwijking van voorgaande zin komt aan klant geen beroep toe op een nalaten van Eijsink om te voldoen aan voornoemde informatieverplichting, indien klant een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
- 47.2 Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen klant en Eijsink om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

#### 48 **SPECIFICATIES EN ONTWIKKELING/INRICHTEN VAN PROGRAMMATUUR/WEBSITE/WEBSHOP**

- 48.1 De specificaties en/of het ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur, webshop, en/of website en de wijze waarop de ontwikkeling zal geschieden, zullen in de overeenkomst uitdrukkelijk en schriftelijk worden vastgelegd. Klant is medeverantwoordelijk voor een tijdige en juiste oplevering van de te ontwikkelen programmatuur.
- 48.2 Eijsink zal de programmatuur, webshop en/of website met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met klant schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan Eijsink verlangen dat klant zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
- 48.3 Indien partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van (onderdelen van) de programmatuur, webshop of website op iteratieve wijze geschiedt (bijvoorbeeld Scrum), aanvaarden partijen dat de werkzaamheden bij aanvang niet zullen worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties en tevens dat specificaties, welke al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast met inachtneming van de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking de specificaties die voor de volgende fase van het project (bijvoorbeeld een 'time-box') en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden. Klant aanvaardt het risico dat de programmatuur, webshop en/of de website niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties zullen beantwoorden. Klant zal zorg dragen voor een permanente, actieve en door de organisatie van klant gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nadere) besluitvorming. Klant garandeert dat de door haar ingezette medewerkers welke worden benoemd in sleutelposities, beschikken over de voor deze positie benodigde beslissingsbevoegdheden. Klant waarborgt voortvarendheid van de door haar tijdens de uitvoering van de overeenkomst te nemen voortgangsbepalingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbepalingen van de zijde van klant conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort, is Eijsink gerechtigd - doch niet verplicht - de naar haar oordeel passende beslissingen te nemen.
- 48.4 Indien partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in voornoemd artikel, dan is het bepaalde in artikel 42.1, artikel 42.4 tot en met 42.8 en artikel 46.1 niet van toepassing. Klant aanvaardt de programmatuur, webshop en/of website in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is'). Eijsink is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot herstel van fouten, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 48.5 Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zal Eijsink de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door haar te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst aanvangen.
- 48.6 Desgevraagd zal klant Eijsink in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van klant te verrichten.
- 48.7 In de verplichtingen van Eijsink ten aanzien van de ontwikkeling van een webshop of website zijn niet begrepen het ter beschikking stellen van een zogeheten 'content managementsysteem', tenzij anders overeengekomen.
- 48.8 In de verplichtingen van Eijsink zijn niet begrepen het onderhoud van de programmatuur, webshop en/of de website, en/of het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders daarvan. Indien in afwijking van het vorenstaande door Eijsink tevens onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan Eijsink verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van Eijsink in rekening gebracht.
- 49 **AFLEVERING, INSTALLATIE EN ACCEPTATIE ONTWIKKELING/INRICHTEN VAN PROGRAMMATUUR/WEBSITE/WEBSHOP**
- 49.1 Het bepaalde in artikel 41 inzake aflevering en installatie is van overeenkomstige toepassing.

- 49.2 Tenzij Eijsink op grond van de overeenkomst de programmatuur, webshop en/of website op haar eigen computersysteem ten behoeve van klant zal 'hosten', zal Eijsink de programmatuur, webshop of website op een door haar te bepalen informatiedrager en in een door haar te bepalen vorm aan klant afleveren dan wel online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen.
- 49.3 Het bepaalde in artikel 42 van deze algemene voorwaarden inzake acceptatie is van overeenkomstige toepassing.
- 50 GEBRUIKSRECHT\_ ONTWIKKELING/INRICHTEN VAN PROGRAMMATUUR/WEBSITE/WEBSHOP**
- 50.1 Eijsink stelt de in opdracht van klant ontwikkelde programmatuur, webshop en/of website en de eventueel daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik aan klant ter beschikking.
- 50.2 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode en de bij de ontwikkeling gemaakte technische documentatie aan klant ter beschikking worden gesteld, in welk geval klant gerechtigd zal zijn wijzigingen aan te brengen.
- 50.3 Eijsink is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.
- 50.4 Het bepaalde in artikel 40 inzake gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing.
- 50.5 Slechts indien uit de inhoud van de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten volledig en uitsluitend door klant worden gedragen, gelden - zults in afwijking van het bepaalde in artikel 50.4 - voor klant geen beperkingen in het recht tot gebruik van de programmatuur, webshop of website.
- 51 VERGOEDING\_ ONTWIKKELING/INRICHTEN VAN PROGRAMMATUUR/WEBSITE/WEBSHOP**
- 51.1 Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van programmatuur, webshop en/of website telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.
- 51.2 In de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden is tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de programmatuur, webshop of website gedurende de looptijd van de overeenkomst begrepen.
- 51.3 In de vergoeding voor de ontwikkeling van de programmatuur is niet begrepen een vergoeding voor de door klant benodigde hulpprogrammatuur en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassing en/of onderhoud van de programmatuur. Evenmin is in de vergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers ervan.
- 52 GARANTIE\_ ONTWIKKELING/INRICHTEN VAN PROGRAMMATUUR/WEBSITE/WEBSHOP**
- 52.1 Het bepaalde in artikel 46 inzake garantie is van overeenkomstige toepassing.
- 52.2 Eijsink staat er niet voor in dat de door haar ontwikkelde website of webshop goed werkt in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere programmatuur. Eijsink staat er evenmin voor in dat de website of webshop goed werkt in samenhang met alle soorten apparatuur.

#### **HOOFDSTUK 5: SUPPORT EN ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR EN APPARATUUR**

*De in dit hoofdstuk 'Support en onderhoud van programmatuur en apparatuur' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Eijsink support levert aan (eind)gebruikers of onderhoud levert op programmatuur en/of apparatuur al dan niet middels een (garantie) service abonnement.*

#### **53 ONDERHOUDSDIENSTEN\_PROGRAMMATUUR**

- 53.1 Indien overeengekomen verricht Eijsink onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur in de zin van artikel 42.3 en het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur.
- 53.2 Klant zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal Eijsink zich overeenkomstig haar gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van Eijsink op de door Eijsink te bepalen wijze en termijn aan klant ter beschikking worden gesteld. Eijsink is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Klant zal zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen, tenzij anders overeengekomen.
- 53.3 Het bepaalde in de artikelen 42.3 en 40.4 is van overeenkomstige toepassing.
- 53.4 Indien Eijsink het onderhoud online verricht, zal klant tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en netwerkfaciliteiten.
- 53.5 Klant zal alle door Eijsink verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur en het maken van een back-up van alle data.
- 53.6 Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door Eijsink zelf aan klant is geleverd, zal klant, indien Eijsink dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Klant staat ervoor in dat zij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. Klant verleent Eijsink het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.
- 53.7 Het onderhoud door Eijsink laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van klant voor het beheer van de programmatuur, waaronder controle van de instellingen en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur worden ingezet. Klant zal zelf (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

#### **54 NIEUWE VERSIES VAN PROGRAMMATUUR**

- 54.1 Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen.
- 54.2 Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Eijsink niet meer verplicht tot het herstellen van fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.
- 54.3 Eijsink kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit klant een nadere schriftelijke overeenkomst met Eijsink aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. Eijsink kan uit een vorige versie van de programmatuur functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. Eijsink is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 54.4 Eijsink kan van klant verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, programmatuur e.d.) aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

#### **55 ONDERHOUDSDIENSTEN\_APPARATUUR**

- 55.1 Eijsink zal het onderhoud verrichten met betrekking tot de in de overeenkomst genoemde apparatuur op de daarin opgenomen locatie binnen Nederland, tenzij specifiek anders overeengekomen. Wijzigingen van voornoemde locatie dient de klant vooraf aan Eijsink mee te delen.
- 55.2 Gedurende de tijd dat Eijsink de te onderhouden apparatuur onder zich heeft, heeft klant geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur, tenzij anders overeengekomen in een garantieservice abonnement.
- 55.3 De inhoud en omvang van de te verrichten onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst worden vastgelegd. Hierbij geldt dat een garantieservice abonnement:
- Kosteloze reparatie (inclusief voorrijkosten) omvat van bij normaal gebruik tussentijds optredende defecten en/of afwijkingen, ervan uitgaande dat de klant ten behoeve van de apparatuur deugdelijke en kwalitatief afdoende verbruiksmaterialen (zoals inktlinten, rollen, cassettes, houtvrij papier) gebruikt en dat de apparatuur en eventuele randapparatuur is aangesloten op een lichtnet met randaarde, vrij van elektronische interventie opgewekt door andere belastingen in dezelfde groep en dat voldoet aan algemeen erkende eisen.
  - Onderdelen die in het kader van de supportverlening worden vervangen, worden eigendom van Eijsink.

- c. Voor wat betreft de Waddeneilanden worden wacht- en vaartijden alsmede de kosten van de oversteek aanvullend op de reguliere vergoedingen in rekening gebracht.
- 55.4 Klant zal, onmiddellijk nadat zich een storing aan de apparatuur voordoet, Eijsink daarvan in kennis stellen door middel van een gedetailleerde omschrijving.
- 55.5 Klant zal alle door Eijsink verlangde medewerking verlenen voor het onderhoud, zoals de tijdelijke staking van het gebruik van de apparatuur. Klant is gehouden het personeel van Eijsink of door Eijsink aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan Eijsink ten behoeve van het onderhoud ter beschikking te stellen.
- 55.6 Alvorens de apparatuur aan Eijsink voor onderhoud aan te bieden draagt klant er zorg voor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een volledige en goed werkende reservekopie is gemaakt.
- 55.7 Op verzoek van Eijsink zal een ter zake kundige medewerker van klant voor raadpleging bij onderhoudswerkzaamheden aanwezig zijn.
- 55.8 Klant is bevoegd voor eigen rekening en risico niet door Eijsink geleverde apparatuur en systemen op de apparatuur aan te sluiten en daarop programmatuur te installeren.
- 55.9 Indien het naar het oordeel van Eijsink voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere apparatuur of met programmatuur worden getest, zal klant de desbetreffende andere apparatuur en programmatuur evenals de testprocedures en informatiedragers ter beschikking van Eijsink stellen.
- 55.10 Het voor het onderhoud benodigde testmateriaal dat niet tot de normale outillage van Eijsink behoort, dient door klant ter beschikking te worden gesteld.
- 55.11 Klant draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat Eijsink deze voor onderhoudswerkzaamheden onder zich heeft. Het wordt aan klant overgelaten dit risico te verzekeren.
- 56 UITSLUITINGEN**
- 56.1 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met ondeskundig gebruik van de apparatuur en/of programmatuur of nalatigheid, onachtzaamheid of moedwillige vernieling alsmede van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in internet, wifi-bereik, datanetwerkverbindingen, spanningsvoorzieningen, bekabeling, computervirussen, inbraak en of ongewenste toegang door derden op het systeem, bliksemingslag, inductie, brand, zelfontbranding, vochtschade, vallen, stoten, of koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen en/of die niet door Eijsink zijn voorgeschreven, behoren niet tot de verplichtingen van Eijsink op grond van de onderhoudsovereenkomst.
- 56.2 Tot de onderhoudsverplichtingen van Eijsink behoren niet:
- het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met wijziging, verricht onderhoud, reparaties en of verplaatsingen van de apparatuur en/of programmatuur anders dan door of namens Eijsink;
  - het gebruik van de apparatuur en/of programmatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden en het nalaten van klant om de apparatuur tijdig te laten onderhouden;
  - onderzoek of herstel van storingen die verband houden met op de apparatuur geïnstalleerde programmatuur;
- 56.3 Indien Eijsink onderzoek en/of onderhoud verricht in verband met het in de artikel(en) 56.1 en/of 56.2 bepaalde, kan Eijsink de kosten van dat onderzoek en/of onderhoud volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening brengen. Het voorgaande laat al hetgeen klant aan Eijsink ter zake van onderhoud verschuldigd is, onverlet.
- 56.4 Eijsink is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.
- 57 SUPPORTDIENSTEN**
- 57.1 Indien de dienstverlening van Eijsink op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur en/of apparatuur omvat, zal Eijsink telefonisch, per email of enig ander door Eijsink ingezet (elektronisch) communicatiemiddel adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur en/of apparatuur. Eijsink kan beperkingen stellen aan het gebruik van de aangeboden vormen van ondersteuning en nadere voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt, alsmede de wijze waarop de support geleverd wordt (bijvoorbeeld middels 'toegang op afstand'-software). Klant wordt geacht akkoord te zijn met de wijze waarop Eijsink de geboden support levert aan klant, diens medewerkers, eindgebruikers en/of derden die namens of in opdracht van klant ondersteuning hebben verzocht. Eijsink zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij haar gebruikelijke procedures. Eijsink staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Eijsink. Het staat Eijsink vrij om beschikbaarheid en reactietijden van de ondersteuning vast te stellen en/of te wijzigen, tenzij anders overeengekomen. Nadere en aanvullende afspraken over (afwijkende) beschikbaarheid van (telefonische) ondersteuning en de reactietijden zullen, indien door partijen overeengekomen, worden vastgelegd in een service level agreement.
- 57.2 Eijsink behandelt indien een (garantie) service abonnement is afgesloten de storingen met voorrang en indien noodzakelijk met on-site service binnen 2 x 24 uur na telefonische inventarisatie van de storing. Indien de storing niet ter plaatse kan worden verholpen bestaat, indien nodig, recht op een leenmachine. Ook in het weekend zal voor zover nodig en mogelijk service worden verleend. In geval van back-office systemen geldt dat de afhandeling van storingen binnen kantooruren zal worden verricht.
- 57.3 Indien de dienstverlening van Eijsink op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal Eijsink één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval is klant gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de programmatuur. Eijsink staat er niet voor in dat alle storingen tijdig zullen worden verholpen.
- 57.4 Het onderhoud en de andere overeengekomen diensten als bedoeld in dit hoofdstuk worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst is aangegaan, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 57.5 Herstel van beschadigde of verloren gegane data van klant valt niet onder de ondersteuning als bedoeld in dit artikel en zal worden verricht op basis van nacalculatie tegen de jegens klant gehanteerde tarieven, bij gebreke waarvan de op dat moment gehanteerde uurtarieven zullen gelden.
- 58 VERGOEDING**
- 58.1 De voor het onderhoud verschuldigde vergoedingen en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk, zullen telkens per periode als in de overeenkomst vastgelegd bij vooruitbetaling verschuldigd zijn.
- 58.2 Bedragen ter zake het onderhoud van de apparatuur en/of programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk zijn verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en andere diensten is verschuldigd ongeacht of klant de programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.
- 58.3 In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:
- kosten van (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals batterijen, accu's stempels, inkt-(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires;
  - kosten van (het vervangen van) onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan Eijsink;
  - werkzaamheden ten behoeve van revisie van de apparatuur;
  - modificaties aan de apparatuur;
  - verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

#### **HOOFDSTUK 6: HUUR VAN APPARATUUR**

*De in dit hoofdstuk opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Eijsink apparatuur van welke aard dan ook en/of andere zaken (stoffelijke objecten) aan klant verhuurt, zoals betaalterminals en kassa's.*

- 59 HUUR EN VERHUUR**
- 59.1 Eijsink verhuurt aan klant de in de huurovereenkomst genoemde apparatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie.
- 59.2 In de verhuur is niet begrepen de terbeschikkingstelling van programmatuur op separate gegevensdragers en de gebruiks- en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik van de apparatuur, zoals batterijen, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.
- 59.3 De huur vangt aan op de dag van terbeschikkingstelling van de apparatuur aan klant.
- 60 VOORINSPECTIE**
- 60.1 Eijsink kan vóór of bij gelegenheid van de terbeschikkingstelling bij wijze van voorinspectie in aanwezigheid van klant een beschrijving van de staat van de apparatuur opstellen, met vermelding van geconstateerde gebreken. Eijsink kan verlangen dat klant het opgestelde rapport met deze beschrijving voor akkoord ondertekent alvorens Eijsink de apparatuur aan klant in gebruik verstrekt. De in die staat vermelde gebreken in de apparatuur komen voor rekening van Eijsink. Partijen zullen bij constatering van gebreken overeenkomen of, en zo ja op welke wijze en op welke termijn het herstel van de in de staat vermelde gebreken geschiedt.
- 60.2 Als klant niet naar behoren meewerkt aan de voorinspectie als bedoeld in artikel 60.1, heeft Eijsink het recht om deze inspectie buiten aanwezigheid van klant uit te voeren en het rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor klant.
- 60.3 Indien geen voorinspectie wordt uitgevoerd, wordt klant geacht de apparatuur in goede en onbeschadigde staat te hebben ontvangen.
- 61 GEBRUIK VAN DE APPARATUUR**
- 61.1 Klant zal de apparatuur uitsluitend in overeenstemming met de op grond van de overeenkomst beoogde bestemming en op de in die overeenkomst genoemde locaties gebruiken in en ten behoeve van zijn eigen organisatie of bedrijf. Gebruik van de apparatuur door of ten behoeve van derden is niet toegestaan. Het recht tot gebruik van de apparatuur is niet overdraagbaar. Het is klant niet toegestaan de apparatuur aan een derde in onderhoud te geven of een derde anderszins het (mede-)gebruik ervan te geven.
- 61.2 Klant zelf zal de apparatuur installeren, monteren en gebruiksgereed maken, tenzij anders overeengekomen.
- 61.3 Het is klant niet toegestaan de apparatuur of enig deel daarvan als onderpand of zekerheidsobject, op welke wijze dan ook, te gebruiken of op andere wijze daarover te beschikken.
- 61.4 Klant zal de apparatuur zorgvuldig gebruiken en als goed huisvader onder zich houden. Klant zal voldoende maatregelen nemen ter voorkoming van schade. Bij schade aan de apparatuur zal klant Eijsink daarvan onverwijld in kennis stellen. Klant is voor schade aan de apparatuur jegens Eijsink aansprakelijk. In alle gevallen is klant jegens Eijsink aansprakelijk ingeval van diefstal, verlies of verduistering van de apparatuur tijdens de duur van de huur.
- 61.5 Klant zal de apparatuur niet geheel of gedeeltelijk veranderen of daaraan iets toevoegen. Indien in voorkomend geval toch veranderingen of toevoegingen zijn aangebracht, zal klant deze uiterlijk bij het einde van de huurovereenkomst ongedaan maken of verwijderen.
- 61.6 Tussen partijen geldt dat gebreken aan de door of in opdracht van klant aan de apparatuur aangebrachte veranderingen en toevoegingen en alle uit die veranderingen of toevoegingen voortvloeiende gebreken van de apparatuur geen gebreken in de zin van artikel 7:204 van het BW zijn. Klant heeft ter zake van deze gebreken geen enkele aanspraak jegens Eijsink. Eijsink is niet gehouden tot herstel of onderhoud van deze gebreken.
- 61.7 Klant heeft geen aanspraak op enige vergoeding in verband met door klant aangebrachte veranderingen van dan wel toevoegingen aan de gehuurde apparatuur die bij of na het einde van de huurovereenkomst, om welke reden dan ook, niet ongedaan gemaakt of verwijderd zijn.
- 61.8 Klant zal Eijsink terstond schriftelijk in kennis stellen van een eventueel beslag op de apparatuur, onder opgave van de identiteit van de beslaglegger en de reden van het beslag. Klant zal de beslagleggende deurwaarder onverwijld inzage geven in de huurovereenkomst.
- 62 ONDERHOUD VAN GEHURDE APPARATUUR**
- 62.1 Klant zal de gehuurde apparatuur niet zelf onderhouden of door een derde laten onderhouden.
- 62.2 Klant zal door haar geconstateerde gebreken in de gehuurde apparatuur terstond schriftelijk kenbaar maken. Eijsink zal zich naar beste kunnen inspannen om bij wijze van correctief onderhoud de gebreken in de apparatuur die voor haar rekening komen, binnen een redelijke termijn te herstellen. Eijsink is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot het uitvoeren van preventief onderhoud aan de apparatuur. Klant zal Eijsink desgevraagd in de gelegenheid stellen correctief en/of preventief onderhoud uit te voeren. Partijen zullen tevoren in goed overleg de dagen en tijdstippen waarop onderhoud plaats vindt met elkaar bespreken. Gedurende de periode van onderhoud heeft klant geen recht op vervangende apparatuur.
- 62.3 Uitsluitend van de verplichting tot herstel van gebreken zijn:
- het herstel van gebreken die klant bij het aangaan van de huurovereenkomst heeft aanvaard;
  - het herstel van gebreken als gevolg van oorzaken die van buitenaf komen;
  - het herstel van gebreken die aan klant, zijn personeelsleden en/of door klant ingeschakelde derden kunnen worden toegerekend;
  - het herstel van gebreken die het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik of gebruik in strijd met de documentatie;
  - het herstel van gebreken die het gevolg zijn van gebruik van de apparatuur in strijd met de gebruiksbestemming;
  - het herstel van gebreken die het gevolg zijn van ongeautoriseerd aan de apparatuur aangebrachte wijzigingen of toevoegingen.
- 62.4 Indien Eijsink de in het vorige lid bedoelde gebreken herstelt of laat herstellen, is klant de daaraan verbonden kosten volgens de gebruikelijke tarieven van Eijsink verschuldigd.
- 62.5 Eijsink is steeds gerechtigd ervoor te kiezen herstel van gebreken achterwege te laten en de apparatuur door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur te vervangen.
- 62.6 Eijsink is nimmer gehouden tot herstel of reconstructie van verloren gegane data.
- 63 RISICO EN VERZEKERING**
- 63.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 61.4, geldt voor langlopende huurovereenkomsten (dat wil zeggen met een looptijd van minimaal één jaar) dat Eijsink de verhuurde apparatuur voor eigen rekening zal verzekeren en verzekerd zal houden tegen risico's van brand en diefstal. Hierbij geldt evenwel dat klant een eigen risico van € 100 (zegge: honderd euro) per exemplaar/item van de gehuurde apparatuur draagt, hetwelk door Eijsink aan klant in rekening zal worden gebracht.
- 63.2 Ingeval van beschadiging of gedeeltelijk verlies c.q. vergaan van de door klant gehuurde apparatuur zal Eijsink in overleg met klant zorgdragen voor herstel c.q. gedeeltelijke vervanging daarvan. Daarbij bestede uren worden aan de klant op basis van het reguliere uurtarief doorbelast.
- 64 EINDINSPECTIE EN TERUGGAVE**
- 64.1 Klant zal de apparatuur bij het einde van de huurovereenkomst in de oorspronkelijke staat aan Eijsink teruggeven. Kosten van vervoer in verband met de teruggave zijn voor rekening van klant.
- 64.2 Klant zal vóór of uiterlijk op de laatste werkdag van de huurtermijn zijn medewerking verlenen aan een gezamenlijke eindinspectie van de staat van de apparatuur. Van de bevindingen daarbij wordt door partijen gezamenlijk een rapport opgemaakt, dat door beide partijen moet worden ondertekend. Indien klant niet meewerkt aan deze eindinspectie, is Eijsink gerechtigd om deze inspectie buiten aanwezigheid van klant uit te voeren en het bedoelde rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor klant.
- 64.3 Eijsink is gerechtigd om de gebreken die zijn vermeld in het rapport van de eindinspectie en die redelijkerwijs voor rekening en risico van klant komen, op kosten van klant te doen herstellen. Klant is aansprakelijk voor schade van Eijsink wegens tijdelijke onbruikbaarheid dan wel verdere onverhuurbaarheid van de apparatuur.
- 64.4 Indien klant bij het einde van de huur een door haar aan de apparatuur aangebrachte verandering niet ongedaan heeft gemaakt of een toevoeging daaraan niet heeft verwijderd, geldt tussen partijen dat klant geacht wordt afstand te hebben gedaan van ieder recht op die veranderingen en/of toevoegingen.

## **HOOFDSTUK 7: VERWERKING PERSOONSgegevens**

De in dit hoofdstuk opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien de klant (Verwerkingsverantwoordelijke) bepaalde vormen van verwerking van persoonsgegevens wil laten verrichten door Eijsink (Verwerker) en is aldus op te vatten als een verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28 lid 3 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: "AVG").

### **65 DEFINITIES EN UITGANGSPUNTEN**

- 65.1 Verwerker zal ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens Verwerken in het kader van de opdracht en doel van de overeenkomst. Overige verwerkingen zullen uitsluitend worden uitgevoerd in aanvullende opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke of als daartoe een wettelijke verplichting bestaat. In dit kader gelden de volgende definities:
- Betrokkene*: degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft;
  - Verwerkersovereenkomst*: de verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28 lid 3 van de AVG;
  - Persoonsgegevens*: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon als bedoeld in artikel 4 sub 1 van de AVG dat Verwerker op grond van de Overeenkomst verwerkt of zal gaan verwerken;
  - Verwerkingsverantwoordelijke*: Verwerkingsverantwoordelijke als bedoeld in artikel 4 sub 7 van de AVG;
  - Verwerker*: Verwerker als bedoeld artikel 4 sub 8 van de AVG;
  - Verwerken/Verwerken*: alle handelingen of reeks van handelingen die wordt uitgevoerd op Persoonsgegevens, al dan niet door geautomatiseerde middelen, zoals het verzamelen, documenteren, opslaan, aanpassen, gebruiken, combineren en / of vernietigen;

### **66 DOELEINDEN VAN VERWERKING**

- 66.1 Verwerker verbindt zich in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de overeenkomst en die doeleinden die met nadere instemming van partijen worden bepaald. Verwerking zal in beginsel uitsluitend plaatsvinden voor het gebruik van (diverse) applicaties aangeboden door Verwerker, een en ander ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst. Onderstaand zijn voor de diverse applicaties de doeleinden en de persoonsgegevens weergegeven:
- 66.2
- Kassa-oplossing**  
Door middel van de kassa-oplossing kan de verwerkingsverantwoordelijke de volgende doelen realiseren:
    - ✓ Het registreren van orders en verkopen;
    - ✓ Het mogelijk maken dat orders en verkopen door de klant digitaal aan de verwerkingsverantwoordelijke voldaan kunnen worden door koppeling met betaalautomaten. Verwerker verwerkt daarbij niet de feitelijke transactie;
    - ✓ Rapportagemogelijkheden op omzetten per tijdperiode, productgroep, bediende, betaalwijze, klanten en cetera;
    - ✓ Beschikbaar stellen van data t.b.v. andere applicaties waaronder boekhoudpakketten (optioneel);
    - ✓ Het back-uppen van kassadata in een online omgeving (optioneel).Om deze doelen te bereiken wordt de verwerkingsverantwoordelijke de mogelijkheid geboden om afhankelijk van het type oplossing onder meer de volgende persoonsgegevens op te slaan van de betrokkenen (medewerkers en klanten/gasten):
    - Medewerker: Voornaam en achternaam; Telefoon; Email; Personeelsnummer en beschikbaarheid
    - Klanten/gasten: Naam en contactgegevens bedrijf; Adres gegevens bedrijf; Voornaam en achternaam; Adresgegevens contactpersoon inclusief emailadres
  - Personeelsplanningsoplossing**  
Door middel van de Personeelsplanningsoplossing kan de verwerkingsverantwoordelijke de volgende doelen realiseren:
    - ✓ Het efficiënt inplannen van personeel op basis van budget, kosten, beschikbaarheid en overurensaldo;
    - ✓ Het op een efficiënte wijze registreren van gewerkte, vakantie- en ziekte-uren van medewerkers;
    - ✓ De urenregistratie koppelen aan de loonadministratie voor een nog efficiëntere loonverwerking (optioneel);
    - ✓ Rapportagemogelijkheden om te zien hoe de personeelskosten zich verhouden tot de omzet (optioneel);
    - ✓ Het bijhouden van het personeelsdossier (optioneel).Om deze doelen te bereiken wordt de verwerkingsverantwoordelijke de mogelijkheid geboden om onder meer de volgende persoonsgegevens op te slaan van de betrokkenen (medewerkers, uitzendkrachten, vrijwilligers, meewerkend eigenaren, et cetera):
    - N.a.w. gegevens; Salarisgegevens; Documenten zoals kopieën van diploma's, certificaten, functioneringsgesprekken; Medewerkersdossier; Alle gewerkte, vakantie-, ziekte-uren en overige uren die een betrokkene bij de klant heeft gemaakt
  - Reserveringsoplossing**  
Door middel van de Reserveringsoplossing kan de verwerkingsverantwoordelijke de volgende doelen realiseren:
    - ✓ Het efficiënt inplannen van tafel reserveringen;
    - ✓ In één oogopslag overzicht van de tafelbezetting;
    - ✓ Eenvoudig gasten in- en uitchecken;
    - ✓ Eenvoudig wachtlijstbeheer.Om deze doelen te bereiken wordt de verwerkingsverantwoordelijke de mogelijkheid geboden om onder meer de volgende persoonsgegevens op te slaan van de betrokkenen (medewerkers en gasten):
    - Medewerker: Voornaam; Achternaam
    - Gasten: Voornaam; Achternaam; Naam en contactgegevens bedrijf
  - Ticketingoplossing**  
Door middel van de Ticketingoplossing kan de verwerkingsverantwoordelijke de volgende doelen realiseren:
    - ✓ Het efficiënt verkopen van tickets en abonnementen;
    - ✓ In één oogopslag overzicht van de verwachte drukte vanuit de voorverkoop.Om deze doelen te bereiken wordt de verwerkingsverantwoordelijke de mogelijkheid geboden om onder meer de volgende persoonsgegevens op te slaan van de betrokkenen (medewerkers en gasten):
    - Medewerker: Voornaam en achternaam; emailadres
    - Gasten: Naam bedrijf; N.a.w. gegevens inclusief geboortedatum, email, en telefoon; Pasfoto bij abonnementen' Koppeling met Social media t.b.v. inlog
  - Online-oplossing**  
Door middel van de Online-oplossing kan de verwerkingsverantwoordelijke afhankelijk van de feitelijk ingezette middelen de volgende doelen realiseren:
    - ✓ Online website; faciliteren van online aanwezigheid en mailmogelijkheden;
    - ✓ Online webshop – QR bestellen-delivery; faciliteren van een online bestel(bezorg)stelsel met de mogelijkheid om koppelingen te leggen met andere externe softwareapplicaties waaronder de kassa, bol.com en postnl.Om deze doelen te bereiken wordt de verwerkingsverantwoordelijke de mogelijkheid geboden om onder meer de volgende persoonsgegevens op te slaan van de betrokkenen (klanten, medewerkers, et cetera):
    - Online website; N.a.w. gegevens; Telefoonnummer
    - Online webshop; N.a.w. –bezorg-gegevens; Telefoonnummer; Mailadres/wachtwoord; Ordergegevens; Betaalgegevens
- 66.3 Verwerker biedt bij voormelde applicaties de mogelijkheid aanvullende velden in te vullen. Verwerker heeft hier geen zicht op en is dus hiervoor niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk. Het voeren van een deugdelijke administratie is voor verwerkingsverantwoordelijke een wettelijke verplichting. Verwerker kan hierbij faciliteren.
- 66.4 Verwerker zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Verwerkingsverantwoordelijke is vastgesteld. Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in de overeenkomst zijn genoemd. Verwerker mag echter persoonsgegevens gebruiken voor eigen doeleinden, zoals maar niet beperkt tot het doen van wetenschappelijk of statistisch onderzoek naar de kwaliteit van haar dienstverlening, mits Verwerker de betreffende gegevens voor deze doeleinden in geanonimiseerde of gespeudonimiseerde vorm van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangt dan wel Verwerker de betreffende gegevens voor deze doeleinden anonimiseert of pseudonimiseert.



- 67 VERPLICHTINGEN VERWERKER**
- 67.1 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, op diens eerste verzoek daartoe, informeren over de door haar genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder de AVG.
- 67.2 De verplichtingen van Verwerker die uit de 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.
- 67.3 Verwerker zal de persoonsgegevens niet aan derden of betrokkene(n) verstrekken tenzij met voorafgaande schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke of op grond van wettelijke verplichtingen. In geval van wettelijke verplichtingen zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke daarover zo spoedig mogelijk als toegestaan informeren. Voor de inschakeling van derden of onderaannemers wordt verwezen naar artikel 70.
- 67.4 Verwerker stelt Verwerkingsverantwoordelijke te allen tijde in staat om binnen de wettelijke termijnen te voldoen aan de wettelijke verplichtingen, meer in het bijzonder de rechten van betrokkene(n) zoals, maar niet beperkt tot, een verzoek om inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van persoonsgegevens en het uitvoeren van een gehonoreerd aangetekend verzet.
- 68 DOORGIFTE VAN PERSOONSgegevens**
- 68.1 Verwerker mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Economische Ruimte. Verwerkingsverantwoordelijke geeft Verwerker daarnaast toestemming om persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte te verwerken, met inachtneming van de toepasselijke privacywetgeving en met inachtneming van een passend beschermingsniveau.
- 69 VERDELING VAN VERANTWOORDELIJKHEID**
- 69.1 De toegestane verwerkingen worden uitgevoerd binnen een (semi)geautomatiseerde omgeving onder controle van Verwerker.
- 69.2 Verwerker is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder de 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.
- 69.3 Verwerkingsverantwoordelijke garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in de overeenkomst, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maken op enig recht van derden.
- 69.4 Verwerkingsverantwoordelijke staat er voor in dat verwerking van de Persoonsgegevens conform de overeenkomst niet strijdig is met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die vanaf 25 mei 2018 van kracht is.
- 69.5 Van 'voorafgaande schriftelijke toestemming' van Verwerkingsverantwoordelijke is mede sprake indien het hebben van een dergelijke toestemming voor Verwerker evident onmisbaar is om uitvoering te geven aan haar verplichtingen uit de overeenkomst.
- 70 INSCHAKELEN VAN DERDEN OF ONDERAANNEMERS**
- 70.1 Verwerkingsverantwoordelijke geeft Verwerker toestemming om bij de verwerking van persoonsgegevens gebruik te maken van een derde, een zogenoemde sub-bewerker, met inachtneming van de toepasselijke privacywetgeving.
- 70.2 Verwerker zorgt er in ieder geval voor dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker zijn overeengekomen.
- 71 MELDPLICHT BEVEILIGINGS- EN DATALEK**
- 71.1 In het geval van ontdekking van een Beveiligingslek (een tekortkoming in of inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens) en/of een Datalek (een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens die leidt tot een aanzienlijke kans op nadelige gevolgen voor de bescherming van persoonsgegevens, dan wel waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen, zoals bedoeld in art. 34 AVG) zal Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke daarover zo snel mogelijk, in ieder geval binnen achtenveertig (48) uur informeren, naar aanleiding waarvan Verwerkingsverantwoordelijke beoordeelt of zij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of betrokkene(n) zal informeren of niet. Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor het voldoen aan eventuele wettelijke meldplichten.
- 71.2 Een melding van Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke van een Beveiligingslek moet alleen bij gebeurtenissen met grote impact worden gedaan, zoals een Beveiligingslek waarbij mogelijk gevoelige gegevens zijn vrijgekomen of verloren zijn gegaan. Dit, alleen als de gebeurtenis zich daadwerkelijk voorgedaan heeft. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest. Daarnaast behelst de meldplicht, voor zover deze informatie bij Verwerker beschikbaar is:
- wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;
  - wat het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg 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);
  - 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.
- 71.3 Verwerker beschikt over een gedegen plan van aanpak betreffende de omgang meten afhandeling van inbreuken en zal de Verwerkingsverantwoordelijke op diens verzoek inzage verschaffen in het plan.
- 71.4 Verwerker zal het doen van meldingen aan de toezichthouder(s) overlaten aan de Verwerkingsverantwoordelijke.
- 71.5 Verwerker zal alle noodzakelijke medewerking verlenen aan het zo nodig, op de kortst mogelijke termijn, verschaffen van aanvullende informatie aan de toezichthouder(s) en/of betrokkene(n).
- 71.6 Verwerker houdt een gedetailleerd logboek bij van alle (vermoedens van) inbreuken op de beveiliging evenals de maatregelen die in vervolg op dergelijke inbreuken zijn genomen en geeft daar op eerste verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke inzage in.
- 71.7 Melding door Verwerker dan wel Verwerkingsverantwoordelijke van datalekken aan bevoegde instanties, krachtens wettelijke verplichting, kunnen nooit leiden tot toerekenbaar tekortschieten of onrechtmatig handelen jegens de andere partij.
- 72 BEVEILIGING**
- 72.1 Verwerker zal voldoende 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).
- 72.2 Verwerkingsverantwoordelijke stelt enkel persoonsgegevens aan Verwerker ter beschikking voor verwerking, indien zij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van de door Partijen afgesproken maatregelen.
- 73 AFHANDELING VERZOEKEN VAN BETROKKENEN**
- 73.1 In het geval dat een betrokkene een van zijn wettelijke rechten wenst uit te oefenen en het verzoek hiertoe richt aan Verwerker, zal Verwerker dit verzoek doorzenden aan Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerkingsverantwoordelijke zal vervolgens zorg dragen voor de afhandeling van het verzoek. Verwerker mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

**74 GEHEIMHOUDING EN VERTROUWELIJKHEID**

- 74.1 Op alle persoonsgegevens die Verwerker van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangt en/of zelf verzamelt, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden.
- 74.2 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 de Verwerking, 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.

**75 AUDIT**

- 75.1 Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden, ter controle van de naleving van de AVG.
- 75.2 Deze audit vindt uitsluitend plaats bij een concreet vermoeden van misbruik van persoonsgegevens welke is aangetoond door Verwerkingsverantwoordelijke. De door Verwerkingsverantwoordelijke geïnitieerde audit vindt minimaal zes (6) weken na voorafgaande aankondiging door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker, plaats.
- 75.3 Verwerker zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk en binnen een redelijke termijn ter beschikking stellen, waarbij een termijn van maximaal zes (6) weken redelijk wordt geacht.
- 75.4 De audit zal uitsluitend plaatsvinden nadat Verwerkingsverantwoordelijke bij Verwerker aanwezige soortgelijke rapportages heeft opgevraagd, heeft beoordeeld en vervolgens redelijke argumenten aanbrengt die een door Verwerkingsverantwoordelijke geïnitieerde audit rechtvaardigen.
- 75.5 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.
- 75.6 Verwerkingsverantwoordelijke zal in geval van een audit in de zin van dit artikel ervoor zorgdragen dat deze op geen enkele wijze de bedrijfsvoering van Verwerker zal belemmeren.
- 75.7 De kosten van de audit worden door Verwerkingsverantwoordelijke gedragen.

**76 DUUR EN BEËINDIGING**

- 76.1 De Verwerking is aangegaan voor de duur zoals bepaald in de overeenkomst en bij gebreke daarvan in ieder geval voor de duur van de samenwerking tussen Partijen. De duur van de Verwerking kan niet tussentijds worden opgezegd, tenzij de overeenkomst anders bepaalt.
- 76.2 Verwerker bewaart de persoonsgegevens niet langer dan de overeengekomen bewaartermijn doch uiterlijk tot het einde van de overeenkomst op grond waarvan de gegevens worden verwerkt, waarna door Verwerker naar keuze van Verwerkingsverantwoordelijke en behoudens een afwijkende wettelijke verplichting (a) de gegevens zo spoedig mogelijk vernietigd dan wel verwijderd zullen worden dan wel (b) binnen redelijke termijn na het einde van de overeenkomst een back-up van de persoonsgegevens zoals zich op het systeem (onder beheer) van Verwerker bevinden zullen worden verstrekt aan Verwerkingsverantwoordelijke in een alsdan leesbaar standaard formaat op een gangbaar medium, voor zover Verwerkingsverantwoordelijke niet al zelf over deze persoonsgegevens beschikt. Verwerker is gerechtigd voor het verstrekken van de persoonsgegevens redelijke kosten in rekening te brengen.

**77 DIVERSEN**

- 77.1 Voor het overige zijn de algemene bepalingen van hoofdstuk 1 onverkort van toepassing, waaronder, maar niet gelimiteerd tot, aansprakelijkheid en toepasselijk recht.

# EIJSINK GENERAL TERMS AND CONDITIONS

## TABLE OF CONTENTS

CHAPTER 1: GENERAL PROVISIONS .....	1
CHAPTER 2: PURCHASE OF HARDWARE .....	4
CHAPTER 3: SERVICES.....	5
CHAPTER 4: USE OF SOFTWARE .....	9
CHAPTER 5: SUPPORT AND MAINTENANCE OF SOFTWARE AND HARDWARE .....	11
CHAPTER 6: LEASING OF HARDWARE .....	12
CHAPTER 7: DATA PROCESSING .....	13

## **CHAPTER 1: GENERAL PROVISIONS**

### **1 GENERAL TERMS AND CONDITIONS**

- 1.1 These general terms and conditions apply to all offers and agreements under which the company Eijsink B.V., with its registered office in Hengelo, Overijssel, and listed in the Commercial Register of the Chamber of Commerce under number 06033463, or a company affiliated with it that expressly declares or has declared these general terms and conditions to be applicable (in these terms and conditions: "Eijsink"), supplies goods and/or services of whatever kind and however called to customers.
- 1.2 Eijsink is entitled to make changes to these general terms and conditions. These changes will take effect one (1) calendar month after the day on which these were notified to the customer in accordance with the following paragraph, unless the notification states a different date of entry into force.
- 1.3 The customer will be notified of an amendment to these general terms and conditions by, for example, letter or email (for example, added to the periodic invoicing notices) or via the customer's online account made available by Eijsink. The notification will state that the terms and conditions have been changed and where the customer can consult the changed terms and conditions. Changes of minor importance and/or changes to the customer's advantage need not be notified.
- 1.4 Any derogations from these general terms and conditions will be valid only if agreed explicitly in writing. In the cases not provided for in these general terms and conditions, Eijsink will make reasonable arrangements.
- 1.5 The applicability of the customer's purchase or other conditions is expressly rejected. However, if Eijsink has accepted their applicability, which acceptance can only be made expressly, the order of precedence as set out in Article 2.7 will apply.
- 1.6 If any provision of these general terms and conditions is null and void or is voided, all of the other provisions of these general terms and conditions will remain in full force. In this case, Eijsink and the customer will consult with each other to agree new provisions to replace the void or voided provisions.
- 1.7 All offers and other communications from Eijsink will be without obligation, unless Eijsink indicates otherwise in writing.
- 1.8 In these general terms and conditions, 'in writing' or words to that effect will be understood to include in electronic form.

### **2 THE AGREEMENT**

- 2.1 The agreement is formed when the customer accepts an offer from Eijsink and Eijsink has confirmed this acceptance or begins performance of the agreement. Any confirmation, of an order or otherwise, from Eijsink is deemed to be a correct and complete reflection of the agreement, unless the customer has objected immediately.
- 2.2 An offer made by means of a quote is valid for thirty (30) days after it is sent by Eijsink, unless stated otherwise therein. If the customer accepts the offer after said period has expired, Eijsink is not obliged to accept this acceptance from the customer. If Eijsink nevertheless decides to accept, the agreement will be formed.
- 2.3 If the customer does not explicitly agree to an offer made by Eijsink, but nevertheless gives the impression of having agreed (for example, by having Eijsink perform certain offered work), the entire offer is deemed to have been accepted. The foregoing also applies if the customer requests Eijsink to perform certain work without awaiting a formal offer.
- 2.4 After the agreement has been formed, it may only be amended by mutual consent, in so far as the agreement and these general terms and conditions do not provide otherwise.
- 2.5 If, after the formation of the agreement, it turns out that Eijsink's offer was based on incorrect or incomplete information provided by the customer, Eijsink is entitled to amend the agreement proportionately.
- 2.6 Sections 227b(1) and 227c of Book 6 of the Dutch Civil Code do not apply to the agreement.
- 2.7 In the event of any conflict between provisions in the various applicable documents, the following order of precedence will apply, from high to low:
- offer;
  - service level agreement;
  - separate data processing agreement (if Chapter 7 does not apply);
  - other documents and arrangements;
  - these general terms and conditions;
  - the customer's purchase conditions (if applicable).

### **3 TERM OF THE AGREEMENT**

- 3.1 If and in so far as the agreement concluded between the parties is a continuing performance contract, the agreement has been entered into for the term agreed between the parties. A term of one year shall apply if no term has been agreed.
- 3.2 The term of the agreement shall be tacitly extended for a period of one year each time, unless the customer or Eijsink terminates the agreement in writing with due observance of a notice period of three (3) months before the end of the relevant term.
- 3.3 Eijsink is entitled at all times – in so far as applicable in derogation of the provisions of Section 408(2) of Book 7 of the Dutch Civil Code and without prejudice to its other rights – to terminate an agreement prematurely if, in its opinion, the customer fails to sufficiently comply with its cooperation or information obligations or otherwise impedes Eijsink's successful, timely or correct performance of the agreement.

### **4 DEADLINES**

- 4.1 Eijsink will make reasonable efforts to observe the delivery and other deadlines and/or delivery and other dates that have been either indicated by Eijsink or agreed between the parties as much as possible. Interim delivery and other dates indicated by Eijsink or agreed between the parties are always target dates, are not binding on Eijsink and are always indicative in nature. In derogation of the provisions of Section 83(a) of Book 6 of the Dutch Civil Code, in so far as applicable, deadlines and dates will only be final if the parties have explicitly agreed this in writing in derogation of and with specific reference to the provisions of this paragraph.
- 4.2 If there is a risk that a deadline will be exceeded, Eijsink and the customer will consult to discuss the consequences thereof for further planning.
- 4.3 In all cases – even if the parties have agreed a delivery or other deadline or delivery or other date, other than a deadline agreed in writing as referred to in the first paragraph – Eijsink will not be in default until after the customer has given it written notice of default, in which the customer will give Eijsink a reasonable period to remedy the failure (of what was agreed) and this reasonable period has passed. The notice of default must contain a description of the failure that is as complete and detailed as possible, so that Eijsink is given the opportunity to adequately respond.

- 4.4 If it has been agreed that the agreed work is to be performed in stages, Eijsink will be entitled to postpone the commencement of the work that is part of a stage or, if it has already started the work from a subsequent stage, to suspend this work until the customer has approved the results of the previous stage in writing.
- 4.5 Eijsink is not bound by a delivery or other date or delivery or other deadline, or a deadline agreed in writing, if the parties have agreed a change in the content or scope of the agreement (additional work, change of specifications, etc.) or a change in the approach to the performance of the agreement, or if the customer fails to perform its obligations ensuing from the agreement or fails to do so in good time or in full. Additional work or the need for the same arising during the performance of the agreement shall never constitute a ground for the customer to terminate or dissolve the agreement.

## **5 PRICE AND PAYMENT**

- 5.1 All prices are exclusive of turnover tax (VAT) and other government levies, are in euros and must be paid in euros.
- 5.2 The customer cannot derive any rights or expectations from a preliminary costing or estimate given by Eijsink or a budget given by the customer or consider this a fixed price, unless the parties have agreed otherwise in writing.
- 5.3 With regard to the work performed by Eijsink and the amounts owed by the customer for this, the information from Eijsink's records shall be considered conclusive evidence, without prejudice to the customer's right to provide proof to the contrary.
- 5.4 If the customer has a periodic payment obligation, Eijsink is entitled to increase the agreed fees once a year – for the first time in January of the year following the year in which the agreement took effect, unless the agreement specifies a different date – by a percentage equal to the Consumer Price Index, most recent series, as published by Statistics Netherlands. In addition to this indexation and with due observance of any statutory price regulations, Eijsink may change the fees in the interim with due observance of a term of at least one (1) month, even if the change takes place under circumstances already foreseen when the agreement was concluded. Eijsink will inform the customer in advance of any increase or reduction. In the event of an increase exceeding the indexation percentage referred to above, the customer may terminate the agreement in writing for that reason within (2) weeks of the date of the announcement by Eijsink with effect from the date on which the new prices and/or rates would take effect, unless Eijsink decides not to increase them after all. During the latter period, the price for the customer remains equal to the price that applied before the price change, plus the indexation percentage. If the price is reduced, the customer will not be entitled to cancel the agreement.
- 5.5 For one-off fees, for example for work performed on the basis of subsequent costing, the price lists used by Eijsink at that time will apply, unless the parties have explicitly agreed such rates for a certain period or minimum period.
- 5.6 In the agreement, the parties shall record the date or dates on which Eijsink shall charge the fee for the agreed performance to the customer. If no such arrangements exist, Eijsink is entitled to charge periodic fees in advance and one-off fees each month in arrears.
- 5.7 Amounts due will be paid by the customer in accordance with the payment conditions stated on the invoice and/or order. In the absence of a payment term, a term of thirty (30) days after the invoice date will apply. The customer will not be entitled to set off any amounts due. Eijsink is entitled to invoice electronically.
- 5.8 If the customer does not pay the amounts due, or does not do so on time, the customer will owe statutory interest for commercial contracts on the outstanding amount, without any demand for payment or notice of default being required. If the customer remains in default of payment after having received a demand or notice of default, Eijsink may refer the debt for collection, in which case the customer, in addition to the total amount due at that time, will also be obliged to pay all judicial and extrajudicial costs, including all costs charged by external experts. The foregoing shall be without prejudice to Eijsink's other legal and contractual rights.
- 5.9 Eijsink is entitled to suspend the performance of the agreement in whole or in part, without being liable for any resulting damage, if one or more invoices submitted by Eijsink have remained unpaid after the expiry of a period of thirty (30) calendar days after the day on which Eijsink demanded that the customer pay the relevant invoice/invoices.

## **6 CONFIDENTIALITY AND TAKEOVER OF STAFF**

- 6.1 The customer and Eijsink will ensure that all data received from the other party that they know or should reasonably know to be confidential remains secret. This prohibition does not apply to Eijsink if and in so far as provision of the data concerned to a third party is necessary pursuant to a court ruling, a statutory provision or for the satisfactory performance of the agreement by Eijsink. The party in receipt of confidential data will use it only for the purpose for which it has been provided. Data will in any event be regarded as confidential if one of the parties has designated it as such.
- 6.2 The customer recognises that the software originating from Eijsink is always confidential and that it contains business secrets of Eijsink, its suppliers or the producer of the software.
- 6.3 During the term of an agreement and for one year after it ends the customer is not permitted to employ Eijsink employees or otherwise let them work for it, directly or indirectly, whether or not for payment, who are or who have been involved in the performance of the agreement without Eijsink's prior written consent. Conditions may be attached to this consent, including the condition that the customer pays Eijsink reasonable compensation.
- 6.4 Notwithstanding Eijsink's right to fulfilment and compensation of damage suffered, the customer will incur an immediately payable penalty to Eijsink of € 10,000 (ten thousand euros) per day or part of a day that the customer wholly or partially fails to fulfil one of the obligations referred to in paragraph 6.3.

## **7 PRIVACY AND DATA PROCESSING**

- 7.1 If the documents and/or other data carriers with which the customer is to provide Eijsink for the purposes of performing the agreement contain personal data, or if the customer provides Eijsink with personal data by using Eijsink's services, the customer must notify Eijsink of this in advance in writing.
- 7.2 If this is necessary for the performance of the agreement, the customer will if so required inform Eijsink in writing about the way in which the customer fulfils its obligations under the prevailing privacy legislation with regard to the processing of personal data. Otherwise any processing of personal data will be in accordance with the provisions of chapter 7 of these general terms and conditions, unless the parties have agreed otherwise, for example by means of a separate data processing agreement. Eijsink may use (personal) data for its own purposes, such as, but not limited to, undertaking scientific or statistical research into the quality of its services and/or sell this data to third parties, provided that this data is in such a form that it cannot be traced back to a natural person or is anonymised.
- 7.3 Following a notification as referred to in Article 7.1 of these general terms and conditions, Eijsink undertakes:
- Never to disclose personal data to third parties or to grant a third party access to it, subject to the customer's consent or a legal obligation or basis to do so.
  - Only to process personal data within the scope of the purpose of the agreement and exclusively for the purposes as set out in the agreement and/or in these general terms and conditions.
  - To comply with the General Data Protection Regulation ("GDPR") when processing personal data.

## **8 SECURITY**

- 8.1 If Eijsink has an obligation under the agreement to provide a form of information security, this security will meet the security specifications agreed between the parties in writing. Eijsink does not guarantee that the information security will be effective in all circumstances. If an explicitly described method of security is missing from the agreement, the security will be to a level that, having regard to the state of the art, the sensitivity of the data and the costs associated with effecting the security, is not unreasonable.
- 8.2 The access or identification codes and certificates provided to the customer by or on behalf of Eijsink are confidential and will be treated as such by the customer and only be disclosed to authorised staff members of the customer's own organisation. Eijsink is entitled to change assigned access or identification codes and certificates.
- 8.3 The customer will adequately secure its systems and infrastructure and have antivirus software in operation at all times.
- 8.4 Eijsink has the right to push security updates where it considers them desirable or necessary. It is the customer's responsibility to ensure that all software updates are installed promptly. If it fails to do so, Eijsink cannot guarantee the continuity of its services.

## **9 RETENTION OF TITLE AND RIGHTS AND SUSPENSION**

- 9.1 All goods and/or rights (in so far as they are granted or transferred) supplied to the customer remain the property of Eijsink until all the amounts payable to Eijsink by the customer under the agreement concluded between the parties have been paid to Eijsink in full. A customer acting as a reseller may resell and supply all the goods that are subject to Eijsink's retention of title in so far as this is customary in the context of the normal pursuit of its business.
- 9.2 In the event of default of the customer under Article 5 and/or of the customer failing actually to take possession of the goods, title to the goods is retained until the interest under Article 5.8 has also been paid in full and any penalties and/or storage costs. Where Eijsink has also done work to be paid under the agreement concluded, Eijsink retains title to the goods supplied/delivered until the customer has (also) paid all the associated and payable claims, including the claims for non-fulfilment or inadequate fulfilment.
- 9.3 The customer is obliged, as long as title to the goods supplied/delivered has not yet passed to it, although it has acquired actual control of them, to ensure that these goods are in the same condition and of the same quality during this time as at the time of supply and/or delivery and to ensure that these goods are and will remain individualisable to the benefit of Eijsink's right of ownership.
- 9.4 The customer is obliged to insure the goods supplied/delivered against fire, explosion and water damage and against theft and to allow Eijsink to inspect the relevant policies on demand, failing which the customer is obliged to compensate all damage arising from this for Eijsink. The customer is obliged when first requested by Eijsink to pledge to it all claims on or amounts payable by the insurer under the insurance policies referred to in this paragraph, all this subject to the statutory licensing requirements for this as referred to in Book 3, Section 239, paragraph 1 of the Dutch Civil Code as additional security for all of Eijsink's claims on the customer that are not covered by the retention of title under this article. The costs of establishing the right of pledge referred to in the first sentence are for the customer's account, unless otherwise expressly agreed in writing. The provisions laid down in this article apply by analogy to claims of the customer on one or more of its buyers and/or other third parties.
- 9.5 Eijsink can retain the data, documents, software and/or data files received or created under the agreement, despite an existing obligation to surrender or transfer, until the customer has paid all the amounts owed to Eijsink.

## **10 PASSING OF THE RISK**

- 10.1 The risk of loss, theft, embezzlement or damage of goods, data (including user names, codes and passwords), documents, software or data files produced, supplied or used for the purposes of the performance of the agreement passes to the customer at the moment that they are brought into the actual possession of the customer or the customer's agent.

## **11 INTELLECTUAL PROPERTY**

- 11.1 If Eijsink is prepared to commit itself to transfer an intellectual property right, such a commitment may only be entered into explicitly and in writing. If the parties have explicitly agreed in writing that an intellectual property right in respect of software, web shops, websites, data files, hardware or other materials developed specifically for the customer will pass to the customer, this does not affect the right or the ability of Eijsink to use and/or exploit the components, general principles, ideas, designs, algorithms, documentation, works, programming languages, protocols, standards, etc, underlying this development for other purposes, either for itself or for third parties, without any restriction. Nor does the transfer of an intellectual property right affect Eijsink's right to undertake developments for its own benefit or that of a third party that are similar or derived from those that have been or are being undertaken for the benefit of a customer. Eijsink guarantees that no software, web shops, websites, data files, hardware or other materials it has developed breach a third-party intellectual property right.
- 11.2 All the intellectual property rights to the software, web shops, websites, data files, hardware, training, testing and examination material or other materials, such as analyses, designs, documentation, reports, quotations and preparatory material for them developed or made available to the customer under the agreement are vested exclusively in Eijsink, its licensors or its suppliers. The customer acquires the rights of use explicitly assigned in these general terms and conditions, the agreement between the parties concluded in writing and the law. A right of use belonging to the customer is non-exclusive, non-transferrable, non-pledgeable and non-sublicensable.
- 11.3 The customer will not remove or modify any notices concerning the confidential nature or concerning copyright, brand names, trade names or any other intellectual property right from the software, websites, data files, hardware or materials or arrange for their removal or modification.
- 11.4 Even if the agreement makes no explicit provision for this, Eijsink is at all times permitted to apply technical provisions for the protection of hardware, data files, web shops, websites, software made available, software to which (direct or indirect) access is provided to the customer, etc, in connection with an agreed restriction in the content or the duration of the right to use these items. The customer will not remove or circumvent such technical provisions or arrange for their removal or circumvention.
- 11.5 The customer guarantees that no third-party rights prevent the provision to Eijsink of hardware, software, material intended for websites or web shops, data files and/or other materials and/or designs, for the purpose of use, maintenance, editing, installation or integration. The customer indemnifies Eijsink against any third-party claim based on the assertion that such provision, use, maintenance, editing, installation or integration infringes any right of that third party.
- 11.6 Eijsink is never obliged to carry out data conversion, unless it has been expressly agreed with the customer in writing.

## **12 DISSOLUTION AND TERMINATION OF THE AGREEMENT**

- 12.1 The entitlement to dissolve the agreement on account of an attributable failure in the performance of the agreement only accrues to one party or the other if the other party, in all cases following the most detailed possible written notice of default in which a reasonable period of time is given to remedy the failure, attributable fails in the fulfilment of essential obligations under the agreement. Customer payment obligations and all obligations to assist and/or provide information by the customer or a third party to be brought in by the customer count as essential obligations under the agreement in all cases.
- 12.2 If at the time of the dissolution the customer has already received services in the performance of the agreement, these services and the associated payment obligations will not be the object of undoing, unless the customer can prove that Eijsink is in default in respect of the essential part of those services. Amounts that Eijsink has invoiced before the dissolution in connection with that which it has properly done or supplied in the performance of the agreement continue to be owed in full with due regard for the provisions laid down in the previous sentence and will be payable immediately at the time of the dissolution.
- 12.3 If an agreement that by its nature and substance does not end through performance has been entered into for an indefinite period of time, it may be terminated by either party following close consultation and subject to reasons given in writing subject to six (6) months' notice, unless a different period of time has been specified in the agreement. Eijsink will never be liable to pay any compensation on account of termination.
- 12.4 The customer is not entitled – in so far as applicable notwithstanding the provisions laid down in Book 7, Section 408 of the Dutch Civil Code – to terminate a contract for services that has been entered into for a fixed term.
- 12.5 Either party may wholly or partially terminate the agreement with immediate effect in writing without notice of default if the other party is granted – provisional or non-provisional – court protection from creditors, if an application for bankruptcy is made in respect of the other party, if the company of the other party is wound up or terminated other than for the purpose of restructuring or amalgamation of companies. Eijsink is never obliged to refund any monies already received or to pay compensation on account of the termination referred to in this paragraph. If the customer is finally in a state of liquidation, the right of the customer to use the software, web shop, websites, etc, provided and the right of the customer to access and/or use Eijsink's services end without termination on the part of Eijsink being required.

## **13 EIJSink'S LIABILITY**

- 13.1 Eijsink's total liability for an attributable failure in the performance of the agreement or on whatever legal basis, expressly including any failure in the fulfilment of a warranty obligation agreed with the customer and indemnification issued by Eijsink, is limited to reimbursement of direct damage to a maximum of the amount of the price stipulated for that agreement (ex VAT). If the agreement is predominantly a continuing performance contract with a term of more than one year, the price stipulated for that agreement is set at the total of the fees (ex VAT) stipulated for one year. Under no circumstances however will Eijsink's total liability for direct damage, on whatever legal basis, exceed €100,000 (one hundred thousand euros).

- 13.2 Eijsink's total liability for damage due to death, physical injury or for material damage of goods will never exceed €1,250,000 (one million two hundred and fifty thousand euros).
- 13.3 Eijsink's liability for indirect damage, consequential damage, loss of profits, lost savings, reduced goodwill, damage due to business interruption, damage resulting from claims by the customer's customers, damage connected with the use of goods, third-party materials or software prescribed by the customer to Eijsink and damage connected with the engagement of suppliers prescribed by the customer to Eijsink is excluded. Also excluded is Eijsink's liability associated with corruption, destruction or loss of data or documents.
- 13.4 The exclusions and limitations of Eijsink's liability set out in Articles 13.1 to 13.3 or elsewhere in the agreement have no effect at all on the other exclusions and limitations of Eijsink's liability set out in these general terms and conditions.
- 13.5 The exclusions and limitations referred to in Articles 13.1 to 13.4 lapse if and in so far as the damage is the consequence of intent or deliberate recklessness of the company management of Eijsink.
- 13.6 Unless performance by Eijsink is permanently impossible, Eijsink's liability for attributable failure in the performance of an agreement only arises if the customer immediately gives Eijsink notice of default in writing, granting a reasonable period of time to remedy the failure and Eijsink attributably continues to fail in the fulfilment of its obligations after that period of time. The notice of default must contain the fullest and most detailed possible description of the failure so that Eijsink has the opportunity to give an adequate response.
- 13.7 It is a condition for any right to compensation arising that the customer notifies Eijsink of the damage as soon as possible after it has occurred in writing. Any claim for compensation against Eijsink lapses by the mere passage of twenty-four (24) months after the claim has arisen, unless the customer has instituted legal proceedings for compensation of the damage before the expiry of that period of time.
- 13.8 The customer indemnifies Eijsink against all third-party claims for product liability as a consequence of a defect in a product or system supplied to a third party by the customer that also consisted of hardware, software or other materials supplied by Eijsink, unless and in so far as the customer can prove that the damage is due to that hardware, software or those other materials.
- 13.9 The provisions laid down in this article and all the other limitations and exclusions of liability referred to in these general terms and conditions also apply to the benefit of all the persons or legal entities that Eijsink engages in the performance of the agreement.
- 14 FORCE MAJEURE**
- 14.1 Neither party is obliged to fulfil any obligation, including any statutory and/or agreed warranty obligation, if it is prevented from doing so as a result of force majeure. Among other things the term force majeure on the part of Eijsink means (i) force majeure of Eijsink's suppliers, (ii) the failure of suppliers prescribed to Eijsink by the customer to fulfil obligations properly, (iii) deficiency of goods, hardware, software or materials of third parties whose use has been prescribed to Eijsink by the customer, (iv) government measures, (v) power failure, (vi) disruption of the internet, data network or telecommunications facilities, (vii) network attacks, malware or other malicious software, (viii) war and (ix) general transport problems.
- 14.2 If a force majeure situation lasts for more than sixty (60) days, either party has the right to dissolve the agreement in writing. The services already provided under the agreement will in this case be settled pro rata, without the parties otherwise owing anything to each other.
- 15 CHANGES AND ADDITIONAL WORK**
- 15.1 If Eijsink has done work or provided other services at the request or with the prior consent of the customer that go beyond the substance or scope of the agreed work and/or services, the customer will pay for this work or these services according to the agreed rates, failing which according to Eijsink's usual rates. Eijsink is not obliged to comply with such a request and it may require that a separate written agreement be concluded for this.
- 15.2 In so far as a fixed price has been agreed for the service, Eijsink will if so required inform the customer in writing about the financial consequences of the additional work or services as referred to in this article.
- 16 TRANSFER OF RIGHTS AND OBLIGATIONS**
- 16.1 The customer will never sell, transfer, lease, or pledge the rights and obligations it has under the agreement to a third party.
- 16.2 Eijsink is entitled to sell, transfer or pledge its claims to payment of fees to a third party.
- 16.3 The customer hereby grants Eijsink permission in advance to transfer the agreement concluded between the parties in whole or in part to parent companies, sister companies and/or subsidiaries or a third party in the event of a merger or takeover or in the event of a disposal of business activities. Eijsink will inform the customer in writing if such a transfer has taken place.
- 17 MISCELLANEOUS PROVISIONS**
- 17.1 The agreements between Eijsink and the customer are governed by Dutch law. The applicability of the Vienna Sales Convention 1980 is excluded.
- 17.2 Disputes arising as a result of the agreement concluded between the parties and/or as a result of further agreements resulting from them may be resolved by mutual agreement:
- by arbitration in accordance with the Arbitration Regulations (as applying on the arbitration pending date) of the Foundation for the Settlement of Automation Disputes (SGOA), with its registered office in The Hague, or,
  - by means of an ICT mediation procedure in accordance with the ICT Mediation Regulations of the Foundation for the Settlement of Automation Disputes in force on the mediation pending date,
  - all this without prejudice to the right of each party to seek a remedy in summary (arbitral) proceedings, without prejudice to the right of each party to take interim legal action and without prejudice to the right to submit the dispute to the competent court at the district court of Almelo.
- 17.3 The version of any communication received or stored by Eijsink counts as authentic (including log files), subject to evidence to the contrary to be provided by the customer.

## **CHAPTER 2: PURCHASE OF HARDWARE**

*The provisions contained in this chapter 'Purchase of hardware' apply, in addition to the General Provisions of these general terms and conditions, if Eijsink sells hardware of any kind and/or other goods (corporeal objects) to the customer, such as point-of-sale terminals, safes, cash registers, tablets, counting machines, etc.*

### **PURCHASE AND SALE**

- 18.1 Eijsink sells the hardware and/or other goods by nature and quantity as agreed in writing; likewise the customer purchases them from Eijsink.
- 18.2 Eijsink does not guarantee that the hardware and/or goods will be suitable on delivery for the actual use and/or use intended by the customer, unless the intended purposes have been specified clearly and without reservation in the written agreement.
- 18.3 Eijsink's obligation to sell does not include assembly and installation materials, software, consumables, batteries, stamps, ink (cartridges), toner items, cables and accessories.
- 18.4 Eijsink does not guarantee that the assembly, installation and use instructions pertaining to the hardware and/or goods are error-free and that the hardware and/or goods possess the properties stated in these instructions.

### **DELIVERY**

- 19.1 The hardware and/or goods sold to the customer by Eijsink will be delivered to the customer ex-warehouse. Only if this has been agreed in writing will Eijsink deliver the goods sold to the customer or arrange for their delivery to a place specified by the customer. In that case Eijsink will notify the customer, if possible in good time before the delivery, of the time at which it or the carrier engaged is planning to deliver the hardware and/or goods.
- 19.2 The purchase price of the hardware and/or goods does not include the costs of transport, insurance, hoisting and lifting gear, hire of temporary facilities, etc. The customer will be charged these costs as appropriate.

- 19.3 If the customer asks Eijsink to remove old materials (such as networks, cabinets, cable ducts, packaging materials, hardware) or if Eijsink has a statutory obligation to do so, Eijsink can accept this request by means of a written order at its usual rates. If and in so far as Eijsink is not legally permitted to demand payment of a fee, it will not ask the customer for this fee where applicable.
- 19.4 If the parties have so agreed in writing, Eijsink will install, configure and/or connect the hardware and/or goods or arrange for this work to be done. Any obligation to install and/or configure hardware by Eijsink does not include any data conversion or installation of software. Eijsink is not responsible for obtaining any permits required.
- 19.5 Eijsink is at all times entitled to perform the agreement in part deliveries.

## **20 STORAGE AND RIGHT OF RETENTION**

- 20.1 If the customer refuses to take delivery of the goods supplied/delivered and/or refuses to cooperate with their delivery, Eijsink is entitled to store these goods at the customer's expense. Eijsink will notify the customer of the storage as soon as possible thereafter in writing or otherwise. Stored goods as referred to in the first sentence will be regarded as having been supplied or delivered to the customer and are at the customer's risk from the time of storage.
- 20.2 Where Eijsink applies the provisions laid down in paragraph 1, both the invoice for the storage costs and the invoice for the goods supplied or delivered are payable immediately and in full. For each day – after the notice referred to in paragraph 1 of this article has been given – that the customer refuses actually to take delivery of the goods waiting a penalty of €100 per day is payable by it to the user up to a maximum of €10,000. Eijsink is entitled to demand fulfilment of all payment and/or purchase obligations and the penalty already payable, without prejudice to Eijsink's right to additional compensation. The applicability of the provisions laid down in Book 6, Sections 92 to 94 of the Dutch Civil Code is hereby excluded.
- 20.3 Eijsink is entitled to suspend its obligation to surrender the stored goods until the payable invoices and the penalty owed as referred to in paragraph 2 of this article have been paid by the customer in full and also until all of Eijsink's claims payable under agreements concluded earlier and/or later or for some other reason have been paid, expressly including all Eijsink's claims on account of the non-fulfilment or the inadequate fulfilment by the customer.
- 20.4 Where goods are presented to Eijsink for repair and/or maintenance, Eijsink is entitled to suspend its obligation to surrender the stored goods until the payable invoices for this work have been paid in full and also until everything that the customer has paid under agreements concluded earlier and/or later and/or for some other reason, expressly including all Eijsink's claims on account of the non-fulfilment or the inadequate fulfilment by the customer.
- 20.5 Where Eijsink holds the customer's goods for some other reason, it is also entitled to suspend the obligation to surrender these goods until the customer has paid all the payable claims that Eijsink – whether or not pursuant to the provisions laid down in this article – has on the customer.

## **21 AMBIENT REQUIREMENTS**

- 21.1 The customer will provide an environment that meets the requirements for the hardware and/or goods specified by Eijsink, among others concerning the temperature, humidity and technical ambient requirements.
- 21.2 The customer must ensure that work to be done by third parties, such as structural work, is done adequately and in good time.

## **22 WARRANTY**

- 22.1 Eijsink will to the best of its ability make every effort to repair material and manufacturing defects in the hardware sold and/or other goods sold and in components supplied by Eijsink under warranty free of charge within a reasonable period of time if these defects are reported to Eijsink with a detailed description within a period of three (3) months of delivery. If in Eijsink's reasonable opinion repair is not possible, repair will take too long or if repair is associated with disproportionately high costs, Eijsink is entitled to replace the hardware and/or the goods free of charge with other, similar, but not necessarily identical hardware and/or goods. Data conversion necessary as a consequence of repair or replacement is not covered by the warranty. All replaced components become the property of Eijsink. The warranty obligation lapses if defects in the hardware, goods or the components are wholly or partially the result of incorrect, careless or incompetent use, of external causes such as fire or water damage or if the customer makes changes or arranges for changes to be made to the hardware or the components supplied by Eijsink under warranty without Eijsink's consent. Eijsink will not withhold such consent on unreasonable grounds.
- 22.2 Any other or any more far-reaching reliance of the customer on non-conformity of the hardware and/or goods supplied than provided for in this article is excluded.
- 22.3 Eijsink will charge costs of work and repair outside the scope of this warranty in accordance with its usual rates.
- 22.4 Eijsink has absolutely no obligation under the contract of sale in respect of defects and/or other faults reported after the warranty period referred to in article 22.1 has expired.

## **23 SUPPLIER HARDWARE**

- 23.1 If and in so far as Eijsink sells the customer hardware originating from a third party, the terms and conditions of sale of that third party will apply in the relationship between Eijsink and the customer, as far as this hardware is concerned, instead of the provisions in these terms and conditions departing from them, provided that Eijsink has informed the customer in writing of the applicability of the terms and conditions of sale of that third party and that these terms and conditions have also been provided to the customer before or at the time of the conclusion of the agreement. Notwithstanding the previous sentence, the customer cannot rely on a failure by Eijsink to fulfil the aforementioned information obligation if the customer is a party as referred to in Book 6, Section 235, paragraph 1 or paragraph 3 of the Dutch Civil Code.
- 23.2 If and in so far as the said third-party terms and conditions are for whatever reason regarded as not applicable to the relationship between the customer and Eijsink or are declared inapplicable, the provisions laid down in these general terms and conditions apply in full.

## **CHAPTER 3: SERVICES**

*The provisions contained in this chapter 'Services' apply, in addition to the general provisions of these general terms and conditions, if Eijsink provides services of any kind to the customer, such as, but not limited to Hosting, Cloud Services<sup>1</sup>, BackupOnline, domain names and consultancy.*

## **24 PROVISION**

- 24.1 Eijsink will to the best of its ability make every effort to provide its services with care, if necessary in accordance with agreements and procedures laid down with the customer in writing. All Eijsink's services will be provided on the basis of a best efforts obligation, unless and in so far as Eijsink has expressly promised a result in the written agreement and the result concerned has also been set out sufficiently precisely in the agreement.
- 24.2 Eijsink is not liable for damage or costs resulting from use or misuse of access or identification codes or certificates, unless the misuse is the direct consequence of an intentionally or deliberately reckless act or omission of Eijsink's company management.
- 24.3 If the agreement has been entered into with a view to performance by one particular person, Eijsink is at all times entitled to replace this person with one or more persons with the same and/or similar qualifications.
- 24.4 Eijsink is not obliged to follow the customer's instructions when providing its services, especially if they are instructions that change or supplement the content or scope of the agreed services. If such instructions are followed, however, payment for the work in question will be made in accordance with Eijsink's usual rates.

---

<sup>1</sup> For the application of these general terms and conditions the term cloud service means the permanent 'remote' provision to the customer by Eijsink of software or ICT infrastructure (such as computing capacity) or of management facilities without a physical carrier being provided to the customer with the software or hardware or infrastructure concerned, such as Software-as-a-Service, Infrastructure-as-a-Service and/or Platform-as-a-Service.

## **25 OBLIGATIONS TO COOPERATE**

- 25.1 The parties recognise that the success of work by Eijsink depends on proper and timely cooperation with each other. The customer will at all times give every assistance necessary and reasonably required by Eijsink and provide information and the parties agree that the customer therefore shares responsibility for proper performance of the agreement.
- 25.2 The customer bears the risk of the selection of the goods and/or services to be supplied by Eijsink. The customer will at all times take the greatest care to ensure that the requirements to be met by Eijsink's services are correct and complete. Dimensions and data given in drawings, images, catalogues, websites, quotations, advertising material, standardisation sheets, etc. are not binding for Eijsink. The customer guarantees the correctness and completeness of the data, information, designs and specifications it provides to Eijsink.
- 25.3 If the customer deploys staff and/or auxiliaries on the performance of the agreement, the staff and auxiliaries concerned will have the necessary knowledge and experience. Where Eijsink employees do work on the customer's site, the customer will provide the necessary facilities, such as a workspace with computer and network facilities, in good time and free of charge. Eijsink is not liable for damage or costs on account of transmission errors, faults or the non-availability of these facilities, unless the customer can prove that this damage or these costs are the consequence of intent or deliberate recklessness by Eijsink's company management.
- 25.4 The workspace and facilities will meet all the legal requirements. The customer indemnifies Eijsink against all claims of third parties, including Eijsink's employees, who suffer damage in connection with the performance of the agreement that is the consequence of acts or omissions of the customer or of unsafe situations in its organisation. The customer will notify the employees deployed by Eijsink of the house and security rules applying in its organisation before the start of the work.
- 25.5 If the customer makes hardware or other resources available to Eijsink in connection with Eijsink's services and products, the customer guarantees that it has obtained all the necessary licences or approvals with regard to these resources that Eijsink might need.
- 25.6 The customer is responsible for the management, including monitoring of the settings, the use of the products supplied by and/or services provided by Eijsink and the way in which the results of the products and services are used. The customer is also responsible for the instruction given to and the use by users.
- 25.7 The customer will itself install, set up, parameterise and tune the necessary (support) software on its own hardware and if necessary upgrade the hardware, other (support) software and user environment used and bring about the interoperability desired by the customer.

## **26 BACKUP**

- 26.1 If the services to the customer under the agreement include making backups of customer data, Eijsink will make a full backup of the customer data in its possession in accordance with the usual procedures at Eijsink, with due regard for the periods agreed in writing, and failing this once a week. Eijsink does not guarantee that the backup made in this way will be usable. Eijsink will retain the backup for the agreed period of time and in the absence of agreements in this regard for the period of time usual at Eijsink. Eijsink will retain the backup with due care and diligence.

## **27 HOSTING SERVICES**

- 27.1 Eijsink will provide the hosting services – as set out in the agreement - agreed with the customer.
- 27.2 If the agreement has the object of providing hardware disk space, the customer will not exceed the agreed disk space, unless the agreement expressly provides for the consequences thereof. The agreement only involves the provision of disk space on a server reserved exclusively and specifically for the customer if this has been expressly agreed in writing. All use of disk space, data traffic and other loading of systems and infrastructure is limited to the maxima agreed between the parties. Any data traffic that has not been used by the customer in a given period cannot be carried forward to a subsequent period. Eijsink will charge an additional fee according to the usual rates for exceeding the agreed maxima.
- 27.3 The customer is responsible for the management, including monitoring of the settings, the use of the hosting service and the way in which the results of the service are used.
- 27.4 In the absence of express agreements in this regard, the customer will itself install, set up, parameterise and tune the necessary (support) software and if necessary upgrade the hardware, other software and user environment used and bring about the interoperability desired by the customer. Eijsink is not obliged to carry out data conversion. Only if this has been expressly agreed in writing does the agreement also have the provision of the availability of backup, alternative and recovery services as its object. If the parties have agreed that Eijsink will carry out the activities referred to above in this paragraph wholly or partially as part of the hosting services, these services will consist of the work set out - exhaustively - in the agreement.
- 27.5 Eijsink can temporarily take the hosting service wholly or partially offline for preventive, corrective or adaptive maintenance. Eijsink will not allow the period of inactivity to last longer than necessary, will arrange for it to take place as far as possible outside office hours and, according to circumstances, start it following consultation with the customer.
- 27.6 If Eijsink provides services for the customer under the agreement with regard to a domain name, such as the application, renewal or disposal or transfer to a third party, the customer must take the rules and procedure of the body or bodies concerned into account. If so required Eijsink will provide the customer with a written copy of these rules. Eijsink expressly does not accept any responsibility for the correctness or timeliness of the services or the achievement of the results intended by the customer. All the costs associated with the application and/or registration are payable by the customer according to the agreed rates or, in the absence of agreed rates, the rates that are usual at Eijsink. Eijsink does not guarantee that a domain name wanted by the customer will be assigned to the customer. Eijsink has the right to make domain names inaccessible or block them, to cancel their registration(s) or to place them, or have them placed, in its own name in the event that the customer is in default with regard to any obligation under the agreement, without Eijsink being liable for any ensuing damage.

## **28 HOSTING SERVICES - NOTICE AND TAKE DOWN**

- 28.1 The customer will at all times act with due care and not unlawfully in respect of third parties, in particular by respecting the intellectual property rights and other rights of third parties, respecting the privacy of third parties, not disseminating data contrary to the law, not granting itself unauthorised access to systems, not spreading viruses or other harmful programs or data and refraining from punishable offences and infringement of any other statutory obligation.
- 28.2 Eijsink is at all times entitled to take measures in respect of an act or omission of or for the risk of the customer to prevent liability in respect of third parties or to limit the consequences thereof. At the first written request of Eijsink the customer will immediately delete data and/or information from Eijsink's systems, failing which Eijsink is entitled as it sees fit to delete the data and/or information itself or to deny access to it. In the event of infringement or impending infringement of the provision of article 28.1, Eijsink is also entitled to deny the customer access to its systems with immediate effect and without prior notice. The above does not affect any other measures or the exercise of other statutory and contractual rights by Eijsink in respect of the customer. In this case Eijsink is also entitled to cancel the agreement with immediate effect without being liable to the customer on this account.
- 28.3 Eijsink cannot be required to form an opinion on the validity of the claims of third parties or of the customer's defence or in any way be involved in a dispute between a third party and the customer. The customer will have to consult with the third party concerned and inform Eijsink in writing and properly substantiated with documents.

## **29 CLOUD SERVICE PROVISION**

- 29.1 Eijsink will make every effort to ensure the agreed cloud service performs properly and seek the maximum possible availability, quality and security of the cloud service. Eijsink reserves the right to alter the technical and functional properties of the cloud service in the interim to, without limitation, improve it and to repair any defects or to comply with the applicable legislation and regulations. If such an upgrade leads to a material difference in the functionality of the cloud service, Eijsink will notify the customer accordingly in writing or electronically before the upgrade becomes available.
- 29.2 Eijsink only provides the cloud service on behalf of the customer. The customer is not free to let third parties use the cloud services provided by Eijsink.
- 29.3 If Eijsink does work relating to data of the customer, its employees or users on the basis of a request or order given by a competent government agency or in connection with a statutory obligation, the customer will be charged all the costs associated with this.



- 29.4 Eijsink can make changes to the content or scope of the cloud service and continue using a new or altered version of the software. If such changes result in an alteration in the procedures applying at the customer, Eijsink will inform the customer of this as promptly as possible and the costs of this alteration will be for the customer's account. In this case the customer can terminate the agreement in writing with effect from the date on which the change takes effect, unless this change is connected with changes in relevant legislation or other regulations laid down by other competent bodies or Eijsink accepts the costs of this change for its account. Eijsink is not obliged to preserve, change or add particular properties or functionalities of the service or software specifically for the customer.
- 29.5 Eijsink may take the cloud service temporarily wholly or partially offline for preventive, corrective or adaptive maintenance or other forms of service. Eijsink will not allow the period of inactivity to last longer than necessary and will if possible arrange for it to take place outside office hours.
- 29.6 Eijsink is entitled wholly or partially to block access to the cloud service if the customer is in default in the fulfilment of any obligation under the agreement, including these general terms of delivery, from seven working days following prior notice.
- 29.7 Eijsink is never obliged to provide the customer with a physical carrier with the software to be made available to the customer and to be held for the purposes of the cloud service on it or a physical copy of the hardware or infrastructure or components thereof used for the purposes of the cloud service.
- 29.8 The customer is responsible for the provision and functioning of the resources required for access to and use of the cloud services, including the (peripheral) hardware and software, auxiliary applications, configuration and internet connection to be used by the customer, which meet the technical and functional specifications laid down by Eijsink.
- 29.9 The customer remains the holder of rights to data stored, edited, processed or otherwise entered using the cloud service. The customer itself determines and is responsible for the choice of which data is stored, edited, processed or otherwise entered using the cloud service. The customer indemnifies Eijsink against claims of third parties for compensation that these third parties could in any way recover from Eijsink, in so far as this claim is based on the use that the customer makes of the cloud service. Eijsink is not obliged to check the correctness and completeness of the data entered and is not therefore liable for the consequences of the use of incorrect and/or incomplete information supplied by the customer.

### **30 ACCESS TO THE CLOUD SERVICE**

- 30.1 The customer is responsible for maintaining a connection to the energy network and other connections needed for access to and use of the cloud service. The customer is responsible for any use, with or without its consent, of the cloud service and of the means of access placed at its disposal (such as a token and/or access codes and user name) with which access can be gained to the environment and/or storage capacity and/or infrastructure on which the cloud service is available. Eijsink is not liable for damage suffered by the customer and/or third parties that has arisen through unauthorised use of the means of access.
- 30.2 The means of access provided are non-transferrable, strictly personal and exclusively for use within the customer's organisation. The customer will take the required care into account in respect of the use of the means of access and keep them secret from third parties.
- 30.3 Eijsink may change the means of access at any time as it sees fit and will notify the customer of this in good time.
- 30.4 The customer must notify Eijsink immediately in the event of unauthorised use of the means of access or if the customer has reasonable grounds for suspecting this.
- 30.5 The customer can ask Eijsink to block the means of access. Eijsink is also entitled to block means of access of its own volition at any time if Eijsink is aware of unauthorised use of the means of access. In this case Eijsink is not liable for damage suffered by the customer and/or third parties that has arisen through the blocking of the means of access.
- 30.6 The customer in any event guarantees that when using the cloud service it and the user or users (natural persons who are authorised to gain access to the cloud service) will, where relevant, comply with the following rules:
- The customer will ensure the protection of its (peripheral) hardware, software, infrastructure and internet connection from viruses, computer crime and (other) unlawful use by the user or users or third parties;
  - When using the cloud service the customer and/or user will not spread any (computer) viruses or other files that may disrupt, interrupt or damage the cloud service or its smooth operation.
  - The customer and/or user will not perform any acts that may cause disruption or damage in the cloud service, (computer) networks or infrastructures (of other users) or in respect of which inconvenience, restricted use or unforeseen use (for other users) may be caused;
  - The customer and/or user will not send large quantities of messages with the same or similar content (spam) unsolicited;
  - The customer and/or user will not misuse any means of access or penetrate and/or attempt to penetrate the security of the cloud service;
  - The customer and/or user will not perform any acts or omit to do anything that it knows or reasonably should have known could lead to use of the cloud service that is punishable or unlawful in respect of Eijsink and/or third parties;
  - The customer and/or user will not publish or disseminate any racist or discriminatory material and/or (child) pornography. The term disseminate also means the placement on or spreading via the infrastructure of the cloud service;
  - The customer and/or user will not penetrate (hack) a computer system or a part thereof against the will of the owner or manager deliberately and without consent;
  - The customer and/or user will not in any way infringe intellectual property rights of Eijsink and/or third parties; and
  - The customer and/or user will not publish, reproduce or otherwise use information and data that Eijsink provides in the framework of the cloud service without the prior express written consent of Eijsink, other than for use in the customer's internal business operations.

### **31 CLOUD SERVICE - GUARANTEE**

- 31.1 Eijsink does not guarantee that the cloud service will perform free from defects, faults or interruptions. Eijsink will make every effort to fix defects in the software, hardware, infrastructure and/or management environment within a reasonable period of time if and in so far as it is software, hardware, infrastructure or management environment developed or built by Eijsink itself and the defects concerned have been reported to Eijsink by the customer in detail in writing. Eijsink may if necessary postpone the fixing of the defects until a new version of the software, hardware, infrastructure or management environment is taken into use. Eijsink cannot guarantee that all defects will be fixed. Eijsink is entitled to apply temporary solutions or program workarounds or problem-avoiding restrictions in the software. If the software has been developed on behalf of the customer, Eijsink can charge the customer the costs of repair according to its usual rates.
- 31.2 The customer will take stock of the risks for its organisation and if necessary take additional measures on the basis of the information provided by Eijsink regarding measures to prevent and limit the consequences of faults, defects in the cloud service, corruption or loss of data or other incidents. Eijsink confirms that it is ready to cooperate at the reasonable request of the customer on further measures to be taken by the customer, on (financial) terms to be laid down by Eijsink. Eijsink is never obliged to recover corrupted or lost data.
- 31.3 Eijsink does not guarantee that the software to be kept available for the purposes of the cloud service will be adapted to changes in relevant legislation and regulations.
- 31.4 The foregoing also applies with regard to software connections (API, etc.) established between the Cloud Service and other third-party systems and/or software used by the customer.

### **32 CLOUD SERVICE - INTERFACES – LINKED THIRD-PARTY SOFTWARE**

- 32.1 Under the agreement and on payment of the charges stated therein the customer acquires a non-exclusive and non-transferrable right to use the interface – as specified in the agreement – when using the cloud services for the duration of the agreement. Within the limits laid down in these general terms of delivery and possibly the agreement the right of use covers all acts with regard to the interface that are reasonably necessary in the context of the use of the cloud services by the customer and users.
- 32.2 If Eijsink offers and/or establishes links on the instructions of the customer, for example by means of an API, to other third-party systems and/or software used by the customer:
- the customer's instructions imply that certain data are exchanged by means of the link with other systems of the customer and/or third-party systems;

- (i) the customer will be and will remain responsible for ascertaining whether more data are provided and/or requested by means of the link than is necessary, (ii) in so far as the data are personal data, the customer warrants that it has a legal basis for the exchange and further processing and (iii) the data processing agreement concluded between Eijsink and the customer will only pertain to the processing of personal data present on Eijsink's systems, and the customer must ensure in that context that the intended exchange is covered;
  - unless agreed otherwise, the data will be transferred by means of a secure connection;
  - Eijsink has no control over the manner in which the recipient of the data uses the data, except in the cases in which Eijsink has made further arrangements with the relevant party in this regard;
  - Eijsink will endeavour to maintain the link and keep it available, in so far as this is under its control, but cannot give any guarantee to that end;
  - the link and related functionalities can be changed or phased out from time to time, and if Eijsink itself implements changes, Eijsink will endeavour to notify the customer of these changes in advance;
  - the link must always be used in accordance with the instructions and/or further documentation provided by Eijsink;
  - the customer will take adequate measures to prevent any abuse of the link and API tokens and to prevent Eijsink's systems from overloading;
  - if the link was offered free of charge, Eijsink reserves the right to nevertheless charge a fee, in which case Eijsink must announce this in writing at least one (1) calendar month in advance;
  - in all other respects and in so far as relevant, the provisions of these general terms and conditions apply mutatis mutandis.
- 32.3 In cases where third-party software is part of the software supplied by Eijsink, the customer is required to comply with the conditions and instructions applied by the relevant third party. If applicable, such terms and conditions will be provided by Eijsink or offered or shown to the customer in another way.
- 32.4 Eijsink will endeavour to supply and continue to supply any third-party software as referred to in the previous paragraph, in accordance with the agreement. In doing so, Eijsink may depend to a certain extent on the relevant third party. The foregoing also means that the functionalities of this software may be changed or phased out from time to time, unless Eijsink has made other and/or additional arrangements with the supplier of that software. In any event, Eijsink will endeavour to notify the customer in advance of any change or phasing out. If the changes are of such a nature that continuation of the agreement would be onerous for the customer, the customer may request Eijsink to amend the agreement and the corresponding rates accordingly.
- 33 CONSEQUENCES OF TERMINATION OF CLOUD SERVICE**
- 33.1 In the event of termination of the agreement the parties will at all times cooperate in good faith with any support required by the customer with the remigration of the data entered when using the cloud services and with the transfer to the customer or to a third party to be nominated by the customer during this remigration period. The continuity of the availability of the data and services is key in this regard. The parties will consult on the level of the effort that Eijsink must deliver. Eijsink will be able to charge the customer the costs that it incurs in connection with the remigration of the service on the basis of actual costs.
- 33.2 On termination of the agreement the customer can ask for a one-off delivery of the information entered when using the cloud service. Eijsink will provide the customer with the data in a format that is usual for it so that this data can reasonably be processed by the customer. Other than possibly under provisions of Dutch imperative law Eijsink accepts no duty of retention or retention period for the data entered by the customer. In the event that the customer does not indicate that it would like the aforementioned transfer of the data immediately following the termination of the agreement, Eijsink is entitled to delete data stored, edited, processed or otherwise entered using the cloud service immediately, without prior notice, from the system on which it has been stored and destroy it.
- 34 START OF THE CLOUD SERVICE - FEE**
- 34.1 The provision of the cloud service to be provided by Eijsink starts on the date specified in the agreement. The customer must ensure that it has the facilities required for the use.
- 34.2 The customer owes the fee for the cloud service given in the agreement. In the absence of an agreed payment schedule all the amounts relating to the cloud service provided by Eijsink are in each case payable per calendar month in advance.
- 35 PROTECTION OF PERSONAL DATA**
- 35.1 The customer guarantees that all the requirements for lawful processing of personal data entered in the software, hardware, infrastructure and/or management environment by or on behalf of the customer have been met.
- 35.2 The responsibility for the processing of personal data in the software, hardware, infrastructure and/or management environment lies entirely with the customer. The customer guarantees to Eijsink that the data is not unlawful and does not breach rights of third parties. The customer indemnifies Eijsink against all legal action by third parties, for whatever reason, in connection with the processing of this data or the performance of the agreement.
- 35.3 Under the prevailing legislation concerning the processing of personal data the customer has obligations to third parties, such as the obligation to disclose information and to allow inspection, rectification and removal of personal data of data subjects. The responsibility for fulfilment of these obligations rests entirely and exclusively with the customer. In this connection Eijsink is a 'data processor' as defined in the General Data Protection Regulation ("GDPR").
- 35.4 Any costs necessarily incurred to comply with the obligations under the prevailing privacy legislation regarding the protection of personal data, including the obligations arising from the General Data Protection Regulation ("GDPR"), are for the customer's account.
- 35.5 Eijsink will, as far as technically possible, provide support to the obligations to be fulfilled by the customer as referred to in article 34.3. The costs associated with this support are not included in Eijsink's agreed prices and fees and are for the customer's account.
- 36 USE OF SIM CARD**
- 36.1 A SIM card provided by Eijsink may only be used for the purpose for which it has been provided, such as for the use of payment terminals. Removing the SIM card from the hardware supplied and using it alternatively (improperly) is not permitted. Eijsink is at all times entitled to block access (temporarily) to the product/service without prior notice. Transaction costs arising from improper use will be passed on at a rate of €2.50 per MB. With normal PIN use the bundle will never be exceeded.
- 36.2 Eijsink is never liable for the (temporary) failure of the SIM card and/or the mobile network used to operate. The customer does not therefore have any right to compensation. The SIM cards at all times remain the property of Eijsink, Eijsink having the right to demand their return at any time it wishes.
- 37 PROVISION OF ADVICE AND CONSULTANCY SERVICES**
- 37.1 The lead time of a consultancy assignment depends on various factors and circumstances, such as the quality of the data and information that the customer provides and the cooperation of the customer and relevant third parties. Unless otherwise agreed in writing, Eijsink will not therefore commit itself to an assignment lead time.
- 37.2 Eijsink's services will only be provided on Eijsink's usual working days and at its usual working times.
- 37.3 The use that the customer makes of advice and/or a consultancy report issued by Eijsink is at all times at the customer's risk. The burden of proof that (the method of) advice and consultancy services do not conform to that which has been agreed in writing or to that which may be expected from a supplier acting reasonably and competently rests entirely with the customer, without prejudice to Eijsink's right to provide evidence to the contrary by whatever means.
- 37.4 The customer is not entitled to make any statement to a third party about Eijsink's way of working, methods and techniques and/or the content of Eijsink's advice or reports without Eijsink's prior written consent. The customer will not provide or otherwise disclose Eijsink's advice or reports to a third party.

### **38 ADVICE AND CONSULTANCY SERVICES - REPORTING**

38.1 Eijsink will periodically inform the customer about the performance of the work in the manner agreed in writing. The customer will notify Eijsink in advance of circumstances that are or may be important for Eijsink, such as the method of reporting, the issues for which the customer requires attention, the customer's prioritisation, availability of resources and staff of the customer and special or for Eijsink possibly unknown facts or circumstances. The customer will ensure the further dissemination and awareness of the information provided by Eijsink within the customer's organisation and also assess this information on this basis and inform Eijsink of this.

### **39 ADVICE AND CONSULTANCY SERVICES - FEE**

39.1 In the absence of an expressly agreed payment schedule all the fees relating to services provided by Eijsink as referred to in this chapter are in each case payable per calendar month in arrears.

## **CHAPTER 4: USE OF SOFTWARE**

*The provisions in this chapter 'Use of Software' apply, in addition to the General Provisions, if Eijsink provides software for use to the customer other than on the basis of a cloud service.*

### **40 RIGHT OF USE AND RESTRICTIONS ON USE**

40.1 Eijsink will provide the customer with the agreed computer programs and the agreed user documentation for use for the term of the agreement, hereinafter referred to as 'the software', on the basis of a licence for use. The right of use of the software is non-exclusive, non-transferrable, non-pledgeable and non-sublicensable.

40.2 Eijsink's obligation to provide and the customer's right of use only cover the software's so-called object code. The customer's right of use does not extend to the software's source code. The software's source code and the technical documentation produced during the development of the software will not be made available to the customer, not even if the customer is prepared to pay a financial fee for it.

40.3 The customer will at all times comply strictly with the agreed restrictions, of whatever kind or content, on the right of use of the software.

40.4 If the parties have agreed that the software may only be used in combination with particular hardware, the customer is entitled, in the event of a fault in the hardware, to use the software on other hardware with the same properties for the duration of the fault.

40.5 Eijsink can require the customer not to take the software into use until the customer has obtained one or more codes, needed for use, from Eijsink, its supplier or the producer of the software. Eijsink is at all times entitled to take technical steps to protect the software from unlawful use and/or from use in some other way or for purposes other than have been agreed between the parties. The customer will never remove or circumvent technical provisions designed to protect the software or arrange for their removal or circumvention.

40.6 The customer may only use the software in and for the benefit of its own company or organisation and such exclusively in so far as this is necessary for the intended use. The customer will not use the software for the benefit of third parties, for example in the framework of Software-as-a-Service (SaaS) or outsourcing.

40.7 The customer is never permitted to sell, rent out or dispose of the software and the carriers on which the software has been or is recorded or to grant restricted rights to it or in any way, for any purpose or under any title whatever place it at the disposal of a third party. Nor will the customer give a third party - remotely (online) or otherwise - access to the software or place the software with a third party for hosting, not even if the third party concerned uses the software exclusively for the customer.

40.8 The customer is not permitted to retrieve the source code of the software supplied by Eijsink included in the services or equipment supplied by means of reverse engineering, decompilation or otherwise, except in so far as this cannot be prohibited by mandatory law.

40.9 The customer will if so required immediately cooperate with an investigation to be carried out by or on behalf of Eijsink into the compliance with the agreed restrictions on use. The customer will grant access to its buildings and systems as soon as Eijsink asks. Eijsink will treat confidentially all the confidential business information that it acquires for the purposes of an investigation of or at the customer, in so far as this information does not concern the use of the software itself.

40.10 The parties believe that the agreement concluded between the parties, in so far as it has the provision of software for use as its object, will never be regarded as a contract of sale.

40.11 Eijsink is not obliged to maintain the software and/or to provide support to users and/or managers of the software. If, contrary to the above, Eijsink is asked to provide maintenance and/or support in respect of the software, it may require the customer to conclude a separate written agreement for this.

### **41 DELIVERY AND INSTALLATION**

41.1 Eijsink will, as it sees fit, deliver the software on an agreed format data carrier or, in the absence of agreements in this regard, on a format data carrier to be determined by Eijsink or place the software online for delivery to the customer. Any agreed user documentation will as Eijsink sees fit be provided in paper or digital form in a language determined by Eijsink. Unless otherwise expressly agreed, Eijsink will install the software.

### **42 ACCEPTANCE**

42.1 If the parties have not agreed an acceptance test, the customer accepts the software in the condition it is in at the time of delivery (as is, where is), therefore with all visible and invisible faults and defects, without prejudice to Eijsink's obligations under the warranty scheme of Article 46. In the case above the software will count as being accepted by the customer on delivery or, if an installation to be carried out by Eijsink has been agreed in writing, on the completion of the installation.

42.2 If an acceptance test has been agreed between the parties, the provisions laid down in Articles 42.3 to 42.10 apply.

42.3 The term 'defects' in these general terms and conditions means the substantial failure of the software to meet the functional or technical specifications of the software expressly stated by Eijsink in writing and, where the software is wholly or partially customised software, the functional or technical specifications expressly agreed in writing. A defect only exists if the customer can demonstrate it and it is reproducible. The customer is obliged to report defects immediately. Eijsink has absolutely no obligation in respect of defects in the software other than those as defined in these general terms and conditions.

42.4 If an acceptance test has been agreed, the test period – unless otherwise expressly agreed in the agreement – lasts for 14 days following delivery or, if an installation to be carried out by Eijsink has been agreed in writing, fourteen (14) days following completion of the installation. During the test period the customer is not entitled to use the software for productive or operational purposes. The customer will perform the agreed acceptance test with qualified personnel and with sufficient scope and depth and within the agreed periods of time.

42.5 If an acceptance test has been agreed, the customer is obliged to test whether the software supplied meets the functional or technical specifications of the software expressly stated by Eijsink in writing and, if and in so far as the software is wholly or partially customised software, the functional or technical specifications expressly agreed in writing.

42.6 The software will count as accepted between the parties:

- if the parties have agreed an acceptance test: on the first day after the test period, or
- if Eijsink receives a test report as referred to in article 42.7 before the end of the test period: at the time that the defects noted in the test report have been fixed, notwithstanding the presence of defects that according to Article 42.8 do not prevent acceptance, or
- if the customer uses the software for any productive or operational purposes: at the time it is taken into use.

42.7 If, when performing the agreed acceptance test, the software turns out to contain defects, the customer will immediately, but not later than the last day of the test period, report the test results to Eijsink in writing, clearly, in detail and comprehensibly. Eijsink will to the best of its ability attempt to fix the said defects within a reasonable period of time and in so doing is entitled to apply temporary solutions, program workarounds or problem-avoiding restrictions.

42.8 The customer may not withhold the acceptance of the software for reasons that are not connected to the specifications expressly agreed between the parties in writing and also not because of the existence of minor defects, being defects that do not reasonably prevent the software being put into operational or productive use, without prejudice to Eijsink's obligation to fix minor defects under the warranty scheme of Article 46. Nor may acceptance be withheld on account of aspects of the software that can only be assessed subjectively, such as aesthetic aspects of user interfaces.

42.9 If the software is delivered and tested in phases and/or parts, the non-acceptance of a particular phase and/or part does not affect the acceptance of a previous phase and/or another part.

- 42.10 The result of acceptance of the software in one of the ways referred to in this article is that Eijsink is discharged for the fulfilment of its obligations regarding the provision and delivery of the software and, if the installation of the software by Eijsink has also been agreed, of its obligations concerning the installation. Acceptance of the software does not affect the customer's rights under Article 42.8 regarding minor defects and Article 46 regarding the warranty.
- 43 PROVISION**
- 43.1 Eijsink will provide the customer with the software within the period of time stated in the agreement or, failing this, within a reasonable period of time following the conclusion of the agreement.
- 44 FEE FOR RIGHT OF USE**
- 44.1 The fee to be paid by the customer for the right of use is due on the dates specified in the agreement or, in the absence of an agreed date:
- a. if the parties have not agreed that Eijsink is responsible for installation of the software:
    - on delivery of the software;
    - or, in the event of fees for the right of use payable periodically, on delivery of the software and then at the start of each calendar year;
  - b. if the parties have agreed that Eijsink is responsible for installation of the software:
    - on completion of the installation;
    - or, in the event of fees for the right of use payable periodically, on completion of the installation and then at the start of each calendar year.
- 45 CHANGES TO THE SOFTWARE**
- 45.1 Barring exceptions laid down by law, the customer is not entitled wholly or partially to change the software without Eijsink's prior written consent. Eijsink is entitled to withhold its consent or to attach conditions to it. The customer bears the full risk of all changes made by the customer or on its behalf by third parties, with or without Eijsink's consent.
- 46 WARRANTY**
- 46.1 Eijsink will to the best of its ability try to fix defects within a reasonable period of time if they have been reported to Eijsink in detail in writing within a period of three months following delivery or, if an acceptance test has been agreed, within three months of acceptance. Eijsink does not guarantee that the software is suitable for the actual and/or intended use. Nor does Eijsink guarantee that the software will work without interruption and/or that all defects will always be improved. The repair will be carried out free of charge, unless the software has been developed on behalf of the customer other than for a fixed price, in which case Eijsink will charge the customer the costs of repair according to its usual rates.
- 46.2 Eijsink may charge the costs of fixing defects at what it considers its usual rates in the event of usage errors or improper use by the customer or other causes not attributable to Eijsink. The obligation to fix defects lapses if the customer makes changes or has changes made to the software without Eijsink's written consent.
- 46.3 The fixing of defects will take place at a location and in a manner to be determined by Eijsink. Eijsink is entitled to apply temporary solutions or program workarounds or problem-avoiding restrictions in the software.
- 46.4 Eijsink is never obliged to recover corrupted or lost data.
- 46.5 Eijsink has absolutely no obligation of any kind or substance whatever in respect of defects reported after the end of the warranty period stated in this article.
- 47 SUPPLIER SOFTWARE**
- 47.1 If and in so far as Eijsink provides the customer with third-party software, the (licence) conditions of the third parties concerned will apply in the relationship between Eijsink and the customer, as far as this software is concerned, instead of the provisions in these terms and conditions that depart from them, provided that Eijsink has informed the customer in writing of the applicability of the (licence) conditions of these third parties and that these conditions have also been provided to the customer before or on the conclusion of the agreement. Notwithstanding the previous sentence, the customer cannot rely on a failure by Eijsink to fulfil the aforementioned information obligation if the customer is a party as referred to in Book 6, Section 235, paragraph 1 or paragraph 3 of the Dutch Civil Code.
- 47.2 If and in so far as the said third-party conditions are for whatever reason regarded as being inapplicable or are declared inapplicable in the relationship between the customer and Eijsink, the provisions laid down in these general terms and conditions apply in full.
- 48 SPECIFICATIONS AND DEVELOPMENT/SETTING UP OF SOFTWARE/WEBSITE/WEB SHOP**
- 48.1 The specifications and/or the design of the software, web shop and/or website to be developed and the way in which the development will take place will be expressly laid down in writing in the agreement. The customer shares responsibility for timely and correct completion of the software to be developed.
- 48.2 Eijsink will develop the software, web shop and/or website with care, all this with due regard for the expressly agreed specifications or the design and - as appropriate - with due regard for the project organisation, methods, techniques and/or procedures agreed with the customer in writing. Before starting on the development activities, Eijsink can require the customer to confirm its agreement with the specifications or the design in writing.
- 48.3 If the parties use a development method characterised by the basic principle that the design and/or development of (parts of) the software, web shop or website will take place iteratively (for example, Scrum), the parties accept that the activities at the start will not be carried out on the basis of full or fully developed specifications and also that specifications agreed at the start of the activities or otherwise may be modified by mutual agreement with due regard for the project approach pertaining to the development method in question. During the performance of the agreement the parties will take decisions by mutual agreement with regard to the specifications that will apply for the next phase of the project (for example, a time box) and/or for the next subdevelopment. The customer accepts the risk that the software, web shop and/or the website will not necessarily meet all the specifications. The customer will provide for a permanent, active contribution supported by the customer's organisation and cooperation of relevant end users, among others in respect of the testing and in respect of (further) decision-making. The customer guarantees that the employees it deploys who are appointed to key positions have the decision-making powers required for this position. The customer guarantees expeditiousness of the progress decisions it is to take during the performance of the agreement. In the absence of prompt and clear progress decisions on the part of the customer in accordance with the project approach pertaining to the development method in question, Eijsink is entitled - but not obliged - to take the decisions that in its opinion are appropriate.
- 48.4 If the parties use a development method as referred to in the article above, then the provisions laid down in Article 42.1, Articles 42.4 to 42.8 and Article 46.1 do not apply. The customer accepts the software, web shop and/or website in its condition at the end of the last development phase (as is, where is). Eijsink is not obliged to fix defects after the last development phase, unless otherwise expressly agreed in writing.
- 48.5 In the absence of specific agreements in this regard Eijsink will start the design and/or development activities within a reasonable period of time, to be determined by it, following the conclusion of the agreement.
- 48.6 If so required, the customer will give Eijsink the opportunity to carry out the activities outside the usual working days and working times at the customer's office or location.
- 48.7 Eijsink's obligations in respect of the development of a web shop or website do not include the provision of a content management system, unless otherwise agreed.
- 48.8 Eijsink's obligations do not include the maintenance of the software, web shop and/or the website and/or the provision of support to their users and/or managers. If, contrary to the above, Eijsink must also provide maintenance and/or support, Eijsink may require the customer to conclude a separate written agreement for this. This work will be charged separately at Eijsink's usual rates.

**49 DELIVERY, INSTALLATION AND ACCEPTANCE - DEVELOPMENT/SETTING UP SOFTWARE/WEBSITE/WEB SHOP**

- 49.1 The provisions laid down in Article 41 regarding delivery and installation apply by analogy.
- 49.2 Unless, under the agreement, Eijsink is going to host the software, web shop and/or website for the customer on its own computer system, Eijsink will deliver the software, web shop or website to the customer on an information carrier determined by it and in a form determined by it or make it available to the customer for delivery online.
- 49.3 The provisions laid down in Article 42 of these general terms and conditions regarding acceptance apply by analogy.

**50 RIGHT OF USE - DEVELOPMENT/SETTING UP OF SOFTWARE/WEBSITE/WEB SHOP**

- 50.1 Eijsink will make the software, web shop and/or website developed on behalf of the customer and any related user documentation available to the customer for use.
- 50.2 Only if this has been agreed in writing will the source code and the technical documentation produced in the course of the development be made available to the customer, in which case the customer will be entitled to make changes.
- 50.3 Eijsink is not obliged to provide the auxiliary software and program or data libraries needed for the use and/or maintenance.
- 50.4 The provisions laid down in Article 40 regarding right of use and restrictions on use apply by analogy.
- 50.5 Only if the content of the written agreement explicitly shows that all the design and development costs are borne in full and exclusively by the customer do no restrictions apply to the customer - such as variance with the provisions of Article 50.4 - in the right of use of the software, web shop or website.

**51 FEE - DEVELOPMENT/SETTING UP OF SOFTWARE/WEBSITE/WEB SHOP**

- 51.1 In the absence of an agreed payment schedule all the amounts relating to the design and development of software, web shop and/or website are in each case payable per calendar month in arrears.
- 51.2 The price for the development work includes the fee for the right of use of the software, web shop or website during the term of the agreement.
- 51.3 The fee for the development of the software does not include a fee for the auxiliary software and program and data libraries required by the customer, any installation services and any updating and/or maintenance of the software. Nor does the fee include the provision of support to its users.

**52 WARRANTY - DEVELOPMENT/SETTING UP OF SOFTWARE/WEBSITE/WEB SHOP**

- 52.1 The provisions laid down in Article 46 regarding warranty apply by analogy.
- 52.2 Eijsink does not guarantee that the website or web shop developed by it will work properly in conjunction with all kinds of new versions of web browsers and any other software. Nor does Eijsink guarantee that the website or web shop will work properly in conjunction with all kinds of hardware.

**CHAPTER 5: SUPPORT AND MAINTENANCE OF SOFTWARE AND HARDWARE**

*The provisions contained in this chapter Support and 'Maintenance of software and hardware' apply, in addition to the general provisions of these general terms and conditions, if Eijsink provides support and maintenance on software and/or hardware, whether or not by means of a (warranty) service subscription.*

**53 MAINTENANCE SERVICES - SOFTWARE**

- 53.1 If agreed, Eijsink will carry out maintenance with regard to the software specified in the agreement. The maintenance obligation covers the fixing of defects in the software as defined in Article 42.3 and the provision of new versions of the software.
- 53.2 The customer will report defects found in the software in detail. On receipt of the report Eijsink will to the best of its ability and in accordance with its usual procedures attempt to fix defects and/or make improvements in subsequent new versions of the software. The results will be made available to the customer in the manner and at the time decided by Eijsink depending on the urgency and Eijsink's version and release policy. Eijsink is entitled to apply temporary solutions or program workarounds or problem-avoiding restrictions in the software. The customer will itself install, set up, parameterise and tune the corrected software or the new version of the software provided and if necessary upgrade the hardware and user environment used, unless otherwise agreed.
- 53.3 The provisions laid down in Articles 42.3 and 50.4 apply by analogy.
- 53.4 If Eijsink performs the maintenance online, the customer will provide for a reliable infrastructure and network facilities in good time.
- 53.5 The customer will give every assistance to the maintenance required by Eijsink, including the temporary suspension of the use of the software and the creation of a backup copy of all the data.
- 53.6 If the maintenance relates to software that has not been supplied to the customer by Eijsink itself, the customer will, if Eijsink considers this necessary or desirable for the maintenance, make the source code and the technical (development) documentation of the software (including data models, designs, change logs, etc) available. The customer guarantees that it is entitled to make such provision. The customer grants Eijsink the right to use and to modify the software, including the source code and technical (development) documentation, in the context of performing the agreed maintenance.
- 53.7 The maintenance by Eijsink does not affect the customer's own responsibility for the management of the software, including monitoring of the settings and the way in which the results of the use of the software are used. The customer will itself install, set up, parameterise and tune (auxiliary) software and if necessary upgrade the hardware, other software and user environment used with it and bring about the interoperability desired by the customer.

**54 NEW VERSIONS OF SOFTWARE**

- 54.1 Maintenance only includes the provision of new versions of the software if and in so far as this has been agreed in writing.
- 54.2 Three months after the provision of an improved version Eijsink is no longer obliged to fix defects in the previous version and to provide support and/or maintenance with regard to a previous version.
- 54.3 Eijsink may require the customer to conclude a further written agreement with Eijsink for the provision of a version with new functionality and to pay a further fee for the provision. Eijsink may take over functionality from a previous version of the software unchanged, but does not guarantee that each new version will contain the same functionality as the previous version. Eijsink is not obliged to preserve, change or add particular properties or functionalities of the software specifically for the customer.
- 54.4 Eijsink may require the customer to upgrade its system (hardware, software, etc) if this is necessary for a new version of the software to work properly.

**55 MAINTENANCE SERVICES - HARDWARE**

- 55.1 Eijsink will carry out the maintenance in respect of the hardware referred to in the agreement at the location in the Netherlands stated therein, unless otherwise specifically agreed. The customer must notify Eijsink of any changes of the aforementioned location in advance.
- 55.2 During the time that Eijsink has the hardware to be maintained in its possession the customer has no right to temporary replacement hardware, unless otherwise agreed in a warranty service subscription.
- 55.3 The content and scope of the maintenance services to be provided and any associated service levels will be set down in a written agreement. In this regard a warranty service subscription:
- covers repair free of charge (including call-out charges) of defects and/or non-conformities occurring in the interim in normal use, assuming that the customer uses reliable consumables (such as ink ribbons, rolls, cassettes, wood-free paper) of adequate quality and that the hardware and any peripheral equipment is connected to an electric mains with earth connection, free from electronic interference generated by other loads in the same group and which meets generally recognised requirements;
  - parts that are replaced as part of the provision of support become the property of Eijsink;
  - as regards the West Frisian Islands, waiting and sailing times and the costs of the crossing will be charged in addition to the regular fees.

- 55.4 The customer will notify Eijsink by means of a detailed description immediately after a fault occurs in the hardware.
- 55.5 The customer will give every assistance to the maintenance required by Eijsink, such as the temporary suspension of the use of the hardware. The customer is obliged to grant Eijsink's staff or third parties appointed by Eijsink access to the location of the hardware, to give all other necessary cooperation and to make the hardware available to Eijsink for the purposes of the maintenance.
- 55.6 Before making the hardware available to Eijsink for maintenance, the customer will ensure that a complete and fully working backup copy has been made of all the software and data entered in or on the hardware.
- 55.7 At Eijsink's request an expert member of the customer's staff will attend maintenance activities for consultation purposes.
- 55.8 The customer is entitled to connect hardware and systems not supplied by Eijsink to the hardware and to install software on it at its own expense and risk.
- 55.9 If in Eijsink's opinion it is necessary for the maintenance of the hardware that the connections of the hardware to other hardware or to software be tested, the customer will make the other hardware and software concerned and the test procedures and information carriers available to Eijsink.
- 55.10 The test material required for the maintenance that is not part of Eijsink's normal equipment must be made available by the customer.
- 55.11 The customer bears the risk of loss, theft or damage of the hardware during the time that Eijsink has it in its possession for maintenance activities. It is left to the customer to insure this risk.

## 56 EXCLUSIONS

- 56.1 Work resulting from the investigation or repair of faults that are the consequence of or are connected to incompetent use of the hardware and/or software or negligence, carelessness or wilful destruction or of external causes, such as defects in the internet, wifi range, data network connections, power supplies, cabling, computer viruses, burglary and/or unwanted access to the system by third parties, lightning strike, induction, fire, self-combustion, moisture damage, falls, knocks or connections to hardware, software or materials that are not covered by the maintenance agreement and/or that have not been prescribed by Eijsink, is not covered by Eijsink's obligations under the maintenance agreement.
- 56.2 Eijsink's maintenance obligations do not include:
- the investigation or repair of faults that are the consequence of or are connected to changes, maintenance carried out, repairs and/or relocations of the hardware and/or software other than by or on behalf of Eijsink;
  - the use of the hardware and/or software contrary to the applicable terms and conditions and the omission of the customer to have the hardware maintained in good time;
  - the investigation or repair of faults connected to the software installed on the hardware;
- 56.3 If Eijsink conducts an investigation and/or performs maintenance in connection with the provisions laid down in Articles 56.1 and/or 56.2, it may charge the costs of that investigation and/or maintenance according to its usual rates. The above does not affect anything that the customer owes Eijsink in the matter of maintenance.
- 56.4 Eijsink is never obliged to recover data corrupted or lost as a result of faults and/or maintenance.

## 57 SUPPORT SERVICES

- 57.1 If Eijsink's services under the agreement also include support to users and/or administrators of the software and/or equipment, Eijsink will advise by telephone, email or any other means of communication used by Eijsink, electronic or otherwise, on the use and operation of the software and/or equipment referred to in the agreement. Eijsink may impose restrictions on the use of the forms of support provided and impose further conditions on the qualifications and number of persons eligible for support, as well as the manner in which the support is provided (for example, by means of 'remote access' software). The customer is deemed to agree to the manner in which Eijsink provides the support to the customer, its employees, end users and/or third parties who have requested support on behalf of or on the instructions of the customer. Eijsink will handle properly substantiated requests for support within a reasonable period of time in accordance with its usual procedures. Eijsink does not guarantee the accuracy, completeness or timeliness of responses or support provided. Support is provided on working days during Eijsink's usual opening hours. Eijsink is free to determine and/or change the availability and response times of the support, unless agreed otherwise. Further and additional arrangements regarding availability of support and deviations from this availability, including by telephone, and the response times will be laid down in a service level agreement, if agreed by the parties.
- 57.2 If a (warranty) service subscription has been concluded, Eijsink will handle the faults as a priority and if necessary with on-site service within 2 x 24 hours of telephone assessment of the fault. If the fault cannot be cleared on site, a right to a loan machine exists if necessary. Service will also be provided at the weekend where necessary and possible. In the case of back-office systems the handling of faults will be carried during office hours.
- 57.3 If Eijsink's services under the agreement include the provision of standby services, Eijsink will keep one or more staff members available on the days and at the times stated in the agreement. In this case the customer is entitled to call upon the support of these staff members in an emergency if there is a serious fault in the performance of the software. Eijsink does not guarantee that all faults will be cleared promptly.
- 57.4 The maintenance and the other agreed services referred to in this chapter will be provided with effect from the date on which the agreement is concluded, unless the parties have agreed otherwise in writing.
- 57.5 The repair of the customer's damaged or lost data is not covered by the support referred to in this article and will be performed on the basis of subsequent costing at the rates applicable to the customer, in the absence of which the hourly rates at that time will apply.

## 58 FEE

- 58.1 The fees payable for the maintenance and the other services laid down in the agreement as referred to in this chapter will in each case be due in advance for each period as laid down in the agreement.
- 58.2 Amounts in respect of the maintenance of the hardware and/or software and the other services laid down in the agreement as referred to in this chapter are in each case due from the start of the agreement. The fee for maintenance and other services is payable irrespective of whether the customer has the software in use or has taken it into use or is taking advantage of the opportunity for maintenance or support.
- 58.3 The maintenance price does not include:
- costs of consumables such as batteries, stamps, ink or ink cartridges, toner items, cables and accessories or their replacement;
  - costs of parts or their replacement and maintenance services for the repair of faults due wholly or partially to attempts to make repairs by someone other than Eijsink;
  - work for the reconditioning of the hardware;
  - modifications to the hardware;
  - movement, relocation and re-installation of hardware or work resulting from this.

## **CHAPTER 6: LEASING OF HARDWARE**

*The provisions contained in this chapter apply, in addition to the general provisions of these general terms and conditions, if Eijsink leases hardware of any kind and/or other goods (corporeal objects) to the customer, such as point-of-sale terminals and cash registers.*

## 59 LEASING

- 59.1 Eijsink leases the hardware and the associated user documentation referred to in the lease to the customer.
- 59.2 The lease does not include the provision of software on separate data carriers and the consumables needed for the use of the hardware, such as batteries, ink and ink cartridges, toner items, cables and accessories.
- 59.3 The lease starts on the date of provision of the hardware to the customer.

## 60 PRELIMINARY INSPECTION

- 60.1 Eijsink can draw up a description of the condition of the hardware, stating defects found, by way of a preliminary inspection in the presence of the customer, before or on the occasion of the provision. Eijsink can require the customer to sign the report drawn up with this description for approval before giving the customer use of the hardware. The defects in the hardware stated in this report are for Eijsink's

- account. On finding defects the parties will agree whether, and if so in what way and over what period of time, the defects stated in the report will be fixed.
- 60.2 If the customer does not cooperate properly with the preliminary inspection referred to in Article 60.1, Eijsink has the right to carry out this inspection without the presence of the customer and to draw up the report itself. This report is binding for the customer.
- 60.3 If no preliminary inspection is carried out, the customer is regarded as having received the hardware in a satisfactory and undamaged condition.

## **61 USE OF THE HARDWARE**

- 61.1 The customer will use the hardware exclusively in accordance with the use intended under the agreement and in the places stated in that agreement in and for the benefit of its own organisation or company. Use of the hardware by or for the benefit of third parties is not permitted. The right of use of the hardware is non-transferrable. The customer is not permitted to sublease the hardware to a third party or otherwise give a third party use or shared use of it.
- 61.2 The customer will itself install, assemble and make the hardware ready for use, unless otherwise agreed.
- 61.3 The customer is not permitted to use the hardware or any part of it as security or collateral, in any way whatever, or to use it in any other way.
- 61.4 The customer will take all due care in its use of the hardware and take sufficient measures to prevent damage. The customer is liable to Eijsink for damage to the hardware and will notify Eijsink immediately of any damage to it. In all cases the customer is liable to Eijsink in the event of theft, loss or misappropriation of the hardware during the term of the lease.
- 61.5 The customer will not wholly or partially alter the hardware or add anything to it. If as the occasion arises alterations or additions are made, the customer will undo or remove them not later than at the end of the lease.
- 61.6 The parties agree that defects in the alterations and additions made to the hardware by or on behalf of the customer and all defects of the hardware resulting from these alterations or additions are not defects as defined in Book 7, Section 204 of the Dutch Civil Code. The customer has no claim at all on Eijsink in respect of these defects. Eijsink is not obliged to fix or maintain these defects.
- 61.7 The customer has no claim to any payment in connection with alterations of or additions to the leased hardware made by the customer that have not been undone or removed, for whatever reason, at or after the end of the lease.
- 61.8 The customer will notify Eijsink immediately in writing of any attachment of the hardware, stating the identity of the person making the attachment and the reason for the attachment. The customer will immediately allow the bailiff levying the attachment to inspect the lease.

## **62 MAINTENANCE OF LEASED HARDWARE**

- 62.1 The customer will not maintain the leased hardware itself or let it be maintained by a third party.
- 62.2 The customer will report defects it has found in the leased hardware immediately in writing. Eijsink will to the best of its ability attempt to fix defects in the hardware that are for its account within a reasonable period of time by means of corrective maintenance. Eijsink is also entitled, but not obliged, to carry out preventive maintenance on the hardware. The customer will give Eijsink the opportunity to carry out corrective and/or preventive maintenance if so required. The parties will discuss and agree with each other in advance the days and times when maintenance will take place. The customer has no right to replacement hardware during the period of maintenance.
- 62.3 Excluded from the obligation to fix defects are:
- the fixing of defects that the customer has accepted on the conclusion of the lease;
  - the fixing of defects due to external causes;
  - the fixing of defects that can be attributed to the customer, its staff members and/or third parties brought in by the customer;
  - the fixing of defects that are the consequence of careless, incorrect or improper use or use contrary to the documentation;
  - the fixing of defects that are the consequence of use of the hardware contrary to the intended use;
  - the fixing of defects that are the consequence of unauthorised changes or additions made to the hardware.
- 62.4 If Eijsink fixes the defects referred to in the previous paragraph or arranges for them to be fixed, the associated costs according to Eijsink's usual rates are payable by the customer.
- 62.5 Eijsink is at all times entitled to refrain from fixing defects and replace the hardware with other, similar, but not necessarily identical hardware.
- 62.6 Eijsink is never obliged to recover or reconstruct lost data.

## **63 RISK AND INSURANCE**

- 63.1 Notwithstanding the provisions of Article 61.4, for long-term leases (that is, with a minimum term of one year) Eijsink will insure the leased hardware for its own account and keep it insured against risks of fire and theft. The customer will however bear an excess in this regard of €100 (in words, one hundred euros) per specimen/item of the leased hardware, which Eijsink will charge the customer.
- 63.2 In the event of damage to or partial loss or destruction of the hardware leased by the customer, Eijsink will provide for its repair or partial replacement in consultation with the customer. The customer will be charged for the time spent on this on the basis of the regular hourly rate.

## **64 FINAL INSPECTION AND RETURN**

- 64.1 At the end of the lease the customer will return the hardware to Eijsink in its original condition. The costs of transport in connection with return are for the customer's account.
- 64.2 The customer will cooperate with a joint final inspection of the condition of the hardware before or not later on the last working day of the lease term. The parties will draw up a joint report of the findings in this regard, which must be signed by both parties. If the customer fails to cooperate with this final inspection, Eijsink is entitled to carry out this inspection without the presence of the customer and to draw up the said report itself. This report is binding for the customer.
- 64.3 Eijsink is entitled to arrange for the defects stated in the final inspection report and that are reasonably for the customer's account and risk fixed at the customer's expense. The customer is liable for damage that Eijsink suffers on account of temporary unfitness for use or further unavailability of the hardware.
- 64.4 If at the end of the lease the customer has failed to undo an alteration made to the hardware or has failed to remove an addition to it, the parties agree that the customer will be regarded as having waived any right to these alterations and/or additions.

## **CHAPTER 7: DATA PROCESSING**

*The provisions contained in this chapter apply, in addition to the General Provisions of these general terms and conditions, if the customer (the Data Controller) wants Eijsink (the Data Processor) to carry out particular forms of personal data processing and this is therefore to be regarded as a data processing agreement as defined in Article 28, paragraph 3, of the General Data Protection Regulation (hereinafter "GDPR").*

## **65 DEFINITIONS AND UNDERLYING PRINCIPLES**

- 65.1 The Data Processor will Process Personal Data for the Data Controller in the context of the assignment and purpose of the agreement. Other processing will only be carried out by further order of the Data Controller or if there is a legal obligation to do so. The following definitions apply in this context:
- Data Subject: the person to whom a personal data item refers;
  - Data Processing Agreement: the data processing agreement referred to in Article 28, paragraph 3, of the GDPR;
  - Personal Data: any data item concerning an identified or identifiable natural person as referred to in Article 4(1) of the GDPR that the Data Processor processes or will process under the Agreement;
  - Data Controller: the Data Controller as referred to in Article 4(7) of the GDPR;
  - Data Processor: the Data Processor as referred to in Article 4(8) of the GDPR;
  - Processing: any operation or set of operations carried out on Personal Data, whether or not by automated means, such as collection, documentation, storage, adaptation, use, combination and/or destruction.

## 66 PURPOSES OF PROCESSING

66.1 The Data Processor undertakes to process personal data on behalf of the Data Controller. Processing will take place exclusively in the framework of the agreement and those purposes determined with the further consent of the parties. Processing will in principle take place exclusively for the use of (different) applications provided by the Data Processor, all for the benefit of the performance of the agreement. The purposes and the personal data for the different applications are set out below:

### 66.2 a. Cash register solution

The data controller can achieve the following goals with the cash register solution:

- ✓ Registering orders and sales;
- ✓ Making it possible for the customer to pay the data controller for orders and sales digitally through link with payment terminals. The data processor does not process the actual transaction here;
- ✓ Reporting options on sales volumes per time period, product group, sales assistant, payment method, customers, etc;
- ✓ Providing data for other applications, including bookkeeping packages (optional);
- ✓ Backing up cash register data in an online environment (optional).

To achieve these goals the data controller is offered the option, depending on the type of solution, of for instance storing the following personal data of the data subjects (employees and customers/guests):

- Employee: First name and last name; Telephone; Email; Staff number and availability
- Customers/guests: Company name and contact details; Company address details; First name and last name; Contact address details, including email address

### b. Staff planning solution

The data controller can achieve the following goals with the staff planning solution:

- ✓ Efficiently scheduling staff on the basis of budget, costs, availability and overtime balance;
- ✓ Efficiently recording hours worked by employees and their holiday and sickness hours;
- ✓ Linking the time recording to payroll administration for even more efficient payroll services (optional);
- ✓ Reporting options to see how the staff costs relate to the turnover (optional);
- ✓ Updating the staff file (optional).

To achieve these goals the data controller is offered the option of for instance storing the following personal data of the data subjects (employees, temporary workers, volunteers, working owners, etc):

- Name and address details; Salary details; Documents such as copies of diplomas, certificates, performance reviews; Employee file; All hours worked, holiday and sickness hours and other hours that a data subject has spent at the customer

### c. Reservation solution

The data controller can achieve the following goals with the reservation solution:

- ✓ Efficiently scheduling table reservations;
- ✓ Overview of table occupancy at a glance;
- ✓ Easy checking guests in and out;
- ✓ Easy waiting list management.

To achieve these goals the data controller is offered the option of for instance storing the following personal data of the data subjects (employees and guests):

- Employee: First name; Last name
- Guests: First name; Last name; Company name and address details

### d. Ticketing solution

The data controller can achieve the following goals with the ticketing solution:

- ✓ Efficiently selling tickets and season tickets;
- ✓ Overview of expected business on the basis of the pre-sale at a glance.

To achieve these goals the data controller is offered the option of for instance storing the following personal data of the data subjects (employees and guests):

- Employee: First name and last name; email address
- Guests: Company name; Name and address details including date of birth, email and telephone; passport photo for season tickets; Link with social media for login

### e. Online solution

The data controller can achieve the following goals with the online solution, depending on the means actually employed:

- ✓ Online website; facilitating online presence and mailing options;
- ✓ Online web shop – QR order-delivery; facilitating an online ordering(delivery)system with the option of making links to other external software applications including the cash register, bol.com and postnl.

To achieve these goals the data controller is offered the option of for instance storing the following personal data of the data subjects (customers, employees, etc):

- Online website: Name and address details; Telephone number
- Online web shop: Name and address details; Telephone number; Email address/password; Order details, Payment details

66.3 In the case of the above applications the Data Processor offers the option of completing additional fields. The Data Processor has no sight of this and is not therefore responsible and/or liable for it. Keeping proper records is a legal obligation for the Data Controller. The Data Processor may assist with this.

66.4 The Data Processor will not process the personal data for any other purpose than that laid down by the Data Controller. The Data Controller will notify the Data Processor of the purposes of processing in so far as they have not previously been stated in the agreement. The Data Processor may however use personal data for its own purposes, such as, but not limited to, the performance of scientific or statistical research into the quality of its services, provided that the Data Processor receives the data concerned for these purposes from the Data Controller in anonymised or pseudonymised form or the Data Processor anonymises or pseudonymises the data concerned for these purposes.

## 67 DATA PROCESSOR'S OBLIGATIONS

67.1 The Data Processor will inform the Data Controller, if the latter should so demand, of the measures it has taken regarding its obligations under the GDPR.

67.2 The Data Processor's obligations arising from the Data Processing Agreement also apply to those who process personal data under the authority of the Data Processor, including but not limited to employees, in the broadest sense.

67.3 The Data Processor will not disclose the personal data to third parties or the data subject(s) except with the prior written consent of the Data Controller or because of legal obligations. In the case of legal obligations the Data Processor will inform the Data Controller about this as soon as possible as permitted. For the engagement of third parties or subcontractors, see Article 70.

67.4 The Data Processor will at all times enable the Data Controller to comply with the legal obligations within the legal time limits, more particularly the rights of the data subject(s) such as, but not limited to, a request for inspection, improvement, supplementation, removal or restriction of personal data and the performance of an honoured official protest.

## 68 TRANSFER OF PERSONAL DATA

68.1 The Data Processor may process the personal data in countries in the European Economic Area. The Data Controller also gives the Data Processor consent to process personal data outside the European Economic Area, subject to the applicable privacy legislation and subject to a suitable level of protection.

## 69 DIVISION OF RESPONSIBILITY

69.1 The permitted processing is carried out in a (semi-)automated environment under the control of the Data Processor.



- 69.2 The Data Processor is merely responsible for the processing of the personal data subject to the Data Processing Agreement, in accordance with the instructions of the Data Controller and subject to the express (final) responsibility of the Data Controller. The Data Processor is expressly not responsible for other processing of personal data, in any event including, but not limited to, the collection of the personal data by the Data Controller, processing for purposes of which the Data Processor has not been informed by the Data Controller, processing by third parties and/or for other purposes.
- 69.3 The Data Controller guarantees that the content, the use and the order for the processing of the personal data as referred to in the agreement are not unlawful and do not breach any rights of third parties.
- 69.4 The Data Controller guarantees that the processing of the Personal Data in accordance with the agreement is not in breach of the General Data Protection Regulation (GDPR) that takes effect on 25 May 2018.
- 69.5 The 'prior written consent' of the Data Controller also exists if having such consent is evidently indispensable for the Data Processor to fulfil its obligations under the agreement.
- 70 ENGAGING THIRD PARTIES OR SUBCONTRACTORS**
- 70.1 The Data Controller gives the Data Processor consent to use a third party, a so-called data subprocessor, in the processing of personal data, subject to the applicable privacy legislation.
- 70.2 The Data Processor will in any event ensure that these third parties undertake the same obligations in writing as agreed between the Data Controller and the Data Processor.
- 71 DUTY OF NOTIFICATION OF SECURITY LEAKS AND DATA LEAKS**
- 71.1 In the event of discovering a Security Leak (a failing in or breach of the security of personal data) and/or a Data Leak (a breach of the security of personal data leading to a significant chance of adverse consequences for the protection of personal data or probably entailing a high risk for the rights and freedoms of natural persons, as referred to in article 34 of the GDPR), the Data Processor will notify the Data Controller of this as soon as possible, in any event within 48 (forty eight) hours, as a result of which the Data Controller will decide whether or not it will inform the Personal Data Protection Authority and/or the data subject(s). The Data Controller is responsible for compliance with any legal duties of notification.
- 71.2 A notification of a Security Leak by the Data Processor to the Data Controller must only be made in cases with major impact, such as a Security Leak in which sensitive data may have been released or become lost, but only if the event has actually happened. The duty of notification in any event includes the notification of the fact that there has been a leak. The duty of notification also, in so far as this information is available to the Data Processor, involves:
- what the (apparent) cause of the leak is;
  - what the consequence is (for the time being known and/or to be expected);
  - contact details for following up the notification;
  - the number of persons whose data has been leaked (if no exact number is known, the minimum and maximum number of persons whose data has been leaked);
  - a description of the group of people whose data has been leaked;
  - the type or the types of personal data that has been leaked;
  - the date on which the leak took place (if no exact date is known, the period during which the leak took place);
  - whether the data was encrypted or hashed or made incomprehensible or inaccessible to unauthorised persons in some other way;
  - what the proposed measures and/or the measures already taken are for sealing the leak and to limit the consequences of the leak.
- 71.3 The Data Processor has a thorough plan of action for dealing with and sealing breaches and will allow the Data Controller to inspect the plan if the latter so requests.
- 71.4 The Data Processor will leave it to the Data Controller to make notifications to the regulator(s).
- 71.5 The Data Processor will give every assistance necessary to the provision, if necessary, at the shortest possible notice, of additional information to the regulator(s) and/or data subject(s).
- 71.6 The Data Processor will keep a detailed log of all (suspicions of) breaches of security and the measures taken in response to such breaches and will allow the Data Controller to inspect it if it so requests.
- 71.7 Notification of data leaks to competent authorities by the Data Processor or the Data Controller, pursuant to legal obligation, can never lead to breach of contract or unlawful action towards the other party.
- 72 SECURITY**
- 72.1 The Data Processor will take sufficiently appropriate technical and organisational measures with regard to the processing of personal data to be carried out, against loss or against any form of unlawful processing (such as unauthorised inspection, degradation, modification or disclosure of the personal data).
- 72.2 The Data Controller will only provide the Data Processor with personal data for processing if it has satisfied itself that the required security measures have been taken. The Data Controller is responsible for the compliance of the measures agreed by the Parties.
- 73 HANDLING REQUESTS FROM DATA SUBJECTS**
- 73.1 In the event that a data subject wishes to exercise one of his legal rights and sends the request to this effect to the Data Processor, the Data Processor will forward this request to the Data Controller. The Data Controller will then take care of handling the request. The Data Processor may notify the data subject of this.
- 74 SECRECY AND CONFIDENTIALITY**
- 74.1 There is a duty of confidentiality in respect of third parties on all personal data that the Data Processor receives from the Data Controller and/or collects itself.
- 74.2 This duty of confidentiality does not apply in so far as the Data Controller has given express consent to disclose the information to third parties, if the disclosure of the information to third parties is logically necessary given the nature of the assignment given and the performance of the Processing or if there is a legal obligation to disclose the information to a third party. If the Data Processor is legally obliged to disclose information to a third party, the Data Processor will inform the Data Controller about this immediately in so far as this is legally permitted.
- 75 AUDIT**
- 75.1 To check compliance with the GDPR the Data Controller has the right to have audits carried out by an independent third party that is bound by confidentiality.
- 75.2 This audit will only take place in the event of a specific suspicion of misuse of personal data that has been demonstrated by the Data Controller. The audit initiated by the Data Controller will take place not less than six (6) weeks after prior announcement by the Data Controller to the Data Processor.
- 75.3 The Data Processor will cooperate with the audit and make all the information reasonably relevant for the audit, including supporting data such as system logs, and staff available as promptly as possible and within a reasonable time frame, a time frame of not more than six (6) weeks being considered reasonable.
- 75.4 The audit will only take place once the Data Controller has requested and assessed similar reports available at the Data Processor and then put forward reasonable arguments that justify an audit initiated by the Data Controller.
- 75.5 The findings resulting from the audit carried out will be assessed jointly by the Parties and, as a result of this, will be implemented or not by one of the Parties or by both Parties together.
- 75.6 In the event of an audit as defined in this article the Data Controller will ensure that it does not in any way impede the Data Processor's business operations.
- 75.7 The costs of the audit will be borne by the Data Controller.

**76 DURATION AND TERMINATION**

76.1 The Processing has been concluded for the duration specified in the agreement and failing this in any event for the duration of the collaboration between the Parties. The duration of the Processing cannot be terminated in the interim unless the agreement states otherwise.

76.2 The Data Processor will not retain the personal data for longer than the agreed retention period, but up to the end of the agreement under which the data is processed at the latest, after which the Data Processor will, at the discretion of the Data Controller and subject to a different legal obligation, (a) destroy or remove the data as soon as possible or (b) within a reasonable time after the end of the agreement provide a backup of the personal data located on the Data Processor's system (under administration) to the Data Controller in a readable standard format on a current medium, in so far as the Data Controller does not itself already have this personal data at its disposal. The Data Processor is entitled to charge reasonable costs for providing the personal data.

**77 MISCELLANEOUS**

77.1 In all other respects the general provisions of chapter 1 apply in full, including, but not limited to, liability and governing law.