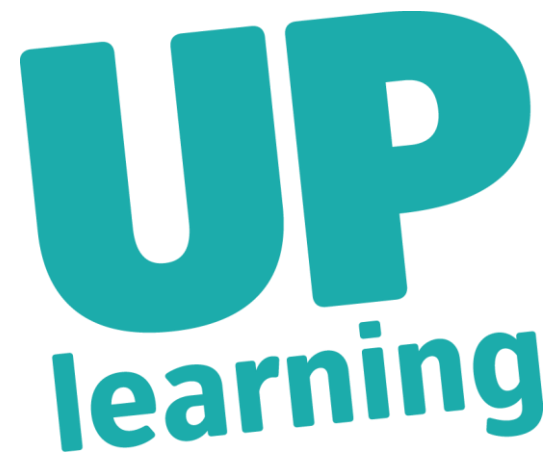

Algemene Voorwaarden
UP learning Belgium

V0600
Februari 2025



1. Onderwerp

- 1.1. Deze Algemene Voorwaarden (hierna ook de “AV”) zijn van toepassing op Overeenkomsten tussen u en ons, UP learning Belgium B.V., waarop de Algemene Voorwaarden UP learning Belgium van toepassing verklaard zijn.
- 1.2. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van u wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.3. Indien één of meerdere bepalingen in deze AV op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze AV bepaalde onverminderd van toepassing. Wij en u zullen dan in overleg treden teneinde de nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht worden genomen.
- 1.4. Uit hoofde van de Overeenkomst leveren wij u de Dienst die u besteld heeft door ondertekening van de Offerte.
- 1.5. De Dienst leveren wij u vanaf de Ingangsdatum.

2. Definities

- 2.1. In de Overeenkomst betekent:

“Additionele Diensten”	alle diensten die niet deel uitmaken van de Dienst;
“Algemene Voorwaarden” of “AV”	deze Algemene Voorwaarden;
“AVG”	Algemene Verordening Gegevensbescherming
“Betrokkene”	betekent op wie de Persoonsgegevens betrekking hebben;
“Consultancy Diensten”	de dienst die als zodanig is omschreven in de Offerte;
“Dienst”	de desbetreffende Online Diensten en Consultancydiensten die u heeft besteld met de Offerte;
“Datalek”	betekent iedere inbreuk op de beveiliging van Persoonsgegevens voor zover die gemeld moet worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of betrokkenen;
“Exit Plan”	is het plan teneinde een overgang van Dienst aan u of een derde te bewerkstelligen na beëindiging van de Overeenkomst;
“Gebruikersvoorwaarden”	de in de Offerte aangegeven gebruikersvoorwaarden voor de desbetreffende Online Dienst;

“Ingangsdatum”	de ondertekeningsdatum van de door u ondertekende Offerte;
“Initiële Looptijd”	de looptijd die als zodanig in de Offerte vermeld is, welke begint op de Ingangsdatum;
“Klantmaterialen”	alle materialen van u of van u afkomstig, zoals maar niet beperkt tot programmatuur en (persoons)gegevens en/of content die u gebruikt in combinatie met de Dienst of die wij moeten gebruiken om de Dienst te kunnen leveren;
“Looptijd”	de van toepassing zijnde Initiële Looptijd of de Verlengde Looptijd;
“Regulier Onderhoud”	de tijdspanne buiten kantoor tijden zoals die blijkt uit de bij de desbetreffende Dienst behorende SLA, waarbinnen wij onderhoudswerkzaamheden kunnen uitvoeren;
“Nieuwe Versie”	elke opvolgende versie van de programmatuur die operationeel gebruikt wordt als onderdeel van de Dienst, ongeacht de technische of commerciële naam die daaraan gegeven is, zoals maar niet beperkt tot release, update, upgrade, patch of bug fix;
“Offerte”	het zodanig door ons aangewezen en door u en ons ondertekende document, welke deel uitmaakt van de Overeenkomst, waarin wij aan u een voorstel doen voor de inrichting van de Dienst en waarin is aangegeven welke Dienst door ons aan u geleverd wordt uit hoofde van de Overeenkomst na de ondertekening van de Offerte;
“Online Dienst”	de Dienst die als zodanig in de Offerte is opgenomen zoals een SaaS- of ASP dienst;
“Overeenkomst”	de Offerte, SLA, de Verwerkersovereenkomst en deze AV vormen tezamen de Overeenkomst;
“Persoonsgegevens”	betekent elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon dat verwerkt wordt door ons onder de Overeenkomst;
“Service Level Agreement” of “SLA”	het door ons zo geduide onderdeel van de Overeenkomst waarin de Service Levels zijn opgenomen;
“Service Levels”	de prestatieniveaus, zoals beschikbaarheid voor de desbetreffende Online Dienst;

"Sub Verwerker"	betekent een verwerker, zoals gedefinieerd in de AVG, die in opdracht van ons Persoonsgegevens zal verwerken ten behoeve van u;
"u" of "uw"	betekent de rechtspersoon of natuurlijke persoon, handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, die de Overeenkomst met ons is aangegaan;
"Verlengde Looptijd"	betekent elke verlenging van de Overeenkomst na het verstrijken van de Initiële Looptijd;
"Verwerkersovereenkomst"	hetgeen bepaald in artikel 11;
"wij" of "ons"	UP learning Belgium

3. Totstandkoming Overeenkomst

- 3.1. De Overeenkomst komt tot stand op de wijze zoals omschreven in de Offerte. De Ingangsdatum is de ondertekeningsdatum van de door u ondertekende Offerte.

4. Beschikbaar stellen en inrichten van de Dienst

- 4.1. U zult zo spoedig mogelijk na ondertekening toegang verkrijgen tot de Online Dienst. Dit duurt doorgaans enkele werkdagen na ondertekening van de Offerte.
- 4.2. U aanvaardt dat de Dienst ingericht moet worden om gebruikt te kunnen worden. Indien daarvan sprake is zullen wij in de Offerte een plan verstrekken voor de inrichting van de desbetreffende Dienst. U zult aan ons de noodzakelijke medewerking verlenen en informatie verstrekken, zoals aangegeven in de Offerte, om een tijdige en juiste inrichting van de Dienst door ons mogelijk te maken. U zult ervoor zorgen dat de door u verstrekte informatie juist en volledig is.

5. De Dienst die wij leveren

- 5.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen worden Online Diensten "as is" geleverd. Dit houdt in dat onze Online Diensten de gebruiksmogelijkheden hebben die u aantreft. De Online Diensten worden aan alle klanten op dezelfde wijze aangeboden en geleverd, behoudens de mogelijkheden tot inrichting van de desbetreffende Online Dienst.
- 5.2. De Consultancy Diensten worden geleverd conform en op de wijze zoals omschreven in de Offerte.
- 5.3. Data voor uitvoering en ontwikkeling worden in onderling overleg bepaald.
- 5.4. Wanneer door u gebruik wordt gemaakt van een eigen LMS (niet gehost en beheerd door UP learning Belgium) zullen wij een SCORM 1.2 pakket aanleveren, gevalideerd volgens de internationale SCORM 1.2 Cloud norm. Wanneer het SCORM-pakket niet functioneert in uw LMS, maar wel in de SCORM Cloud, zijn wij niet aansprakelijk. Gevirtualiseerde 'Thin client' omgevingen, zoals Citrix, vereisen extra aandacht, omdat deze technologie niet of nauwelijks geschikt is voor multimedia weergaven. Additionele ondersteuning voor het werkend maken van het SCORM 1.2 pakket in uw LMS is geen onderdeel van de offerte, indien nodig, brengt UP learning Belgium hier extra kosten voor in rekening op basis van de daadwerkelijk gewerkte uren.

- 5.5. Onverminderd onze verplichting om de Online Diensten conform de Service Levels te leveren, zijn wij niet verplicht Online Diensten geheel foutloos of zonder enige onderbreking te leveren en leveren fouten en/of onderbreking als zodanig geen tekortkoming op. In het geval van een gebrek of een onderbreking zullen wij u hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen en ons best doen zo spoedig mogelijk de desbetreffende Online Dienst te hervatten met inachtneming van de overeengekomen Service Levels.
- 5.6. Wij mogen Online Diensten tijdelijk buiten gebruik (laten) stellen tijdens het Regulier Onderhoud voor onderhoudswerkzaamheden.
- 5.7. Indien wij dit noodzakelijk vinden voor (de bescherming van) de veiligheid en/of de integriteit van een Online Dienst, het doen van noodzakelijk onderhoud dat wij niet tevoren kunnen plannen binnen het Regulier Onderhoud, het herstel van een gebrek en/of het verhelpen van een storing, dan mogen wij ook buiten het Regulier Onderhoud een Online Dienst tijdelijk buiten gebruik stellen.
- 5.8. Wij zullen u zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van een geplande buitengebruikstelling. Indien wij om redenen genoemd in artikel 5.7 een Online Dienst buiten gebruik stellen en/of u niet tevoren op de hoogte hebben kunnen stellen, levert dit geen tekortkoming op.
- 5.9. U bent er zelf verantwoordelijk voor dat u al datgene doet en laat wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste levering van de Dienst door ons mogelijk te maken, waaronder mede begrepen het aanleveren van de juiste informatie waarvan wij aangeven dat deze noodzakelijk is.

6. Wijzigingen

- 6.1. Behoudens in de gevallen die genoemd zijn in dit artikel 6 en artikel 10, zijn wijzigingen van de Overeenkomst tussen u en ons pas geldig indien de desbetreffende wijziging schriftelijk overeengekomen is.
- 6.2. Als onderdeel van de Online Diensten nemen wij van tijd tot tijd Nieuwe Versies in gebruik om te voorzien in continuïteit en onderhoud van de Online Diensten (waaronder uitdrukkelijk mede begrepen het meegaan in het releasebeleid van een licentiegever), als ook in de verdere vernieuwing van Online Diensten. Door toedoen van een Nieuwe Versie kunnen Online Diensten wijzigen. Wij zullen u zoveel mogelijk tevoren informeren over de aard van de wijziging die een Nieuwe Versie met zich brengt en het geplande tijdstip waarop die wordt ingevoerd. Daarnaast kunnen wij - maar zijn we dit niet jegens u verplicht - buiten het kader van onderhoud hardware, software, systemen of processen vervangen of wijzigen die geen negatief gevolg hebben voor de beschikbaarheid of gebruiksmogelijkheden van Online Diensten. Wijzigingen als bedoeld in dit artikel 6.2 maken deel uit van de levering van de Online Diensten en zijn geen wijzigingen van de Overeenkomst of de Online Diensten waarop het bepaalde in artikel 6.1 van toepassing is. Zover dit noodzakelijk is om een wijziging als bedoeld in dit artikel 6.2 door te voeren, zult u alle redelijke medewerking geven. Ook spreken we hierbij met u af dat medewerking die wij u vragen te geven om beveiligingsrisico's te voorkomen of te beperken, in alle gevallen als noodzakelijke door u te verlenen medewerking geldt. Zover een Nieuwe Versie aanpassingen noodzakelijk maakt van de Online Dienst zoals voor of door u ingericht, gelden deze werkzaamheden als Additionele Dienst.
- 6.3. U bent gerechtigd de desbetreffende Overeenkomst ook tijdens de Initiële Looptijd tot drie (3) maanden na aankondiging van de wijziging door ons en na goed zakelijk overleg met ons schriftelijk op te zeggen indien:
 - a) wij een Online Dienst wijzigen en zulks een wezenlijke vermindering van de functionaliteit en/of Service Levels van de desbetreffende Online Dienst met zich brengt; en

- b) de wijziging niet wordt veroorzaakt doordat een licentiegever van de desbetreffende Nieuwe Versie van ons verlangt of het voor ons noodzakelijk maakt om een Nieuwe Versie in gebruik te nemen doordat de desbetreffende licentiegever de met de Nieuwe Versie te vervangen versie niet langer onderhoudt of anderszins niet meer ondersteunt.

7. Klantmaterialen

- 7.1. U staat ervoor in dat, voor zover het noodzakelijk is of u van ons verlangt dat wij Klantmaterialen gebruiken om de Dienst te leveren, u toestemming heeft verkregen van eventuele derden dan wel een andere grondslag heeft voor het gebruik daarvan door ons.
- 7.2. U zult ons vrijwaren en schadeloosstellen tegen enige aanspraken van een derde wegens onder meer, maar niet beperkt tot, een inbreuk op een intellectueel eigendomsrecht van die derde (inclusief portretrecht), schending van privacy (inclusief onrechtmatig gebruik van Persoonsgegevens) of anderszins een onrechtmatige daad, die is ontstaan door het ontbreken van een grondslag zoals bedoeld in artikel 7.1 of door gebruik of aanwezigheid van de Klantmaterialen in samenhang met de Dienst.

8. Ter beschikking gestelde zaken

- 8.1. Indien wij u als onderdeel van de Dienst zaken, zoals apparatuur, ter beschikking stellen is het u niet toegestaan om:
 - a) de ter beschikking gestelde zaken op enigerlei wijze te verbinden met enige roerende of onroerende zaak, noch dat deze door natrekking, vermenging of zaakvorming hun zelfstandigheid verliezen;
 - b) de aard, de bestemming, de locatie of de inrichting van de ter beschikking gestelde zaken te wijzigen zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming;
 - c) aangebrachte onderscheidingstekens op enige wijze te veranderen of te verwijderen.
- 8.2. Alle kosten en schade ontstaan door verlies of beschadiging van de aan u ter beschikking gestelde zaken is voor rekening en risico van u.
- 8.3. U zult ons onmiddellijk informeren wanneer een derde enig recht ten aanzien van een ter beschikking gestelde zaak wil uitoefenen of over een eventueel (faillissements)beslag op een door ons ter beschikking gestelde zaak.
- 8.4. De verzending en het vervoer van de ter beschikking gestelde zaken geschiedt voor rekening en risico van ons, tenzij het een spoedlevering of een levering buiten standaard kantoortijden betreft of wanneer de verzending en het vervoer door of namens u wordt verzorgd.
- 8.5. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door vertraging in de aflevering van ter beschikking gestelde zaken.

9. Gebruik van de Dienst

- 9.1. U zult de Dienst gebruiken:
 - a) conform de overeengekomen Gebruikersvoorwaarden, voor zover het Online Diensten betreft;
 - b) uitsluitend voor uw interne bedrijfsdoeleinden;

- c) de Dienst niet aan derden in enige vorm beschikbaar stellen, zoals maar niet beperkt tot verhuur, onderverhuur of andere vormen van openbaar maken waarin niet voorzien is in de Overeenkomst;
- d) zonder daarbij inbreuk te maken op rechten van derden, waaronder mede begrepen eindgebruikers;
- e) de Dienst alleen op oordeelkundige wijze (laten) gebruiken, waaronder toekenning door u van toegangs- en/of nadere gebruiksrechten aan bepaalde (eind)gebruikers; en
- f) de Dienst met inachtneming van alle redelijke aanwijzingen van ons (laten) gebruiken.

10. Vergoedingen

- 10.1. Indien wij Additionele Diensten verlenen bent u ons een vergoeding verschuldigd. De vergoeding voor Additionele Diensten wordt door ons op basis van nacalculatie berekend door de tijd die wij besteden aan het verrichten van de Additionele Diensten te vermenigvuldigen met de op dat moment door ons gehanteerde tarieven. De aldus op nacalculatiebasis berekende vergoeding is verschuldigd aan het einde van de kalendermaand waarin de Additionele Diensten verricht zijn.
- 10.2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is de vergoeding voor de Dienst na ontvangst door ons van de door u ondertekende Offerte verschuldigd en opeisbaar. Dit geldt ook voor vergoedingen voor de Prepaid Card met support credits.
- 10.3. Vergoedingen voor Consultancy Diensten (met uitzondering van Prepaid Card met support credits, zie 10.2) zijn op de volgende momenten verschuldigd en opeisbaar:
 - a) Vergoedingen lager dan € 5.000,- zijn volledig (100%) verschuldigd en opeisbaar na ondertekening van de Offerte;
 - b) Bij vergoedingen tot € 25.000,- is 50% na ondertekening van de Offerte verschuldigd en opeisbaar. De overige 50% is verschuldigd en opeisbaar na oplevering (maar uiterlijk 6 maanden na ondertekeningdatum van de Offerte);
 - c) Bij vergoedingen boven € 25.000,- is 50% na ondertekening van de Offerte verschuldigd en opeisbaar, 25% is verschuldigd en opeisbaar na het behalen van de afgesproken mijlpaal of (indien er geen specifieke mijlpaal gedefinieerd is) bij een urenverbruik van 75%. De resterende 25% is verschuldigd en opeisbaar na oplevering (maar uiterlijk 6 maanden na ondertekeningdatum van de Offerte).
- 10.4. Indien wij met u in de Offerte hebben afgesproken dat de volledige vergoeding verschuldigd en opeisbaar is voordat wij uitvoering geven aan de overeengekomen Consultancy Diensten, zullen wij de desbetreffende Consultancy Dienst verlenen nadat u het verschuldigde bedrag heeft betaald.
- 10.5. Onze tarieven zijn inclusief reiskosten, waarbij we de volgende afspraken hanteren:
 - a) Afspraken met klanten vinden standaard plaats op ons op kantoor in Antwerpen of online. Een dag bestaat uit 8 werkuren en een dagdeel uit 4 uur. Als de afspraak op een andere locatie plaatsvindt, bestaat een dag uit 8 uur, waarvan 7 werkuren en 1 uur reistijd. Bij een dagdeel werken op locatie, berekenen we 4 uur door, waarvan 1 uur reistijd.
 - b) Als de reisafstand van kantoor Antwerpen naar locatie meer is dan 50 km, brengen wij 2 uur reistijd in rekening. In dit geval bestaat een dag uit 8 uur, waarvan 6 werkuren en 2 uur reistijd. Bij een dagdeel werken op locatie, berekenen we 4 uur door, waarvan 2 uur reistijd.

- 10.6. Afspraken en ingeplande werkzaamheden met de consultant kunnen tot twee werkdagen van tevoren verplaatst worden. Als afspraken met een consultant binnen twee werkdagen voor aanvang worden afgezegd, worden de geplande uren en kosten in rekening gebracht. Indien op uw verzoek meer dan tweemaal een planningswijziging wordt voorgesteld op de oorspronkelijke projectplanning en ingeplande werkzaamheden, mogen we extra kosten in rekening brengen voor projectleiding.
- 10.7. De vergoeding is, tenzij anders vermeld, steeds in euro's en wordt vermeerderd met btw.
- 10.8. Voor werkzaamheden die in het weekend worden verricht wordt 150% in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.
- 10.9. Wij mogen de vergoeding wijzigen om kostenstijgingen door te berekenen die het gevolg zijn van noodzakelijke aanpassingen van de Dienst door wetswijzigingen, algemene loonstijgingen en stijging van vergoedingen die derden ons in rekening brengen voor onder andere licentievergoeding en/of Nieuwe Versies. Wij zullen u vooraf informeren over elke wijziging en daarbij steeds een termijn van een (1) maand in acht nemen voordat de gewijzigde vergoeding wordt toegepast. Indien we in een kalenderjaar de vergoeding met meer dan 5% verhogen dan de Prijsindexen voor diensten van STATBEL van het meteen daaraan voorafgaande kalenderjaar, bent u vanaf dat moment tot twee maanden daarna gerechtigd de desbetreffende Overeenkomst schriftelijk op te zeggen.
- 10.10. Het wijzigen van vergoeding die derden ons in rekening brengen als gevolg van koersschommelingen, wordt zonder meer aan u doorberekend.
- 10.11. Tenzij anders is overeengekomen dienen verschuldigde vergoedingen door u binnen 14 dagen te worden voldaan.

11. Verwerking Persoonsgegevens

- 11.1. Indien de Dienst maakt dat wij Persoonsgegevens verwerken, zullen wij en u in overeenstemming handelen met de AVG ten aanzien van Persoonsgegevens die in het kader van de Dienst worden verwerkt. In het kader van de Overeenkomst bent u verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG en zijn wij verwerker zoals bedoeld in de AVG. Dit artikel 11 is een verwerkersovereenkomst in de zin van artikel 28 AVG ("Verwerkersovereenkomst"). Het is uw verantwoordelijkheid dat de Persoonsgegevens worden verwerkt in overeenstemming met de AVG.
- 11.2. Behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen, zullen wij:
 - a) uitsluitend Persoonsgegevens verwerken op de wijze zoals omschreven in de Overeenkomst en conform uw instructies;
 - b) Persoonsgegevens gedurende de looptijd van de Overeenkomst bewaren. Indien Verantwoordelijke een andere bewaartermijn wenst te hanteren dient zij hiertoe schriftelijk een wijzigingsverzoek in te dienen in welk geval Verwerker voorwaarden kan stellen aan de uitvoering daarvan;
 - c) u bijstand verlenen bij het doen nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 AVG voor zover bijstand van ons hiervoor noodzakelijk is;
 - d) rekening houdend met de aard van de verwerking, u door middel van passende technische en organisatorische maatregelen, voor zover mogelijk, bijstand verlenen bij het vervullen van uw plicht om verzoeken om uitoefening van de rechten van de betrokkene onder de AVG te beantwoorden;

- e) ervoor zorgen dat alleen (i) onze werknemers; en (ii) Sub Verwerkers toegang krijgen tot Persoonsgegevens en slechts zolang dit noodzakelijk is in het kader van de uitvoering van onze verplichtingen onder de Overeenkomst; en.
 - f) rekening houdend met de aard van de verwerking en de aan ons ter beschikking staande informatie passende technische en organisatorische maatregelen treffen en in stand houden. Wij zijn ISO/IEC 27001 gecertificeerd.
- 11.3. Het is toegestaan dat wij in het kader van deze Verwerkersovereenkomst gebruik maken van Sub Verwerkers. In het geval van beoogde veranderingen inzake de toevoeging of vervanging van Sub Verwerkers wordt u hierover door ons op de hoogte gesteld. U bent gerechtigd bezwaar te maken tegen deze verandering en de Overeenkomst met ons te beëindigen. Wij zullen ons inspannen om de Sub Verwerker dezelfde verplichtingen op te leggen die voor ons uit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeien.
- 11.4. Wij mogen Persoonsgegevens doorgeven en verwerken in een land buiten de Europese Economische Ruimte (EER), indien wij:
- a) hiertoe instructies krijgen van u of wij hiertoe verplicht zijn op grond van een wettelijk voorschrift; en
 - b) dat land een passend beschermingsniveau waarborgt en welke formeel zo is erkend door plaatsing op de 'witte lijst' van de Europese Commissie; of
 - c) wij gebruik maken van een modelcontract als bedoeld in artikel 46, tweede lid, sub c en d van de AVG; of
 - d) de doorgifte is toegestaan op basis van een andere grondslag onder toepasselijke wetgeving.
- 11.5. Indien wij verplicht zijn Persoonsgegevens op grond van een wettelijk voorschrift door te geven zullen wij u hierover informeren, tenzij het wettelijk voorschrift deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.
- 11.6. Indien Persoonsgegevens worden doorgestuurd naar een Sub Verwerker in een land buiten de EER en wij niet op eigen naam een modelcontract kunnen sluiten met Sub Verwerker, geeft u hierbij instructie en een volmacht aan ons om, op naam van u, de Sub Verwerker instructies te geven en het modelcontract te sluiten.
- 11.7. Op alle informatie die wij van u ontvangen rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Wij zullen de Persoonsgegevens geheimhouden en onze werknemers en Sub Verwerkers voordat zij toegang verkrijgen tot de Persoonsgegevens, contractueel verplichten tot geheimhouding van de Persoonsgegevens waarvan zij met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst kennis kunnen nemen.
- 11.8. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover u uw voorafgaande uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om informatie aan derden te verstrekken of indien het verstrekken van informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de door u aan ons verstrekte opdracht. De geheimhoudingsplicht is niet van toepassing indien wij op grond van een wettelijke verplichting de informatie aan een derde dienen te verstrekken.

- 11.9. Wij zullen u volledig en zonder onredelijke vertraging informeren over ieder Datalek zodra wij met het bestaan van het Datalek bekend zijn geworden, onder andere over:
- a) het tijdstip van aanvang van het Datalek;
 - b) de aard en de omvang van het Datalek;
 - c) de verwachte hersteltijd; en
 - d) welke maatregelen zijn genomen of worden voorgesteld om te nemen om het Datalek te beëindigen.
- 11.10. Wij zullen maatregelen nemen die redelijkerwijs van ons kunnen worden verwacht om de nadelige gevolgen van het Datalek in voorkomend geval te herstellen, dan wel zoveel mogelijk te beperken.
- 11.11. Wij zullen u alle informatie ter beschikking stellen die nodig is om de nakoming van de in de Verwerkersovereenkomst neergelegde verplichtingen aan te tonen alsmede u toestaan om een audit, waaronder inspecties, te laten doen naar de naleving door ons van de Verwerkersovereenkomst. Partijen zullen in onderling overleg een datum voor de audit plannen.
- 11.12. U garandeert ons dat de door u aan ons opgedragen werkzaamheden rechtmatig zijn en vrijwaart en stelt schadeloos ons ter zake van (i) alle schade en (ii) aan ons of u opgelegde boetes door toezichthouders in verband met een tekortkoming in de nakoming van deze verplichting.
- 11.13. Verantwoordelijke heeft op grond van de AVG, verplichtingen tegenover de Betrokkene, zoals ten aanzien van het verstrekken van informatie, het geven van inzage in, het rectificeren en verwijderen van Persoonsgegevens. Verwerker zal – indien mogelijk – medewerking verlenen aan de door Verwerkingsverantwoordelijke na te komen verplichtingen. Verwerker behoudt zich het recht voor zijn reguliere uurtarief in rekening te brengen bij Verwerkingsverantwoordelijke voor diens medewerking.
- 11.14. Indien een Betrokkene met betrekking tot de uitvoering van zijn rechten onder de AVG, direct contact opneemt met Verwerker, dan gaat Verwerker hier niet (inhoudelijk) op in, maar bericht dit onverwijld aan Verantwoordelijke.

12. Intellectuele Eigendomsrechten

- 12.1. De Overeenkomst strekt niet tot overdracht van enig intellectueel eigendomsrecht door ons of een door ons ingeschakelde derde aan u.
- 12.2. U geeft ons, voor zo lang als dat nodig is, een gebruiksrecht op alle intellectuele eigendomsrechten op Klantmaterialen voor zover wij daar gebruik van moeten maken om de Dienst te leveren.
- 12.3. Indien een derde u aanspreekt met de stelling dat de Dienst inbreuk maakt op intellectuele eigendomsrechten van die derde, zullen wij u vrijwaren mits u:
- a) ons onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering;
 - b) ons controle geeft over de afhandeling en de verdediging;
 - c) geen toezeggingen doet aan desbetreffende derde;

- d) de nodige volmachten, informatie en medewerking aan ons verleent om ons, indien nodig in naam van u, tegen deze rechtsvorderingen te verweren; en
 - e) de aanspraken van derden geen verband houden met het gebruik van de Dienst door u op een wijze die strijdig is met de Overeenkomst, dan wel op intellectuele eigendomsrechten op Klantmaterialen.
- 12.4. Indien volgens ons de Dienst of een onderdeel daarvan inbreuk maakt op een intellectueel eigendomsrecht van een derde, en is voldaan aan de voorwaarden uit artikel 12.3, zullen wij:
- a) op onze kosten, de Dienst aanpassen zodat geen inbreuk meer gemaakt wordt; of
 - b) een licentie verkrijgen op het inbreukmakende deel; of
 - c) indien naar ons oordeel voorgaande niet mogelijk is tegen redelijke voorwaarden of kosten, de Overeenkomst opzeggen, in welk geval wij u vooruitbetaalde bedragen naar rato van het moment van beëindiging zullen terugbetalen.
- 12.5. U zult ons vrijwaren van en schadeloosstellen tegen elke aanspraak van een derde verband houdend met het gebruik van uw merken, logo's, onderscheidingstekens of intellectuele eigendomsrechten, waaronder op Klantmaterialen, in het kader van de Dienst.
- 12.6. Wij hebben ter zake van inbreuk op intellectuele eigendomsrechten geen andere verplichtingen dan die in dit artikel vermeld zijn.

13. Aansprakelijkheid

- 13.1. In het geval wij aansprakelijk zijn, dan is onze vergoedingsplicht ongeacht de grondslag van aansprakelijkheid - waaronder op grond van een toerekenbare tekortkoming, onrechtmatige daad, een tekortkoming in de nakoming van een garantieverplichting of een vrijwaringsverplichting of anderszins - beperkt tot een bedrag van niet meer dan 50% van de door u aan ons verschuldigde vergoeding per kalenderjaar waarin de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust zich voordoet, of € 50.000,-, nemende het laagste bedrag. Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gederfde omzet of reputatieschade.

14. Duur en beëindiging

- 14.1. Tenzij anders is overeengekomen wordt de Overeenkomst aangegaan voor de Initiële Looptijd. De Initiële Looptijd gaat in vanaf de Ingangsdatum.
- 14.2. Tenzij anders is overeengekomen, wordt de Overeenkomst vóór het einde van de Initiële Looptijd automatisch steeds stilzwijgend verlengd met twaalf (12) maanden (de "Verlengde Looptijd").
- 14.3. Elke Partij mag te allen tijde de Overeenkomst in zijn geheel schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden voor het einde van de Initiële Looptijd of de Verlengde Looptijd. De Overeenkomst eindigt in geval van opzegging na afloop van de Initiële Looptijd dan wel Verlengde Looptijd waarin de tijdige opzegging gedaan werd.
- 14.4. U mag de desbetreffende Overeenkomst ook tijdens de Initiële Looptijd schriftelijk opzeggen indien en zo lang het bepaalde in artikel 6.3 of 10.9 van toepassing is.

- 14.5. Elk der partijen kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang ook gedurende de Looptijd geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien:
- a) de wederpartij - al dan niet voorlopig - surseance van betaling wordt verleend;
 - b) ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd; en/of
 - c) de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen.
- 14.6. Wij zijn gerechtigd de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk op te zeggen indien de zeggenschap over de onderneming van u wijzigt.
- 14.7. Onverminderd het recht van u of van ons om de Overeenkomst te ontbinden conform de wet, mogen wij de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met directe ingang zonder rechterlijke tussenkomst en zonder enige verplichting tot schadevergoeding ontbinden en/of opschorten, indien:
- a) wij u verzocht hebben om zekerheid te stellen voor de voldoening van uw verplichtingen uit deze Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is; of
 - b) door vertraging ontstaan aan uw zijde, redelijkerwijs niet langer van ons kan worden gevergd dat wij de Overeenkomst nakomen tegen de oorspronkelijke overeengekomen condities.
 - c) u tekortschiet in de nakoming van het bepaalde in artikel 6.2.
- 14.8. Beëindiging van de Overeenkomst, ongeacht de grondslag van de beëindiging, leidt niet tot enig recht op terugbetaling van vergoedingen voor de Diensten die wij hebben verricht.

15. Exit Assistentie

- 15.1. Wanneer de Overeenkomst tussen u en ons eindigt, zullen wij op eerste verzoek van u een Exit Plan opstellen.
- 15.2. Bij beëindiging van de Overeenkomst zullen wij de gegevens die u heeft opgeslagen met een Online Dienst op daartoe van de Online Dienst deel uitmakende opslagmogelijkheden, op uw verzoek aan u beschikbaar stellen. U dient hiertoe binnen twee weken na beëindiging van de Overeenkomst een hiertoe strekkend verzoek te doen aan ons. Wij zullen de gegevens ter beschikking stellen in een gangbaar format. Wij zijn gerechtigd de in dit lid bedoelde gegevens te vernietigen indien u niet binnen twee weken het in dit artikel bedoelde verzoek gedaan heeft of beschikbaar gestelde data niet binnen twee weken heeft afgehaald na mededeling van ons dat de gegevens beschikbaar zijn.
- 15.3. Door ons verleende exit assistentie is een Additionele Dienst.
- 15.4. Bij de beëindiging van een Online Dienst worden uitdrukkelijk geen plug-ins, koppelingen, framework of ander systeemtechnisch intellectueel eigendom overgedragen.

16. Geheimhouding

- 16.1. Wij zullen geen vertrouwelijke informatie van u delen met derden tenzij wij wettelijk verplicht zijn deze gegevens te verstrekken of u ons daartoe instructie geeft. Wij zullen vertrouwelijke informatie alleen ter beschikking stellen aan personeelsleden en/of voor ons werkzame derden voor wie het noodzakelijk is van deze informatie kennis te nemen. Wij zullen u vrijwaren en schadeloosstellen indien wij in strijd handelen met het bepaalde in dit artikel.
- 16.2. Onze Dienst bevat bedrijfsgeheimen van ons en van derden. U heeft geen recht op enigerlei wijze kennis te (doen) nemen van deze gegevens. U zult zich onthouden van elke handeling die tot doel heeft derden toegang te geven tot deze bedrijfsgeheimen. In het bijzonder zult u niet en ook derden niet toestaan informatie over of uit de Dienst, bijvoorbeeld over de software, encryptie, algoritmes, beveiliging en/of code, te onttrekken op welke wijze dan ook, zoals maar niet beperkt tot decompileren of reverse engineeren. U zult ons vrijwaren en schadeloosstellen indien u in strijd handelt met het bepaalde in dit artikel.

17. SLA / Bugfixes

- 17.1. Gedurende een periode van drie maanden na acceptatie vinden alle bugfixes kosteloos plaats. Drie maanden na de definitieve levering wordt voor alle verdere technische ondersteuning (inclusief bugfixes op maatwerk) ons standaarduurtarief in rekening gebracht. Uitgezonderd zijn bugfixes op standaard software, voor zover u daarvoor met ons een SLA hebt afgesloten. Eventuele verplichtingen uit hoofde van een SLA zijn inspanningsverplichtingen en geen resultaatsverplichtingen. Wij garanderen daarbij niet dat de Dienst zonder onderbreking of geheel foutloos zal functioneren noch dat alle bugs zullen worden verbeterd of hersteld.
- 17.2. Wij zijn gerechtigd om eventuele (kwaliteits)eisen aan u voor te schrijven voor wat betreft welke rollen/personen binnen uw organisatie bugs kunnen melden aan ons of anderszins om ondersteuning kunnen vragen, alsook op welke wijze dit dient te geschieden, onverminderd het bepaalde in een SLA.

18. Algemeen

- 18.1. Onverminderd het bepaalde in artikel 6, mogen wij de AV wijzigen en de gewijzigde AV op de Overeenkomst van toepassing verklaren. Wij zullen daarbij tevens aangeven vanaf welke datum de gewijzigde AV van toepassing zal zijn.
- 18.2. U geeft ons hierbij toestemming om uw organisatie te noemen als klant van ons en afnemer van de Dienst, uw organisatie te vermelden op onze website alsmede het bestaan van de Overeenkomst met uw organisatie te gebruiken voor marketingdoeleinden van ons.
- 18.3. Wij streven ernaar de door ons gemelde termijnen en data waarop wij een prestatie moeten verrichten, of verricht moeten hebben, zoveel mogelijk na te komen. De enkele overschrijding van een datum of termijn brengt ons niet van rechtswege in verzuim.
- 18.4. Tenzij anders bepaald in de Overeenkomst:
- a) wordt onder "schriftelijk" tevens elektronisch dataverkeer verstaan; en
 - b) omvatten definities die in het enkelvoud zijn gesteld tevens het meervoud en omgekeerd.

19. Toepasselijk recht, geschillen

19.1. Op de Overeenkomst is Belgisch recht van toepassing.

19.2. Alle geschillen tussen partijen zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter te Antwerpen.