

Algemene Voorwaarden

producten en diensten aangeboden door Efficy of een van haar dochterondernemingen
(hierna de "**Dienstverlener**" genoemd),
Versie van kracht vanaf 31.07.2024

INDEX:

Bepalingen van toepassing op alle producten en diensten.....	5
1 Voorwerp	5
2 Definities.....	5
3 Contractuele documenten.....	6
4 Financiële voorwaarden	6
5 Abonnementen.....	7
5.1 Financiële en factureringsvoorwaarden.....	7
5.2 Duur en beëindiging	7
5.3 Beschrijving van abonnementen	7
5.4 Producten van derden	7
6 Aankoop.....	7
6.1 Levering.....	7
6.2 Aanvullende diensten	7
7 Intellectuele eigendom	7
7.1 Reikwijdte van het gebruiksrecht	7
7.2 Overtreding en waarborging van het rustig genot.....	8
8 Opschorting van diensten.....	8
9 Beëindiging wegens schuld	8
10 Aansprakelijkheid.....	9
11 Overmacht	9
12 Back-up.....	9
13 Afstand	9
14 Clausule inzake evenwicht.....	9
15 Bescherming van persoonsgegevens.....	10
15.1 Algemene informatie	10
15.2 De Dienstverlener als verwerker	10
15.3 De Dienstverlener als verwerkingsverantwoordelijke:.....	10
16 Vertrouwelijkheid	10
17 NIET-WERVINGSBEDING.....	10
18 Overdracht van rechten	10
19 Beslechting van geschillen	11

20 Toepasselijk recht - bemiddeling en jurisdictie.....	11
BIJLAGE 1: Professionele Diensten	12
21 Projecten voor de implementatie van producten	12
21.1 Definitie	12
21.2 Methodologie voor de tenuitvoerlegging.....	12
21.3 Verplichtingen van de Partijen.....	12
21.4 Garantie van aanpassingen.....	12
21.5 Facturering.....	12
22 Projecten in eigen beheer – delegeren van personeel of technische bijstand.....	12
22.1 Definitie	12
22.2 Verplichtingen van de Partijen.....	12
22.3 Financiële en factureringsvoorwaarden.....	13
22.4 Wijziging of beëindiging van voordelen.....	13
23 Vooraf betaalde diensten.....	13
24 Opleiding	13
BIJLAGE 2: Diensten voor het beheer van de klantrelatie.....	14
25 Cloud-abonnement.....	14
25.1 Hosting en toegang tot de oplossing.....	14
25.2 Back-ups.....	14
26 Correctief onderhoud	14
26.1 Een storing melden bij de supportafdeling	14
26.2 Contract inzake dienstverleningsniveau	15
26.3 Modaliteiten van de interventie.....	15
26.4 Belangrijk: veiligheid van de interventie	15
26.5 Correctie van Afwijkingen op eerdere versies	15
26.6 Uitsluitingen.....	15
27 Abonnement (zonder hosting).....	15
28 Abonnement op de dienst van correctief onderhoud	15
29 Beschikbaarheid van nieuwe versies van het Product.....	16
30 Abonnement op de Onderhoudsdienst voor het INSTELLEN VAN PARAMETERS	16
31 Abonnement op de dienst "UPDATES INBEGREPEN"	16
32 Wijziging van de perimeter	16

33	Intellectuele eigendom	16
BIJLAGE 3:	Marketingoplossing	17
34	Marketingoplossing	17
34.1	Grenzen	17
34.2	Beperkte garantie	17
34.3	SMS/MMS	17
34.4	Verplichtingen van de klant	17
34.5	Upgrades	17
34.6	Klantgegevens	17
34.7	Supportdienst	18
34.8	Beschikbaarheid voor APSIS ONE	18
34.9	Opschorting	18
34.10	Professionele Diensten	19
BIJLAGE 4:	Verwerking van persoonsgegevens door de dienstverlener als verwerker	20
BIJLAGE 5:	Specifieke aanvullende voorwaarden	24
35	Wanneer de maatschappelijke zetel van de Klant in AZIE is gevestigd	24
35.1	Referentie-index	24
36	In alle andere gevallen	24
36.1	Referentie-index	24

BEPALINGEN VAN TOEPASSING OP ALLE PRODUCTEN EN DIENSTEN

1 VOORWERP

De Dienstverlener publiceert software voor het leveren van diensten voor het "Beheer van Klantenrelaties" en de "Marketingoplossing" (hierna afzonderlijk het "**Product**" en gezamenlijk de "**Producten**"), die nader worden beschreven in Bijlagen 2 en 3.

Deze Algemene Voorwaarden (hierna de "**Algemene Voorwaarden**") worden aangegaan tussen de Dienstverlener enerzijds en een klant anderzijds (hierna de "**Klant**") en de Dienstverlener en de Klant worden samen de "**Partijen**" genoemd.

Het doel van deze Algemene Voorwaarden is de rechten en plichten van de Partijen vast te leggen, evenals de voorwaarden voor de levering van de Producten en diensten door de Dienstverlener. Op alle bestellingen die door de Klant worden geplaatst, zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing.

Dit hoofdstuk bevat de bepalingen die van toepassing zijn op alle aangeboden Producten en diensten BIJLAGE 1: Professionele Diensten bevat de bepalingen die specifiek zijn voor de Professionele Diensten. BIJLAGE 2: Diensten voor het beheer van de klantrelatie bevat bepalingen die specifiek zijn voor het Beheer van Klantenrelaties. BIJLAGE 3: bevat de specifieke bepalingen voor de Marketingoplossing.

Indien de Klant naast het Product ook software van derden heeft besteld, zijn uitsluitend de artikelen van deze sectie (met uitzondering van artikel 7) van toepassing op de verhandeling van deze Producten van derden waarbij de Partijen betrokken zijn.

2 DEFINITIES

Elk van de hierin gedefinieerde begrippen heeft de hieronder aangegeven betekenis:

Aankoop: verwijst naar het geval waarin de Klant licenties koopt om het Product te gebruiken.

Aanpassingen: verwijst naar aanpassingen aan specifieke parameters en/of ontwikkelingen aan het Product. De Aanpassingen kunnen worden uitgevoerd door de Dienstverlener of door een door hem erkende Integrator.

Abonnement(en): betekent een abonnement op producten of diensten die per abonnement worden verkocht door de Dienstverlener, inclusief maar niet beperkt tot: Clouddiensten, Onderhoud en het recht om de Producten gedurende een beperkte periode, d.w.z. de Abonnementperiode, en in On Premise modus te gebruiken.

Bestek: de functionele en technische documenten die tijdens de Projecten worden geproduceerd en gevalideerd en waarin de Specifieke Instellingen en Ontwikkelingen worden beschreven die moeten worden uitgevoerd om de Oplossing te leveren.

Bestelbon: verwijst naar de door de Dienstverlener uitgebrachte en door de Klant ondertekende of uitdrukkelijk aanvaarde prijsoffertes, of bij gebreke daarvan, de financiële voorwaarden vervat in het door de Klant ondertekende Commercieel Voorstel.

Bestelformulieren: het door de Dienstverlener gevalideerde formulier of het online abonnementsproces waarmee de Klant zich verbindt om zich te abonneren op de Diensten in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden.

Bijzondere Voorwaarden: de voorwaarden die schriftelijk tussen de Partijen zijn overeengekomen en die een aanvulling vormen op en in de plaats komen van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden.

Cloud: verwijst naar de hosting van de Oplossing op de infrastructuur van de Dienstverlener en het verschaffen van toegang tot de Oplossing, in tegenstelling tot de modus "On Premise".

Code: de JavaScript-code of enige andere code die door de Dienstverlener aan de klant wordt verstrekt voor gebruik in verband met de Diensten.

Commercieel Voorstel: betekent de definitieve offerte van de Dienstverlener zoals aanvaard door de Klant. Dit geldt niet voor verkoopbrochures of andere algemene presentatiedocumenten en ook niet voor niet-afgeronde offertes.

Correctief Onderhoud: verwijst naar de dienst die bestaat uit het corrigeren van Afwijkingen en die wordt beschreven in artikel 26. Het dekt in ieder geval de Standaard Afwijkingen en mogelijk ook de Specifieke Afwijkingen. De reikwijdte wordt omschreven in het Commercieel Voorstel of het Bestelformulier.

Definitie van Behoeften van de Klant: elk door de Klant verstrekt schriftelijk document waarin de Klant zijn behoeften voor de levering van de Diensten kan formuleren.

Dienst(en): verwijst naar de diensten die in meer detail beschreven staan in Bijlagen 1 tot 3.

Essentiële Functie: een functie die intensief wordt gebruikt (ten minste 20% van de gebruikstijd), waarvan het ontbreken de algehele werking van de applicatie aanzienlijk verstoort (wat resulteert in een werkoverbelasting van meer dan 50% voor de betrokken Gebruikers) en die een groot aantal Gebruikers treft (ten minste 50%).

Gebruiker: iedere aan de Klant verbonden persoon die het recht heeft om namens de Klant gebruik te maken van de Producten en Diensten van de Dienstverlener en die unieke gebruikers-ID's en wachtwoorden heeft om toegang te krijgen tot het Product.

Inhoud: verwijst naar digitale gegevens, tekst, afbeeldingen, audio, video, software of vergelijkbare inhoud.

Klantgegevens: alle Inhoud die de Klant (a) indient, verzamelt, verwerkt, gebruikt of opslaat via/in het Product; of (b) genereert bij interactie met het Product. Klantgegevens omvatten geen inhoud die de Dienstverlener beschikbaar stelt aan de Klant als onderdeel van de Dienst, zoals inhoud die Efficacy verkrijgt van openbare en derde bronnen en code.

Integrator: verwijst naar een derde bedrijf aan wie de Klant de creatie van de Aanpassingen van de Producten en de correctie van eventuele resulterende Afwijkingen heeft toevertrouwd.

Marketingoplossing: betekent alle toepassingen, tools en platforms voor Web marketing van de Dienstverlener waarop de Klant zich heeft geabonneerd via het Bestelformulier of die de Dienstverlener anderszins beschikbaar maakt voor de Klant, en die door de Dienstverlener zijn ontwikkeld, worden beheerd en onderhouden, zoals toegankelijk via <http://apsis.com> of een andere aangewezen URL, en alle aanvullende producten en diensten die de Dienstverlener aan de Klant levert (inclusief, maar niet beperkt tot, de code).

On Premise: verwijst naar het geval waarin de Klant de Oplossing host en beheert, in tegenstelling tot de Cloud-modus.

Product(en): verwijst naar alle Softwareproducten zoals op de markt gebracht door de Dienstverlener.

Producten van Derden: verwijst naar niet-geïntegreerde producten en professionele diensten geleverd door derden die interageren met of worden gebruikt in verband met de Diensten.



Project: betreft alle Diensten die erop gericht zijn het Product aan te passen aan de door de Klant kenbaar gemaakte behoeften door het uitvoeren van specifieke instellingen en ontwikkelingen.

Professionele Diensten: helpen bedrijven specifieke uitdagingen aan te pakken via een specifiek project op basis van het Product, dat training, implementatie, integratie of andere gerelateerde adviesdiensten kan omvatten.

Oplossing: verwijst naar het (de) Product(en) en de bijbehorende Aanpassingen (indien van toepassing).

Sites van Derden: verwijst naar websites van derden die toegankelijk zijn via de Diensten.

Standaardafwijking: betekent een werking van de Oplossing die niet in overeenstemming is met de Standaarddocumentatie.

Specifieke Afwijking: verwijst naar een werking van de Oplossing die niet voldoet aan het Bestek van Aanpassingen (afwijking die voortkomt uit de Specifieke Instellingen of Ontwikkelingen).

Standaarddocumentatie: betekent de documentatie voor de installatie, het gebruik, het beheer en de interfacing van het Product, alsmede de technische documentatie.

Technische Referentieomgeving: verwijst naar alle hardware- en softwarecomponenten van het informatiesysteem van de Klant die in wisselwerking staan met de Oplossing, zoals servercomponenten (behalve indien gehost in de Cloud) (hardware, server van de databank, server van de toepassing, Webserver, messaging, enz.) en hulpmiddelen geïnstalleerd op het werkstation van de gebruiker (hardware, OS, browser, kantoortechnologie, enz.).

Vertrouwelijke Informatie betekent alle informatie die door de ene Partij (de "**Bekendmakende Partij**") wordt bekendgemaakt aan de andere Partij (de "**Ontvangende Partij**"), mondeling of schriftelijk, die als vertrouwelijk wordt aangemerkt of die redelijkerwijs als vertrouwelijk zou moeten worden beschouwd gezien de aard ervan en de omstandigheden van de bekendmaking, zoals Klantgegevens, zakelijke en marketingplannen, technologie en technische informatie, productplannen en -ontwerpen en zakelijke processen. Vertrouwelijke Informatie omvat geen informatie die (i) algemeen bekend is of bekend wordt zonder schending van enige verplichting door de Bekendmakende Partij; (ii) bekend was bij de Ontvangende Partij voordat deze bekend werd gemaakt door de Bekendmakende Partij; of (iii) ontvangen is van een derde partij zonder schending van enige verplichting door de Bekendmakende Partij.

Versie: softwareversie. Een nieuwe versie komt overeen met wijzigingen aan een softwareaanbod die het product niet wezenlijk veranderen, maar eerder de functionaliteit ervan verhogen en problemen oplossen. Elke gepubliceerde versie van de software wordt aangeduid met een nummer.

3 CONTRACTUELE DOCUMENTEN

Deze Algemene Voorwaarden vormen de gemeenschappelijke rechtsgrondslag die van toepassing is op alle door de Dienstverlener aangeboden producten en diensten. Elke afwijking van deze Algemene Voorwaarden zal worden uiteengezet in de Bijzondere Voorwaarden.

De laatst aanvaarde Algemene Voorwaarden hebben voorrang op alle eerdere contracten of overeenkomsten die de Partijen gesloten hebben.

De contractuele documenten die de betrekkingen tussen de Partijen regelen zijn, in volgorde van prioriteit:

1. de Projectdocumenten (indien van toepassing) die formeel door de Partijen zijn gevalideerd;

2. de Bijzondere Voorwaarden (indien van toepassing); en
3. het/de Bestelformulier(en) of Commercieel Voorstel(len) van de Dienstverlener;
4. deze Algemene Voorwaarden en hun bijlagen;
5. De definitie van de vereisten van de Klant, indien van toepassing.

De contractuele documenten geven het volledige akkoord tussen de Partijen weer (hierna het "Contract").

4 FINANCIËLE VOORWAARDEN

De Klant betaalt alle kosten die in een Bestelbon worden vermeld of die anderszins worden overeengekomen. De in de Commerciële Voorstellen of de Bestelbonnen vermelde bedragen zijn exclusief belastingen en zullen worden vermeerderd met de geldende belastingen.

Betaling uit hoofde van de Bestelbon is niet afhankelijk van de implementatie of uitvoering van andere diensten.

De facturen zijn netto betaalbaar en zonder korting binnen dertig (30) kalenderdagen na de factuurdatum.

Elke klacht met betrekking tot een factuur moet de Dienstverlener binnen 30 kalenderdagen na de factuurdatum bereiken. Dit recht vervalt als het niet binnen de aangegeven periode wordt ontvangen.

Bij uitdrukkelijke overeenkomst en tenzij een uitzondering specifiek gevraagd en overeengekomen is door de Dienstverlener, zal het niet betalen van facturen op de vervaldag en een herinnering automatisch en zonder voorafgaande ingebrekestelling (niettegenstaande de ontbindende clausule) resulteren in de onmiddellijke opeisbaarheid van alle nog verschuldigde bedragen, ongeacht de voorziene betalingswijze, en de facturatie van nalatighedsintresten berekend tegen de maandelijkse rentevoet van één (1) % of het maximumbedrag volgens de geldende wetgeving. De verwijlrenten worden berekend vanaf de dag volgend op de vervaldag van de factuur tot de dag waarop de rekening van de Dienstverlener is gecrediteerd.

In geval van laattijdige betaling geven de voor de invordering gemaakte kosten bovendien aanleiding tot een forfaitaire vergoeding van veertig (40) euro of worden berekend in overeenstemming met de relevante wetgeving. Indien de gemaakte invorderingskosten hoger zijn dan het bedrag van deze forfaitaire vergoeding, kan na voorlegging van bewijsstukken een aanvullende vergoeding worden gevraagd. De Klant is van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling alle gerechtelijke en buitengerechtelijke invorderingskosten verschuldigd.

De Dienstverlener behoudt zich het recht voor om de prijzen van zijn diensten jaarlijks aan te passen, met ingang van de verjaardag van deze Overeenkomst. Dergelijke jaarlijkse prijsverhogingen zullen niet lager zijn dan de stijging van de Index zoals beschreven in Bijlage 5, die als minimumdrempel voor de prijsverhoging zal dienen.

Tenzij anders vermeld in het Commercieel Voorstel of de Bestelbon, zijn de reis- en verblijfkosten voor rekening van de Klant op basis van verstrekte ontvangstbewijzen.

Indien de Dienstverlener substantiële upgrades of toevoegingen aan de diensten introduceert die hun prestaties, functionaliteit of waarde aanzienlijk verbeteren, waaronder, maar niet beperkt tot, de integratie van nieuwe functies, significante prestatieverbeteringen of uitgebreide updates die de mogelijkheden van de dienst aanzienlijk uitbreiden (de "**Grote verbetering**") gedurende het jaar, kan de Dienstverlener de vergoeding verhogen om de toename in functionaliteiten te weerspiegelen.

Grote verbetering verwijst naar substantiële upgrades of toevoegingen aan de diensten die hun prestaties, functionaliteit of waarde aanzienlijk verbeteren.

De Dienstverlener zal de Klant tijdens de looptijd van de overeenkomst ten minste 30 dagen vóór een aankomende prijsverhoging op de hoogte stellen van een dergelijke verhoging. De kennisgeving zal de ingangsdatum, de nieuwe prijzen en de aard van de grote verbeteringen die de prijsverhoging veroorzaken, vermelden.

Voor Klanten in de modus On Premise, indien de klant de Grote verbetering tijdens de contractperiode afwijst, dient de klant uitdrukkelijk zijn bereidheid te melden om deze Grote verbetering niet af te dwingen en blijft de prijs geldig tot de verjaardag van de overeenkomst, op welke datum de nieuwe verbetering en prijs automatisch van toepassing zullen zijn.

De Dienstverlener kan zijn Algemene Voorwaarden van tijd tot tijd bijwerken na kennisgeving door de Dienstverlener aan de Klant.

De bijgewerkte Algemene Voorwaarden worden onmiddellijk van kracht na kennisgeving aan de Klant. Bij afwezigheid van uitdrukkelijke acceptatie zal voortgezet gebruik van de diensten van de Dienstverlener na dertig (30) dagen na kennisgeving aan de Klant worden beschouwd als acceptatie van de bijgewerkte Algemene Voorwaarden.

5 ABONNEMENTEN

5.1 Financiële en factureringsvoorwaarden

Aan Abonnementen zijn kosten verbonden zoals gespecificeerd in het Commercieel Voorstel of Bestelformulier.

Deze bijdrage wordt vooraf gefactureerd voor een duur van één (1) jaar, tenzij in de commerciële offerte anders is bepaald.

5.2 Duur en beëindiging

Elk Abonnement wordt van kracht op de datum die in het Commercieel Voorstel of de Bestelbon wordt aangegeven, voor een duur die in het Commercieel Voorstel of de Bestelbon wordt vermeld. Het wordt stilzwijgend verlengd voor opeenvolgende perioden van gelijke duur.

Standaard is de duur van elk Abonnement één (1) jaar.

Een Partij die een Abonnement wenst te beëindigen of verminderen dient de andere Partij hiervan op enigerlei wijze in kennis te stellen. Elke inschrijving kan echter per aangetekende brief met ontvangstbevestiging worden beëindigd. Tenzij anders vermeld in het Bestelformulier of het Commercieel Voorstel van de Dienstverlener, moet elke opzegging ten minste 2 maanden voor het einde van de betreffende periode plaatsvinden.

5.3 Beschrijving van abonnementen

In het geval van Cloud-Abonnementen en het Abonnement, schrijft de Klant zich in op het recht om de Producten te gebruiken voor de duur van het Abonnement.

Een beschrijving van de diensten die worden geleverd als onderdeel van de Abonnementen wordt gegeven in Bijlagen 2 en 3.

5.4 Producten van derden

De Klant heeft de mogelijkheid om producten van derden te bestellen bij de Dienstverlener of rechtstreeks bij een derde partij. De Klant erkent dat deze producten door een derde partij worden geleverd onder hun eigen voorwaarden. Dit houdt in dat de Dienstverlener geen ondersteuning of garantie biedt met betrekking tot de functionaliteit, beschikbaarheid of kwaliteit van deze producten van derden.

6 AANKOOP

De aankoop van licenties verleent de Klant het recht om het Product gedurende de gehele duur van het auteursrecht te gebruiken.

6.1 Levering

Voor Klanten in de modus On Premise, de Dienstverlener zal de Klant binnen vijf (5) dagen na de bestelling een kopie verstrekken van de

software in objectcode en de Standaard Documentatie. De bronprogramma's worden niet aan de Klant meegegeed.

6.2 Aanvullende diensten

De Klant wordt erop gewezen dat hij een Onderhoudsabonnement (of Cloud-Abonnement) moet hebben afgesloten indien hij gebruik wenst te maken van de diensten van de Dienstverlener. Deze behoudt zich het recht voor elke tussenkomst te weigeren indien de Klant op het ogenblik van de aanvraag tot tussenkomst niet in het bezit is van één van deze Abonnementen.

7 INTELLECTUELE EIGENDOM

7.1 Reikwijdte van het gebruiksrecht

De Klant behoudt alle rechten op de Klantgegevens en Efficcy zal de Klantgegevens uitsluitend gebruiken in overeenstemming met dit Contract en anderszins om haar verplichtingen jegens de Klant na te komen en/of haar rechten uit hoofde van dit Contract uit te oefenen.

Met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Klant heeft Efficcy het recht om het feit dat de Klant een betalende klant van Efficcy is bekend te maken en om de naam en het logo van de Klant te gebruiken (zoals aangegeven door de Klant) om de Klant te identificeren als een klant van Efficcy op de websites van Efficcy en in ander promotie- en marketingmateriaal.

Alle eigendomsrechten, intellectuele eigendomsrechten en andere eigendomsrechten met betrekking tot de Producten en Diensten geleverd door de Dienstverlener (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, Producten, Clouddiensten, Aanpassingen, Standaarddocumentatie, broncodes, systemen, programma's, databanken, rapporten, methoden, interventies, ontdekkingen, knowhow, enz.), met inbegrip van aanvullingen, innovaties, verbeteringen, wijzigingen, toevoegingen, uitbreidingen, afgeleiden daarvan, zijn en blijven het exclusieve eigendom van de Dienstverlener.

Deze Algemene Voorwaarden impliceren geen overdracht van enige intellectuele eigendomsrechten aan de Klant, behoudens de toekenning van bepaalde rechten door de Dienstverlener aan de Klant, die het voorwerp zullen uitmaken van een uitdrukkelijke schriftelijke overeenkomst tussen de Partijen. Bepalingen die hiervan afwijken, worden beheerst door de voorwaarden van het contract dat is gesloten tussen de Dienstverlener en de Klant.

De Dienstverlener is de eigenaar van alle suggesties, aanbevelingen, verbeteringen, verzoeken om verbetering of andere opmerkingen die door de Klant of Gebruikers worden verstrekt met betrekking tot de Diensten, het Product en de Oplossing, en indien van toepassing, stemt de Klant ermee in om alle overdrachten van dergelijke rechten te doen en/of verbindt zich ertoe om alle redelijke stappen te ondernemen die nodig zijn zodat de Dienstverlener daarvan eigenaar blijft.

Voor de in het onderhavige document gedefinieerde termijnen verleent de Dienstverlener de Klant een persoonlijk, niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om de Producten geïdentificeerd in de Bestelbon onder de objectcode te gebruiken.

De Klant mag het Product alleen gebruiken in het kader van zijn eigen activiteit.

Het is de Klant niet toegestaan om direct of indirect (i) de Abonnementdienst te wijzigen, te decompileren, te disassembleren of aan reverse engineering te onderwerpen of te trachten de onderliggende code en/of structuur, ideeën of algoritmen van de Abonnementdienst of enige software, gegevens of documentatie met betrekking tot of verstrekt met de Abonnementdienst te achterhalen; (ii) de Abonnementdienst te wijzigen, te vertalen of daarvan afgeleide werken te maken; (iii) toegang te verkrijgen tot de Abonnementdienst of de

Abonnementdienst te gebruiken om een product of dienst te creëren (of een derde te ondersteunen of te helpen bij het creëren daarvan) dat of die met de Abonnementdienst concurreert; (iv) op enigerlei wijze rechten op de Abonnementdienst over te dragen of te bezwaren; of (v) het Product in onderlicentie te geven, te verkopen, over te dragen, toe te wijzen, te distribueren of commercieel te exploiteren.

De Dienstverlener kan AI-functies aanbieden als onderdeel van de diensten. De Klant erkent dat het gebruik van deze functies de verwerking van gegevens en de generatie van outputs kan inhouden die onderhevig kunnen zijn aan intellectuele eigendomsrechten. De Dienstverlener kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor enige inbreuk op intellectuele eigendomsrechten die voortvloeit uit het gebruik van deze functies door de klant, hetzij direct toe te schrijven aan de functionaliteit zelf of aan het gebruik ervan door de klant. De Klant stemt ermee in de Dienstverlener te vrijwaren en schadeloos te stellen voor enige claims, schade of aansprakelijkheden die voortvloeien uit dergelijke inbreuken. De Dienstverlener behoudt zich het recht voor om naar eigen goeddunken de toegang tot de AI-functies op te schorten of te beperken in geval van onredelijk of oneerlijk gebruik van de AI-functies door de Klant en is gerechtigd om over te gaan tot prijsverhoging afhankelijk van de gebruiksfrequentie van de AI-functies. Onder gebruiksrecht wordt verstaan het recht:

- de functies van het Product uit te voeren zoals beschreven in het Bestek;
- een interface maken tussen het Product en toepassingen van derden via onze API; en
- derden van tijd tot tijd toegang verlenen tot de Producten via een aangewezen Gebruiker.

7.2 Overtreding en waarborging van het rustig genot

De Dienstverlener garandeert dat hij houder is van de intellectuele eigendomsrechten of over de nodige toelatingen beschikt om het Product op de markt te brengen. De Dienstverlener waarborgt aan de Klant het rustig genot van de rechten die hem zijn verleend op de Producten die hij uitgeeft.

Elke Partij vergoedt en vrijwaart de andere Partij van elke vordering of klacht gebaseerd op inbreuk op intellectuele eigendomsrechten (van derden), oneerlijke concurrentie of oneigenlijk gebruik om het gebruik van het Product waarop het Contract betrekking heeft te beperken of te verbieden, op voorwaarde dat: 1) de benadeelde Partij de andere Partij binnen een redelijke termijn in kennis heeft gesteld van de rechtsvordering of eis; 2) de andere Partij haar eigen belangen en die van de benadeelde Partij vrijelijk en op eigen kosten heeft kunnen verdedigen en de benadeelde Partij loyaal heeft meegewerkt aan een dergelijke verdediging door tijdig alle informatie te verstrekken die nodig is om een dergelijke verdediging te voeren; 3) de betrokken Partij aanvaardt dat de andere Partij naar eigen goeddunken kan onderhandelen over de terugtrekking van de eiser, met dien verstande dat de betrokken Partij geen enkele eis kan schikken tenzij zij de andere Partij onvoorwaardelijk ontslaat van alle aansprakelijkheid; en 4) het geschil betrekking heeft op een element van het Product.

In geval van een verbod op het gebruik van alle of een deel van de elementen waarvoor de rechten zijn overgedragen, zal de Dienstverlener zich (naar eigen goeddunken) inspannen om: hetzij het recht voor de Klant te verkrijgen om het betreffende element te blijven gebruiken zonder extra kosten voor de Klant; hetzij het Product te wijzigen om piraterij te voorkomen; hetzij een vervangingsoplossing te bieden; hetzij (alleen in het geval van een Aankoop) de klant een deel van de reeds voor het Product betaalde bedragen terug te betalen, rekening houdend met de tijd gedurende welke de Klant het Product heeft kunnen gebruiken.

De Klant erkent dat al deze acties afzonderlijk een voldoende schadevergoeding vormen.

8 OPSCHORTING VAN DIENSTEN

Bij niet-betaling van onbetwiste facturen kan de Dienstverlener de diensten na een periode van vijftien (15) kalenderdagen zonder effect opschorten.

Als de Klant niet binnen vijftien (15) kalenderdagen de gehele verschuldigde bedragen niet heeft betaald, kan de Dienstverlener alle diensten opschorten totdat de verschuldigde bedragen volledig zijn betaald, inclusief verwijlrentesten. Deze opschorting zal niet leiden tot een wijziging van de vastgestelde prijs of de toepassing van een boete door de Klant.

Indien de Klantenwebsite van de Klant of het gebruik van de Diensten (i) onderworpen is aan denial of service-aanvallen of andere verstorende activiteiten; (ii) wordt gebruikt om denial of service-aanvallen of andere verstorende activiteiten uit te voeren; (iii) een beveiligingslek creëert voor de Diensten of andere elementen; (iv) overmatig bandbreedte verbruikt; of, (v) schade toebrengt aan de Dienstverlener of derden, dan kan de Dienstverlener, na elektronische kennisgeving aan de Klant, de toegang tot het Abonnement geheel of gedeeltelijk opschorten.

Bovendien kan de Dienstverlener de diensten op elk moment opschorten indien het gebruik ervan illegaal blijkt en/of de algemene kwaliteit van zijn diensten in gevaar kan brengen (bijvoorbeeld maar niet uitsluitend: het verzenden van spam, lasterlijke opmerkingen of documenten, schending van persoonlijke rechten, poging tot piraterij, poging tot onderschepping van spraakberichten of berichten met een promotioneel karakter die algemeen bekend staan als "ongewenste e-mail", schending van de openbare orde of de goede zeden, enz.).

9 BEËINDIGING WEGENS SCHULD

Elke Partij kan de Diensten (Abonnementen en Projecten) per aangetekende brief met ontvangstbevestiging beëindigen indien de andere Partij haar verplichtingen uit hoofde van deze voorwaarden niet nakomt en zonder dat deze tekortkoming binnen dertig (30) kalenderdagen na ingebrekestelling is verholpen, onder voorbehoud van de schadevergoeding waarop de Partij aanspraak kan maken. Alle geleverde diensten blijven verschuldigd.

De Dienstverlener is gerechtigd, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, het Contract met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder rechterlijke of arbitrale tussenkomst, indien:

- a) door of jegens de Klant (voorlopige) surseance van betaling of faillissement wordt aangevraagd of verleend;
- (b) beslag wordt gelegd op een substantieel deel van de activa of goederen van de Klant die door of namens de Klant ter beschikking zijn gesteld en het beslag niet op korte termijn wordt opgeheven;
- (c) het bedrijf van de Klant wordt geliquideerd of de Klant zijn huidige activiteiten staakt, of indien de Klant een rechtspersoon is, de eigendomsverhoudingen in die rechtspersoon aanzienlijk veranderen, of de rechtspersoon wordt ontbonden;
- (d) het gebruik van het Product inbreuk maakt op enige intellectuele eigendomsrechten verleend door de Dienstverlener;
- (e) de Klant anderszins in gebreke blijft bij het nakomen van enige andere verplichting uit hoofde van het Contract, in zijn geheel en/of binnen de termijnen;
- f) in alle gevallen van a) tot d), altijd onverminderd het recht van de Dienstverlener op schadevergoeding.



De Klant heeft het recht om het contract te beëindigen als de Dienstverlener herhaaldelijk en ernstig in gebreke blijft of een opzettelijke fout begaat bij de uitvoering van zijn contractuele verplichtingen.

Indien het contract tussen de Dienstverlener en de Klant wordt ontbonden, al dan niet met toepassing van het in deze Algemene Voorwaarden omschreven ontbindingsrecht, verliest de Klant het recht om van de Dienstverlener de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van het ontbonden contract te vorderen.

10 AANSPRAKELIJKHEID

De volgende bepalingen verdelen de aansprakelijkheden tussen de Dienstverlener en de Klant; de overeengekomen prijzen weerspiegelen deze verdeling van aansprakelijkheden en de daaruit voortvloeiende beperking van aansprakelijkheid.

De Klant verklaart dat hij er zich ten volle van bewust is dat het Product technische storingen kan vertonen of niet volledig en ononderbroken kan functioneren.

De Klant zal geen verhaal hebben op de Dienstverlener voor kleine wijzigingen in de diensten en/of producten indien deze technisch noodzakelijk zijn of voortvloeien uit technische, technologische, productionele en esthetische ontwikkelingen. Dit geldt op voorwaarde dat deze wijzigingen geen invloed hebben op de specifieke en essentiële functionele en uiterlijke kenmerken voor de Klant. De Dienstverlener verbindt zich ertoe de Klant hiervan schriftelijk in kennis te stellen.

De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor winstderving, inkomstderving al dan niet als gevolg van onderbreking van de bedrijfsvoering van de Klant, verlies van cliënteel, bedrijfsschade, verlies van informatie of enige directe of indirecte schade geleden door de Klant als gevolg van de diensten of producten op contractuele basis of op basis van onrechtmatige daad, behalve voor zover dergelijke schade het gevolg is van grove nalatigheid, fraude, opzettelijke fouten of opzettelijk plichtsverzuim door de Dienstverlener. De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor enige schade die het gevolg is van de kwaliteit van de internetverbinding van de Klant of enige storing van het werkstation van de Klant, met inbegrip van maar niet beperkt tot hardware en/of software die niet voldoet aan de toepasselijke specificaties (met inbegrip van updates). De Dienstverlener is evenmin aansprakelijk voor gebreken die direct of indirect door de Klant of een derde zijn veroorzaakt, hetzij door een fout of nalatigheid, noch voor diensten die door een derde zijn uitgevoerd zonder de uitdrukkelijke toestemming van de Dienstverlener.

Bij de modus On Premise verbindt de Klant zich ertoe regelmatig (ten minste dagelijks) back-ups van zijn gegevens te maken om de schade die door gegevensverlies zou kunnen worden veroorzaakt tot een minimum te beperken.

In alle omstandigheden is de aansprakelijkheid van de Dienstverlener beperkt tot zestig procent (60%) van de bedragen die door de Dienstverlener zijn gefactureerd en door de Klant zijn betaald in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan het incident, exclusief eventuele kredietkosten voor SMS/MMS.

De Dienstverlener verklaart dat hij bij een bekende solvabele verzekeringsmaatschappij verzekerd is voor alle aansprakelijkheden die hij uit hoofde van het Contract op zich kan nemen en verbindt zich ertoe de Klant op eenvoudig verzoek een attest te verstrekken.

De Klant zal de Dienstverlener vrijwaren en verdedigen tegen alle vorderingen, uitgaven, schade, verliezen, aansprakelijkheden of kosten

die voortvloeien uit of verband houden met de niet-nakoming door de Klant van zijn verplichtingen.

Niet-nakoming door de Klant van een wezenlijke verplichting (met inbegrip van niet-nakoming van de instructies van de Dienstverlener [inclusief in handleidingen] en van wettelijke of andere vereisten) ontheft de Dienstverlener van zijn aansprakelijkheid.

De Klant erkent en stemt ermee in dat de Websites van Derden en Producten van Derden niet onder de controle van de Dienstverlener vallen en dat, indien verstrekt, de Websites van Derden en Producten van Derden alleen als een faciliteit worden verstrekt. De beschikbaarheid van een website van derden of een Product van Derden betekent niet dat de Dienstverlener de website van derden of het Product van Derden goedkeurt, op zich neemt of garandeert en de Dienstverlener wijst alle aansprakelijkheid af (namens zichzelf en haar licentiegevers) met betrekking tot Producten van Derden die de Klant kan gebruiken als onderdeel van de Abonnementdienst.

De Klant is aansprakelijk voor alle handelingen en nalatigheden van de Gebruiker.

11 OVERMACHT

Geen van de Partijen is aansprakelijk voor niet-nakoming of vertraging in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van dit Contract indien een dergelijke niet-nakoming of vertraging het gevolg is van onvoorzienbare oorzaken buiten haar wil. De Partij die beweert getroffen te worden door een dergelijk geval van overmacht stelt de andere Partij hiervan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte en elke partij zal redelijke inspanningen leveren om het effect van het geval van overmacht te beperken.

Indien dergelijke situatie langer dan één (1) maand aanhoudt, komen de Partijen overeen besprekingen te beginnen om te trachten tot overeenstemming te komen. Indien geen overeenstemming of alternatief wordt gevonden, kan het contract worden opgezegd door de Partij wier verplichtingen niet door het geval van overmacht worden aangetast.

Worden beschouwd als gevallen van overmacht, zonder beperking: stakingen, gevaren die specifiek zijn voor het internet, daden van piracy die niet konden worden vermeden door de beveiligingsmaatregelen die tussen de Partijen zijn overeengekomen, oorlogshandelingen, vijandelijkheden of sabotage, of stroom-, internet- of telecommunicatiestoringen die niet kunnen worden toegeschreven aan de Partij waarop de verplichting betrekking heeft, indien deze redelijkerwijs niet konden worden beheerst.

12 BACK-UP

De eventuele nietigheid van een van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden of een deel van een bepaling laat de toepasselijkheid van de overige bepalingen en/of de rest van de bepaling onverlet. Als een bepaling ongeldig is, zullen de Dienstverlener en de Klant, naar eer en geweten, te goeder trouw onderhandelen om de ongeldige bepaling te vervangen door een gelijkwaardige bepaling die in overeenstemming is met de algemene geest van deze Algemene Voorwaarden.

13 AFSTAND

Het feit dat één van de Partijen niet om de uitvoering eist door de andere Partij van één van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, mag niet worden geïnterpreteerd als een verklaring van afstand door die Partij van haar recht om die bepaling, dat recht of die rechtsmiddelen in te roepen.

14 CLAUSULE INZAKE EVENWICHT

Deze Algemene Voorwaarden worden door de Partijen als evenwichtig beschouwd. Deze Algemene Voorwaarden zullen derhalve steeds worden

geïnterpreteerd met inachtneming van de concrete omstandigheden van de samenwerking.

15 BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS

15.1 Algemene informatie

De Partijen zullen zich houden aan alle toepasselijke wetgeving met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, de Europese Verordening (EU) 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens ("AVG"). Dit omvat de verplichting om de betrokkenen te informeren overeenkomstig de artikelen 12 tot en met 14 van de AVG en om een rechtsgrondslag te hebben voor de verwerking van persoonsgegevens.

De rol van de Dienstverlener (verwerkingsverantwoordelijke of verwerker) met betrekking tot persoonsgegevens die worden verwerkt in het kader van de uitvoering van de Algemene Voorwaarden, wordt hieronder uiteengezet of in zijn privacybeleid.

15.2 De Dienstverlener als verwerker

Wanneer de Klant persoonsgegevens aan de Dienstverlener verstrekt in het kader van zijn gebruik van de Dienst waarvoor hij zich heeft ingeschreven, Abonnementen, de Oplossing en/of eventuele aanvullingen, en de Dienstverlener verzoekt om namens hem persoonsgegevens te verwerken met als enig doel de Klant de ingeschreven Dienst, Abonnementen, de Oplossing en/of eventuele aanvullingen te verstrekken, treedt de Klant bij de verwerking van die persoonsgegevens op als verwerkingsverantwoordelijke, en de Dienstverlener als verwerker (zoals gedefinieerd door de AVG).

In dit verband verbindt de Dienstverlener zich ertoe de vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens die in het kader van de diensten kunnen worden verwerkt, te waarborgen en ervoor te zorgen dat de personen die bevoegd zijn om deze persoonsgegevens te verwerken, gebonden zijn door een passende geheimhoudingsplicht van wettelijke of, bij ontstentenis daarvan, contractuele aard en de nodige opleiding krijgen op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.

De voorwaarden waaronder de verschillende verwerkingen door de Dienstverlener als verwerker (in de zin van de AVG) worden uitgevoerd, worden overeenkomstig artikel 28 van de AVG beschreven in Bijlage 4 van deze Algemene Voorwaarden.

15.3 De Dienstverlener als verwerkingsverantwoordelijke:

In het kader van deze Algemene Voorwaarden kan Dienstverlener de persoonsgegevens van de Klant ook verwerken als verwerkingsverantwoordelijke. Deze persoonsgegevens kunnen voor de volgende doeleinden worden verwerkt:

- Voor de administratie en het beheer van de klantrelatie;
- in het kader van en gedurende de contractuele en precontractuele relatie met de Klant;
- wanneer de Klant contact met ons opneemt via e-mail, post, telefoon of een ander communicatiekanaal, bijvoorbeeld om eventuele vragen/verzoeken te beantwoorden;
- voor het beheer van klachten, dienst na verkoop en garanties;
- om verkoop- en marketingactiviteiten uit te voeren;
- voor het opstellen van bedrijfsstatistieken; en
- wanneer de verwerking noodzakelijk is voor de vaststelling, de uitoefening of de verdediging van een recht in rechte.

In geval van het inschakelen van een verwerker in de zin van de AVG is de Dienstverlener verplicht een verwerker aan te wijzen die de AVG naleeft

en adequate technische en organisatorische maatregelen neemt om de correcte verwerking van persoonsgegevens te waarborgen.

De Klant kan meer informatie vinden over de verwerking van zijn persoonsgegevens, alsmede over de uitoefening van zijn rechten (bijvoorbeeld het recht van inzage, rectificatie, wissing, verzet, enz.), in de rubriek "[privacybeleid](#)" die geraadpleegd kan worden op de website van de Dienstverlener. De Klant kan altijd contact opnemen met de functionaris voor gegevensbescherming via e-mail op: privacy@efficy.com.

16 VERTROUWELIJKHEID

De Ontvangende Partij (i) beschermt de vertrouwelijkheid van de Vertrouwelijke Informatie door hetzelfde beschermingsniveau toe te passen dat zij gebruikt voor haar eigen Vertrouwelijke Informatie van vergelijkbare aard (wat niet minder mag zijn dan een redelijk beschermingsniveau); (ii) gebruikt de Vertrouwelijke Informatie niet voor doeleinden die buiten het toepassingsgebied van dit Contract vallen; (iii) beperkt, tenzij anderszins schriftelijk gemachtigd door de Bekendmakende Partij, de toegang tot de Vertrouwelijke Informatie tot haar werknemers en verwerkers die deze toegang nodig hebben voor doeleinden die in overeenstemming zijn met dit Contract en die geheimhoudingsovereenkomsten hebben ondertekend met de Ontvangende Partij die bepalingen bevatten die minstens even strikt zijn als de bepalingen in deze algemene voorwaarden. Na kennisgeving aan de Bekendmakende Partij (voor zover een dergelijke kennisgeving wettelijk is toegestaan), kan de Ontvangende Partij Vertrouwelijke Informatie bekendmaken indien de wet, regelgeving of een juridische procedure dit vereist.

Op schriftelijk verzoek van de Bekendmakende Partij zal de Ontvangende Partij alle Vertrouwelijke Informatie onverwijld teruggeven of vernietigen (met uitzondering van Klantgegevens, die worden verwijderd in overeenstemming met Bijlage 4).

Niettegenstaande andersluidende bepalingen heeft de Dienstverlener het recht om gegevens en andere informatie te verzamelen en te analyseren met betrekking tot de levering, het gebruik en de werking van de verschillende functies van het Product en de bijbehorende systemen en technologieën (met inbegrip van informatie die is samengevoegd uit Klantgegevens en daarvan afgeleide gegevens), en de Dienstverlener heeft (gedurende en na de looptijd van het Contract) het recht om (i) dergelijke informatie en gegevens te gebruiken om het Product te verbeteren en te optimaliseren en voor andere ontwikkelings-, diagnostische en hersteldoelstellingen in verband met de Diensten; en (ii) dergelijke gegevens alleen in samengevoegde of andere geanonimiseerde vorm openbaar te maken in verband met zijn activiteiten. Er worden geen rechten of licenties verleend, behalve zoals uitdrukkelijk hierin uiteengezet.

17 NIET-WERVINGSBEDING

Tijdens de duur van het Contract en gedurende één (1) jaar na de beëindiging ervan, is het de Klant niet toegestaan om, rechtstreeks of onrechtstreeks, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Dienstverlener, werknemers van de Dienstverlener die betrokken zijn bij de uitvoering van het Contract en die voor hem werken, in dienst te nemen of op enigerlei wijze te werk te stellen of te benaderen, op straffe van een onmiddellijk opeisbare boete van 50.000 EUR (voluit: vijftigduizend euro) voor elke inbreuk op dit verbod.

18 OVERDRACHT VAN RECHTEN

De rechten en verplichtingen tussen de Partijen kunnen door een Partij niet geheel of gedeeltelijk worden overgedragen of afgestaan aan een derde, tenzij de Partijen schriftelijk anders overeenkomen.

Het staat elke Partij evenwel vrij haar rechten en verplichtingen uit hoofde van deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk over te dragen aan



een onderneming van haar groep zonder voorafgaande toestemming van de andere Partij, mits zij deze laatste daarvan in kennis stelt.

19 BESLECHTING VAN GESCHILLEN

Behalve in noodgevallen erkennen de partijen dat zij alles in het werk zullen stellen om minnelijke schikkingen te verkiezen bij een patstelling.

In het geval van een impasse zal de belanghebbende Partij de zaak per aangetekende brief met ontvangstbevestiging aan de andere Partij voorleggen om te proberen tot een minnelijke schikking te komen.

Als er binnen één (1) maand geen minnelijke schikking wordt bereikt, kan de belanghebbende Partij de zaak voorleggen aan de bevoegde rechtbank.

20 TOEPASSELIJK RECHT - BEMIDDELING EN JURISDICTIE

20.1 Algemene bepalingen

20.1.1 Dit Artikel 20 blijft in zijn geheel van kracht ondanks het vervallen of beëindigen van het Contract.

20.1.2 In geval van onenigheid in verband met de uitvoering of de interpretatie van het Contract, en in alle gevallen voorzien in artikel 20.2 en volgende, komen de partijen overeen besprekingen aan te gaan en een oplossing te zoeken - de gerechtelijke beslechting van hun geschil, eerst bij conventionele weg.

20.1.3 Indien bemiddeling geen resultaat oplevert, zal het geschil worden beslecht door de relevante jurisdictie en volgens de toepasselijke wetgeving zoals voorzien in deze overeenkomst.

20.1.4 Indien de bemiddeling mislukt en de financiële inzet van het geschil minder bedraagt dan 10.000 € excl. bel., kan het geschil enkel aanhangig worden gemaakt voor de bevoegde rechtbank te BRUSSEL, BELGIË, of elke andere rechtbank voorzien in de artikelen 20.2 en volgende, niettegenstaande meerdere verweerders of oproeping in vrijwaring.

20.2 Wanneer de maatschappelijke zetel van de Klant in Frankrijk of Monaco is gevestigd:

Op dit contract is het Franse recht van toepassing.. De taal van de procedure is het Frans. De bevoegde rechtbank is die van PARIJS, FRANKRIJK.

20.3 Wanneer de maatschappelijke zetel van de Klant gevestigd is in Zweden, Denemarken, Noorwegen of Finland:

Dit Contract valt uitsluitend onder het Zweedse recht. De bevoegde rechtbank (cf. artikel 20.1.4) is die van MALMO, ZWEDEN. De taal die in de procedure wordt gebruikt is Engels. Beëindiging op grond van artikel 5.2 moet per e-mail worden meegedeeld aan het volgende adres: sales@efficy.com.

20.4 Wanneer de maatschappelijke zetel van de Klant in Nederland is gevestigd:

Dit Contract valt onder het Nederlandse recht. De bevoegde rechtbank (cf. artikel 20.1.4) is die van HERTOGENBOSCH, NEDERLAND. De taal die in de procedure wordt gebruikt is Engels.

20.5 Wanneer de maatschappelijke zetel van de Klant in Azië is gevestigd:

Dit Contract valt onder het Hongkongse recht. De bevoegde rechtbank (cf. artikel 20.1.4) is die van HONGKONG. De taal die in de procedure wordt gebruikt is Engels.



BIJLAGE 1: PROFESSIONELE DIENSTEN

Deze Bijlage en alles wat daarin is uiteengezet is alleen van toepassing op de Professionele Diensten zoals uiteengezet in het Commercieel Voorstel.

21 PROJECTEN VOOR DE IMPLEMENTATIE VAN PRODUCTEN

21.1 Definitie

De Dienstverlener verkrijgt algemeen genomen het Project op basis van een door de Klant verstrekt Bestek voor een bepaald voorlopig budget en tijdsbestek. De precieze beschrijving van het Project kan in de loop van het Project evolueren, behoudens schriftelijk akkoord tussen de Partijen. De Dienstverlener is de opdrachtgever.

21.2 Methodologie voor de tenuitvoerlegging

De Projecten bestaan over het algemeen uit vier fasen: het kaderen (definitie van de behoeften door de Klant, onderzoek naar de geschiktheid van deze behoeften en de mogelijkheden van het Standaardproduct), ontwikkeling (het uitvoeren van Aanpassingen), oplevering en ingebruikname. De start van een fase kan alleen plaatsvinden als de vorige fase formeel gevalideerd is. De details van de fasen worden gedefinieerd in de projectmethodologie of het Quality Assurance Plan (QAP).

21.3 Verplichtingen van de Partijen

21.3.1 Verplichtingen van de Klant

De Klant verbindt zich ertoe:

- zijn behoeften op een precieze en volledige manier kenbaar te maken aan de hand van talloze referentiedocumenten, e-mails en werkvergaderingen;
- een nauwkeurige beschrijving te geven van zijn IT-omgeving en -organisatie, die van substantieel belang zijn;
- aan de Dienstverlener de middelen (kantoor, documentatie, communicatiemiddelen enz.) ter beschikking stellen die nodig zijn voor de goede uitvoering van de opdracht wanneer de diensten plaatsvinden in de gebouwen van de Klant.
- de termijnen na te leven, met name voor de validering van documentatie en toepassingen;
- de Dienstverlener onverwijld te raadplegen om onvoorziene situaties of situaties die arbitrage vereisen aan te pakken;
- deel te nemen aan het werk door de noodzakelijke kwaliteit en kwantiteit van interne middelen toe te wijzen;
- systematisch de Dienstverlener te raadplegen en zijn aanbevelingen aandachtig te bestuderen zodat de keuzes en tegenprestaties optimaal zijn, zowel wat het aantal gefactureerde dagen als de prijs en de duur betreft;
- systematisch de voorkeur te geven aan standaardoplossingen die door de Producten worden geboden met betrekking tot aanpassingen;
- de in het Product te laden gegevens te verwerken conform de door de Dienstverlener gegeven instructies en deze ter beschikking te houden van de Dienstverlener conform het tijdschema van het Project. Deze voorbereiding en opmaak van gegevens zijn essentieel voor de aanvaarding en voltooiing van het Project en zijn van groot belang; en
- de algemene leiding te verzorgen van het Project, in zijn hoedanigheid van opdrachtgever.

21.3.2 Verplichtingen van de Dienstverlener

De Dienstverlener verbindt zich ertoe:

- de Klant gedurende het hele Project te begeleiden en aanbevelingen te geven die zijn aangepast aan de geuite behoeften;
- om de technische middelen en het geschikte personeel in te zetten om de uitvoering van de aan hem toevertrouwde werkzaamheden te verzorgen. Alleen de Dienstverlener zal de middelen bepalen om dit te bereiken;
- de Klant in kennis te stellen van elke afwezigheid, met name wegens vakantie of opleiding, van zijn personeel dat met de uitvoering van de werkzaamheden is belast, zodra hij er kennis van heeft gekregen; en
- om de middelen ten uitvoer te leggen om te voldoen aan de mijlpalen van het voorlopige tijdschema dat in het Commercieel Voorstel van de Dienstverlener is overeengekomen.

21.3.3 Gezamenlijke verplichtingen

Elke Partij verbindt zich ertoe:

- te goeder trouw samen te werken en de andere Partij alle nuttige informatie, documenten en gegevens te verstrekken die nodig zijn voor de goede uitvoering van de diensten.
- een contactpersoon aan te wijzen die als enige bevoegd is haar ten aanzien van de andere Partij te vertegenwoordigen en alle besluiten betreffende het Project te nemen; en
- de opvolgvergaderingen van het Project bij te wonen.

21.4 Garantie van aanpassingen

De Dienstverlener garandeert dat de door hem aangebrachte Aanpassingen voldoen aan het Bestek. Tenzij anders aangegeven in het Commercieel Voorstel of de Bestelbon, verbindt de Dienstverlener zich ertoe om elke Specifieke Afwijking kosteloos te corrigeren gedurende een garantieperiode van 2 weken vanaf de datum van ingebruikname. Voor een aanpassingslast van 20 dagen of meer wordt de garantieperiode verlengd tot 2 maanden.

21.5 Facturering

Tenzij anders vermeld in het Commercieel Voorstel of de Bestelbon, zijn de facturatiemodaliteiten als volgt:

- veertig procent (40%) bij ondertekening van de Bestelbon;
- op saldo bij voltooiing: op de laatste dag van elke maand factureert de Dienstverlener de Klant op basis van de door zijn personeelsleden bestede tijd.

22 PROJECTEN IN EIGEN BEHEER – DELEGEREN VAN PERSONEEL OF TECHNISCHE BIJSTAND

22.1 Definitie

De Dienstverlener verstrekt middelen aan de Klant. De Klant is de projectleider voor de geleverde diensten en voor de methodologie van het projectbeheer zoals in meer detail beschreven in dit artikel 22.

22.2 Verplichtingen van de Partijen

22.2.1 Verplichtingen van de Klant

De Klant verbindt zich ertoe:

- de middelen die tot zijn beschikking staan te beheren;
- de Dienstverlener te wijzen op eventuele problemen (gedrag, gebrek aan vaardigheden, aan inzet, enz.)

22.2.2 Verplichtingen van de Dienstverlener

De Dienstverlener verbindt zich ertoe de vastgestelde middelen ter beschikking te stellen volgens de overeengekomen beschikbaarheid, teneinde de uitvoering van de hem toevertrouwde diensten te garanderen.



Voor zover mogelijk vermijdt de Dienstverlener het personeel dat met de uitvoering van de diensten wordt belast te vervangen. Indien vervanging toch noodzakelijk is, zorgt hij ervoor dat de medewerker wordt vervangen door een andere medewerker met ten minste gelijkwaardige bekwaamheid en ervaring en met instemming van de Klant.

Aangezien de Dienstverlener niet de opdrachtgever van de diensten is, is hij gebonden door een middelenverbintenis. In zijn hoedanigheid van beroepsbeoefenaar verbindt hij zich ertoe om de Klant tijdens de volledige duur van de diensten alle adviezen en waarschuwingen te geven die nodig zijn om het door de Klant beoogde doel te bereiken.

De Dienstverlener stuurt de Klant maandelijks facturen na verstreken termijn, met een gedetailleerde beschrijving van de verrichte prestaties.

22.3 Financiële en factureringsvoorwaarden

De Dienstverlener zal de Klant factureren op basis van de tijd die zijn personeelsleden die ter beschikking van de Klant worden gesteld, hebben besteed, en waarvan het uurtarief zal variëren naargelang de kwalificatie overeenkomstig de Bestelbon en/of het Commercieel Voorstel.

22.4 Wijziging of beëindiging van voordelen

De Dienstverlener moet in kennis worden gesteld van elke wijziging van het tijdschema of van de stopzetting van de bestelde diensten met een opzegtermijn van één (1) week per maand van de totale de duur van de dienst, met een maximum van zes (6) weken. Elke dienst die niet op tijd wordt geannuleerd, is verschuldigd.

23 VOORAF BETAALDE DIENSTEN

De Klant kan tijdskrediet kopen voor professionele diensten die worden gebruikt voor interventies die niet onder de afgesloten abonnementen vallen, door het aankopen van:

Servicekaart: een tegoed dat de Klant kan gebruiken om de levering van Aanpassingen en bijstand, advies, enz. aan te vragen. De Klant kan vooraf betaalde diensten aanschaffen.

Servicekaart voor Bijstand: een urenkrediet dat de Klant kan gebruiken om kleine Aanpassingen aan te vragen.

Tenzij anders vermeld op de Bestelbon, zijn Servicekaarten één jaar geldig vanaf de aankoopdatum.

Als de Klant besluit om Terugkerende Professionele Diensten af te nemen, worden deze diensten beschouwd als onderdeel van het abonnement van de Klant en worden ze elk jaar verlengd, tenzij de Partijen anders overeenkomen in het Commercieel Voorstel.

Tenzij anders overeengekomen, worden alle Professionele Diensten uitsluitend op afstand en op uurbasis uitgevoerd.

De Klant zal bij de bestelling worden gefactureerd. Wanneer deze tijdskredieten opgebruikt zijn, zal de dienstverlener de Klant hiervan op de hoogte brengen, zodat die eventueel een nieuwe bestelling kan plaatsen.

24 OPLEIDING

De Dienstverlener biedt drie soorten opleidingen aan.

Inter-bedrijfsopleiding: de opleiding vindt plaats in de gebouwen van de Dienstverlener of online, via een door de Dienstverlener beheerd platform. Er worden regelmatig opleidingsdata gepland. De Dienstverlener zal de catalogus met opleidingen op verzoek van de Klant verstrekken. De annulering of het uitstel van een inschrijving voor een opleiding door de Klant moet ten minste zeven (7) kalenderdagen voor de opleidingsdatum aan de Dienstverlener worden meegedeeld. Na deze

termijn is de Klant de Dienstverlener het volledige bedrag van de opleiding verschuldigd.

Bedrijfsopleiding in het bedrijf: de opleiding vindt over het algemeen plaats in de gebouwen van de Klant, en eventueel op elke andere locatie, fysiek of virtueel. De annulering of het uitstel van een inschrijving voor een opleiding door de Klant moet ten minste achtenveertig (48) uur op voorhand aan de Dienstverlener worden meegedeeld. Na deze termijn is de Klant de Dienstverlener het volledige bedrag van de opleiding verschuldigd.

E-learning-opleiding: het internetplatform wordt ter beschikking van de Klant gesteld in de vorm van een abonnement, dat toegang biedt tot educatieve inhoud voor zelfstudie, onder het toezicht van een opleider die het platform beheert.

Aanvullende bepalingen tussen de Partijen betreffende dit artikel zijn opgenomen in het commercieel voorstel of de bestelbon

De Klant draagt de kosten van alle vergaderingen en/of sessies die zijn geboekt met betrekking tot de Professionele Diensten, indien deze geboekte vergaderingen en/of sessies niet zijn uitgesteld of geannuleerd met inachtneming van een opzegtermijn van zeven (7) dagen. Niettegenstaande deze kennisgeving draagt de Klant de niet-restitueerbare verblijfs- en reiskosten in verband met de geboekte vergadering en/of sessie. De Dienstverlener deelt de voorvereisten voor de opleiding met de Klant in het opleidingsprogramma. De Klant is verantwoordelijk voor het doorgeven van de contactgegevens van de cursisten aan de Dienstverlener. De Dienstverlener behoudt zich het recht voor om deelnemers te weigeren die niet aan de voorvereisten voor de opleiding voldoen.

BIJLAGE 2: DIENSTEN VOOR HET BEHEER VAN DE KLANTRELATIE

In deze Bijlage worden de diensten beschreven die door de Dienstverlener worden verleend met betrekking tot de aangegeven Abonnementen.

25 CLOUD-ABONNEMENT

Het Cloud-Abonnement omvat:

- het recht om de Producten te gebruiken;
- de hosting van de Oplossing op de infrastructuur van de Dienstverlener en het verschaffen van toegang tot de Oplossing;
- het uitvoeren van back-ups;
- correctieve onderhoudsdiensten; en
- de beschikbaarheid van nieuwe versies van het Product.

25.1 Hosting en toegang tot de oplossing

25.1.1 Beschikbaarheid

De Dienstverlener verbindt zich ertoe elke Gebruiker met een internetverbinding toegang op afstand te verlenen tot de Oplossing die op de servers van de Dienstverlener is geïnstalleerd.

De Klant is er zich echter volledig van bewust dat de toegang tot de Oplossing niet alleen afhangt van de Dienstverlener, die afhankelijk blijft van zijn leveranciers of die van de Klant, met inbegrip van, maar niet uitsluitend, de externe beheerders van het internetnetwerk, de uitgevers van software van derden die in de Oplossing is geïntegreerd of ermee is geassocieerd, of de fabrikanten van de servers waarop de Oplossing is geïnstalleerd, enz.

De Dienstverlener verbindt zich ertoe een beschikbaarheid van negenenennegentig komma negen procent (99,9%) per jaar te garanderen, exclusief voor de geplande updates die noodzakelijk zijn voor de goede werking van de Oplossing. De Dienstverlener zal de Klant (met alle middelen) op de hoogte brengen van geplande updates, namelijk met een bericht op de startpagina van het Product.

Het jaarlijkse serviceniveau van negenenennegentig komma negen procent (99,9%) wordt voor een bepaald jaar berekend met de volgende formule:

$$\frac{M - I}{M}$$

M: totaal aantal minuten in een bepaald jaar

I: totaal aantal minuten onbeschikbaarheid in een bepaald jaar

In geval van volledige of gedeeltelijke ontoegankelijkheid van de Oplossing, verbindt de Dienstverlener zich ertoe zijn beste technische en menselijke inspanningen te leveren om de dienst zo snel mogelijk te herstellen, indien nodig door de Klant een alternatieve en tijdelijke oplossing aan te bieden indien de toegankelijkheid niet in haar oorspronkelijke vorm kan worden hersteld binnen vier (4) werkuren na aankondiging ervan.

25.1.2 Opslagruimte

Er is geen limiet aan de hoeveelheid opslagruimte die beschikbaar is voor elke Klant, op voorwaarde dat de Klant redelijk gebruik maakt van de dienst en alleen gegevens en documenten opslaat die rechtstreeks verband houden met hun bedrijf.

25.2 Back-ups

25.2.1 Kenmerken van back-ups

De Dienstverlener maakt back-ups van de gegevens van de Klant volgens een tijdschema dat samen met zijn Host wordt opgesteld en in overeenstemming met de regels van de kunst.

25.2.2 Teruggave van gegevens

De Klant kan op elk moment tijdens de uitvoering van de overeenkomst alle verwerkte gegevens zelf ophalen. Bij beëindiging of afloop van deze overeenkomst zal de Dienstverlener de gegevens van de Klant beschikbaar stellen voor overdracht in een algemeen geaccepteerd standaardformaat. Een standaardformaat verwijst naar algemeen erkende en toegankelijke bestandsformaten die compatibiliteit en gebruiksgemak over verschillende systemen en platforms waarborgen, zoals CSV (Comma-Separated Values), JSON (JavaScript Object Notation), XML (eXtensible Markup Language) of andere vergelijkbare formaten die door beide partijen zijn overeengekomen. Deze verzending wordt gefactureerd tegen €200 excl. BTW per verzending. De beschikbare technologie is afhankelijk van het product.

25.2.3 Indien de Klant de gegevens in een ander formaat dan de bovengenoemde standaardformaten wenst te ontvangen, of indien er specifiek aanvullend werk nodig is met betrekking tot de omkeerbaarheid van de gegevens (bijv. aangepaste gegevensomzettingen, integraties of uitgebreide gegevensopschoning), zal dergelijk werk onderworpen zijn aan een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst tussen de partijen. De voorwaarden, condities en vergoedingen voor specifiek werk zullen schriftelijk worden overeengekomen voordat dergelijk werk begint.

Omkeerbaarheid
De Dienstverlener kan ook aan de Klant verstrekken:

- een standaard uittreksel van de Klantgegevens;
- een specifiek uittreksel van de Klantgegevens.

Aanvullende opleiding en documentatie kunnen deel uitmaken van een door de Partijen vastgesteld omkeerbaarheidsplan.

De Klant beschikt over een termijn van dertig (30) dagen vanaf de datum van beëindiging van de dienst om teruggave van de gegevens te verzoeken. De Dienstverlener verwijdert de gehoste gegevens binnen drie (3) maanden na het einde van de contractuele relatie.

25.2.4 Einde van contract voor een Cloud-abonnement

De Klant erkent en stemt ermee in dat de Dienstverlener aan het einde van het contract de gegevens van de Klant, de toegang tot de diensten en de omgeving van de Klant zal verwijderen.

26 CORRECTIEF ONDERHOUD

26.1 Een storing melden bij de supportafdeling

Een Afwijking is:

1. blokkerend indien deze het gebruik van een essentiële Functie van de Oplossing volledig onmogelijk maakt;
2. storend indien een workarround-oplossing nodig is om de functie uit te voeren of indien het gebruik van een niet-essentiële functie wordt geblokkeerd; en
3. een gering probleem als er geen functionaliteit wordt aangetast.

In het geval van blokkerende afwijkingen geeft de Klant het mobiel nummer van de melder en de leidinggevende en verbindt zich ertoe 24u/24- 7d/7 bereikbaar te zijn terwijl de afwijking wordt opgelost.

Procedure indien de Klant niet beschikt over een Integrator

De Klant neemt contact op met Support via het e-mailadres support@efficy.com en categoriseert de Anomalie (blokkerend, storend of gering). De Dienstverlener kan deze categorisering naar eigen goeddunken wijzigen.

De support is 5 dagen per week beschikbaar van 8.30 tot 18.00 uur.

Bij wijze van uitzondering is de support voor producten die onder de referenties Perfect View CRM en Tribe op de markt worden gebracht, beschikbaar op weekdays (5/7) van 8.30 tot 17.30 uur. Tenzij anders vermeld in het Commercieel Voorstel of de Bestelbon is de dienst support voor een versie van het Product voorbehouden aan personeel dat ten minste gecertificeerd is voor het gedeelte "Beheer" van de betreffende versie.

Alvorens contact op te nemen met de support, verbindt de Klant zich ertoe na te gaan of het punt waarvoor bijstand nodig is, gedekt wordt door zijn Abonnement, of het niet afhankelijk is van een door hemzelf uitgevoerde instelling en of het antwoord op zijn vragen niet te vinden is in de hem ter beschikking gestelde documentatie.

Voor elk verzoek om bijstand moet de Klant de kenmerken van de vastgestelde Afwijking en de manier om deze te reproduceren nauwkeurig beschrijven aan de Dienstverlener.

De Klant verbindt zich ertoe zo spoedig mogelijk te reageren op elk verzoek om informatie van de supportafdeling. De termijnen vermeld onder artikel 26.2 worden opgeschort totdat de Dienstverlener alle gevraagde informatie heeft verkregen.

Procedure indien de Klant beschikt over een Integrator

De Klant zal contact opnemen met zijn Integrator die als "enig loket" zal fungeren en het verzoek zal doorgeven aan de supportafdeling van de Dienstverlener indien de Afwijking te wijten is aan het Product.

26.2 Contract inzake dienstverleningsniveau

De Dienstverlener verbindt zich ertoe om binnen de volgende termijnen de meldingen van Afwijkingen aan de supportafdeling onder handen te nemen.

	Blokkerende afwijkingen	Storende afwijkingen	Geringe afwijkingen
Behandelingstijd	1 u	4 u	8 u
Hersteltijd	2 d	5 d	N/A

Behandelingstijd: tijd waarbinnen de Dienstverlener zich verplicht om personeel in te zetten om de Afwijking aan te pakken.

Hersteltijd: de tijd waarbinnen de Dienstverlener zich verplicht om de Afwijking te corrigeren of te verhelpen. De termijn eindigt wanneer de Dienstverlener aan de Klant of zijn Integrator de elementen levert die in productie moeten worden genomen of de informatie die het mogelijk maakt de dienst te herstellen.

Deze termijnen beginnen te lopen vanaf het moment dat de Afwijking door de Klant of door zijn Integrator is gemeld onder de hierboven omschreven voorwaarden en vanaf het moment dat de Dienstverlener toegang heeft tot de omgeving die het probleem reproduceert. De termijnen worden ook onderbroken wanneer de Dienstverlener op een antwoord van de Klant wacht. De termijnen worden uitgedrukt in werkdagen / uren volgens de in het Commercieel Voorstel of de Bestelbon vastgestelde openingstijden van de supportafdeling.

26.3 Modaliteiten van de interventie

Interventies worden op afstand uitgevoerd. Indien de Klant geen toestemming geeft voor toegang op afstand of indien toegang op afstand niet toelaat het incident te reproduceren of te analyseren, zal de Dienstverlener een interventie ter plaatse voorstellen. De transporttijd en eventuele reis- en verblijfkosten zijn voor rekening van de Klant en zijn niet inbegrepen in de berekening van de tijd voor de behandeling en het herstel van de dienst.

26.4 Belangrijk: veiligheid van de interventie

De Klant zorgt ervoor dat hij de Dienstverlener alleen die toegang tot zijn systemen verschaft die de Dienstverlener in staat stelt de interventie uit te voeren, en geen ander systeem. Hij zal er ook voor zorgen dat deze toegang wordt ingetrokken zodra de interventie is voltooid.

26.5 Correctie van Afwijkingen op eerdere versies

De Dienstverlener verbindt zich ertoe om gedurende zesentwintig (36) maanden na de uitgave van de versie correctief onderhoud te verrichten op eerdere versies en op voorwaarde dat de gemelde Afwijking niet is gecorrigeerd op een recentere versie. Na deze termijn, of indien de Afwijking in een recentere versie werd gecorrigeerd, zal de correctie van de gemelde Afwijking worden gefactureerd tegen de tarieven die gelden op de dag van de tussenkomst en zonder enige termijnverbintenis.

26.6 Uitsluitingen

De dienst van correctief onderhoud omvat geen opleiding, aanpassing, integratie, bijstand bij het gebruik van het Product, hulp bij het maken van Aanpassingen, advies of telefonische bijstand anders dan die welke in de onderhavige voorwaarden zijn beschreven. Bovendien zijn Afwijkingen niet gedekt indien zij het gevolg zijn van:

gebruik van de Oplossing dat niet in overeenstemming is met de Documentatie of het Bestek of met de instructies die zijn gegeven tijdens de door de Dienstverlener verzorgde de opleiding;

aanpassingen of interfacing met een ander programma of Product uitgevoerd door de Klant of een derde;

de wijziging door de Klant van een element van zijn Technische Referentieomgeving, indien de Dienstverlener niet vooraf formeel heeft aangegeven dat het Product compatibel zou zijn met het nieuwe element; en

meer in het algemeen door een oorzaak die extern is aan de Oplossing: een methode om zoekopdrachten te maken; een methode om rapporten op te stellen; herinstallatie van de server; configuratie van software die extern is voor de Applicaties (Microsoft Office, Acrobat, enz.); een configuratie van het netwerk op de werkstations van de gebruikers; een configuratie van antivirusprogramma's op de stations van de gebruikers.

De diensten die voortvloeien uit deze verzoeken worden afzonderlijk gefactureerd tegen de tarieven die gelden op de dag van het verzoek.

27 ABONNEMENT (ZONDER HOSTING)

Dit Abonnement omvat :

- het recht om de Producten te gebruiken;
- de in artikel 26 beschreven correctieve onderhoudsdienst; en
- het ter beschikking stellen van nieuwe versies van het Product.

28 ABONNEMENT OP DE DIENST VAN CORRECTIEF ONDERHOUD

Dit Abonnement omvat enkel de in artikel 26 beschreven correctieve onderhoudsdienst.



Deze wordt aangeboden aan Klanten die Producten hebben aangekocht en zich in de On-Site modus bevinden.

Het omvat het ter beschikking stellen van nieuwe versies van het Product.

29 **BESCHIKBAARHEID VAN NIEUWE VERSIES VAN HET PRODUCT**
Het abonnement of het Cloud-abonnement, evenals het abonnement op de correctieve onderhoudsdienst omvatten het kosteloze gebruik van nieuwe versies van het Product zonder nieuwe licenties aan te schaffen.

Deze nieuwe versies worden ten minste eenmaal per jaar aangeboden en omvatten verbeteringen in de functionaliteit en technische ontwikkelingen. De Dienstverlener zal rekening houden met ontwikkelingen in de regelgeving op het gebied van het beheer van Klantenrelaties en persoonsgegevens.

De implementatie van een nieuwe versie is onderworpen aan specifieke tarieven, opgesteld op verzoek van de Klant.

30 **ABONNEMENT OP DE ONDERHOUDSDIENST VOOR HET INSTELLEN VAN PARAMETERS**

Het Abonnement op de onderhoudsdienst voor het instellen van parameters omvat het ter beschikking stellen van een dienst voor het corrigeren van afwijkingen uitgebreid naar de door de Dienstverlener gemaakte instellingen van parameters. Dit abonnement is onderworpen aan specifieke tarieven, opgesteld op verzoek van de Klant.

Het abonnement op de onderhoudsdienst voor het instellen van parameters geldt alleen voor instellingen van parameters die door de Dienstverlener zijn uitgevoerd.

31 **ABONNEMENT OP DE DIENST "UPDATES INBEGREPEN"**

Het abonnement op de dienst "updates inbegrepen", ook bekend als "Serenity", omvat het gebruik van een dienst voor updates van het Product. Deze dienst omvat de bestaande Aanpassingen; de dienst omvat geen verificatietests van de bijgewerkte software, noch opleiding inzake de nieuwe voorgestelde functionaliteiten.

Bovendien, en in ieder geval, zullen alle nieuwe aanpassingen of wijzigingen van bestaande aanpassingen, die door de Klant worden gewenst in het kader van een update, onderhevig zijn aan een raming van extra diensten voor rekening van de Klant.

Dit abonnement is onderworpen aan specifieke tarieven, opgesteld op verzoek van de Klant.

Het abonnement "updates inbegrepen" geldt alleen voor integraties en instellingen die door de Dienstverlener worden uitgevoerd.

32 **WIJZIGING VAN DE PERIMETER**

Indien de Klant het aantal Gebruikers voor een bepaald Abonnement wenst te verminderen, kan hij dit doen door middel van de Functionaliteit van het Product, indien beschikbaar, of hij zal de Dienstverlener hiervan twee (2) maanden voor de verlengingsdatum van het Abonnement op de hoogte stellen. De toestemming van de Dienstverlener is vereist als de Klant wil profiteren van commerciële kortingen op het Product.

Het gebruik van het Product voor archiveringsdoeleinden via een gebruikersback-up op de Cloud is niet toegestaan.

In geval van een verhoging van de toepasselijke reikwijdte tijdens de Periode van het Abonnement (bestellingen van licenties voor nieuwe producten, verhoging van het aantal Gebruikers voor het bestaande product), zal door de Dienstverlener een factuur worden opgemaakt, naar rato van de tijd die nog rest tot het einde van de

Abonnementsperiode. De wijziging zal worden toegepast op de periode volgend op het verzoek.

33 **INTELLECTUELE EIGENDOM**

Naast het artikel 7 geldt het gebruiksrecht ook voor het recht:

- voor de infrastructuur ter plaatse: om de producten op de Technische Referentieomgeving te installeren en te gebruiken;
- om Aanpassingen uit te voeren.

Er wordt aan herinnerd dat de Dienstverlener AI-functies kan aanbieden als onderdeel van de diensten. De Klant erkent dat het gebruik van deze functies de verwerking van gegevens en de generatie van outputs kan inhouden die onderhevig kunnen zijn aan intellectuele eigendomsrechten. De Dienstverlener kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor enige inbreuk op intellectuele eigendomsrechten die voortvloeit uit het gebruik van deze functies door de klant, hetzij direct toe te schrijven aan de functionaliteit zelf of aan het gebruik ervan door de Klant. De Klant stemt ermee in de Dienstverlener te vrijwaren en schadeloos te stellen voor enige claims, schade of aansprakelijkheden die voortvloeien uit dergelijke inbreuken

BIJLAGE 3: MARKETINGOPLOSSING

Deze Bijlage en alles wat daarin is uiteengezet is alleen van toepassing op de Marketingoplossing zoals gespecificeerd in het Commercieel Voorstel of de Bestelbon.

34 MARKETINGOPLOSSING

34.1 Grenzen

De Marketingoplossing wordt geleverd in SaaS-modus (software as a service) en het is niet mogelijk om Aanpassingen te bestellen. De oplossing is alleen beschikbaar in de vorm van een Abonnement of als een add-on module van de CRM.

34.2 Beperkte garantie

De Dienstverlener garandeert dat, bij normaal gebruik en onder normale omstandigheden, de Marketingoplossing substantieel zal presteren in overeenstemming met de toepasselijke Bestelbon en de beschrijving op www.apsis.com.

De Klant erkent en stemt ermee in dat de Dienstverlener te allen tijde nieuwe versies en upgrades van de Marketingoplossing kan implementeren (inclusief door het toevoegen of verwijderen van functionaliteiten of functies); de Dienstverlener zal echter geen wijzigingen aanbrengen die de functionaliteit van de Marketingoplossing die aan de Klant wordt geleverd substantieel zou verminderen gedurende de looptijd van dit Contract.

Met uitzondering van de uitdrukkelijke garanties die in dit artikel worden uiteengezet, worden de Diensten geleverd op "ZOALS HET IS" basis en met alle onvolkomenheden. Voor zover toegestaan door de toepasselijke wetgeving, wijst de Dienstverlener uitdrukkelijk alle andere voorwaarden, modaliteiten en/of garanties af van welke aard dan ook met betrekking tot de Diensten af en sluit deze uit, expliciet of impliciet, met inbegrip van maar niet beperkt tot alle voorwaarden, modaliteiten en/of garanties van verhandelbaarheid van de Diensten en/of geschiktheid van de Diensten voor een bepaald doel en/of conformiteit van de Diensten met enige beschrijving en/of ononderbroken en foutloze en/of volledig veilige werking van de Marketingoplossing en API. De Klant erkent dat er risico's inherent zijn aan internetconnectiviteit die kunnen leiden tot het lekken van gegevens met betrekking tot privacy, het lekken van Vertrouwelijke Informatie en verlies van eigendom.

34.3 SMS/MMS

SMS/MMS-credits zijn geldig voor een periode van twaalf (12) maanden vanaf de aankoopdatum. In het geval van wijzigingen in de kosten van SMS/MMS, behoudt de Dienstverlener zich het recht voor om de prijzen en de vereiste SMS/MMS-credits voor elk ontvangend land aan te passen met inachtneming van een voorafgaande kennisgevingstermijn van zeven (7) dagen.

Indien de Klant de functionaliteit voor inkomende SMS heeft geactiveerd, worden betalingen voor inkomende sms-berichten die aan de rekening van de Klant zijn gekoppeld en door de betreffende SMS-operator zijn overgemaakt, na aftrek van de geldende kosten van die operator, maandelijks aan de Klant gestort zodra de Dienstverlener het bedrag van de transactie van de SMS-operator heeft ontvangen.

34.4 Verplichtingen van de klant

De Klant mag de Marketingoplossing alleen gebruiken in overeenstemming met dit Contract, de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder die met betrekking tot spam, direct marketing, vertrouwelijkheid, gegevensbescherming, intellectueel eigendom, consumenten- en kinderbescherming, pornografie, obsceniteit en laster, en de Standaard Documentatie. De Klant is aansprakelijk voor het handelen en nalaten van Gebruikers en is verantwoordelijk voor de

beveiliging van de wachtwoorden van Gebruikers en de apparatuur die wordt gebruikt om toegang te krijgen tot de Marketingoplossing.

De Klant mag niet (i) de Marketing Solution gebruiken op een manier die een van de websites van Efficcy zou kunnen beschadigen, uitschakelen, overbelasten of benadelen of het gebruik van de Marketingoplossing door een andere partij zou kunnen verstoren; (ii) proberen ongeautoriseerde toegang tot de Marketingoplossing te verkrijgen; (iii) toegang tot de Marketingoplossing verkrijgen anders dan via de interfaces van Efficcy; (iv) de Marketingoplossing gebruiken voor het indienen, verzamelen, verwerken, gebruiken of opslaan van krediet- of debetkaartnummers, persoonlijke bankrekeninginformatie of soortgelijke identificatoren, fysieke of mentale gezondheidsstatus of andere gevoelige informatie die onderhevig is aan regelgeving, wetten of industriestandaarden ontworpen om de privacy en veiligheid van gegevens te beschermen; of, (v) de Marketingoplossing gebruiken voor enig doel of op enige wijze die onwettig of verboden is volgens dit Contract.

Alle e-mails verzonden via de verzendservice voor e-mail van Efficcy moeten (i) duidelijke afzenderinformatie bevatten, zoals contactgegevens, in de vorm van telefoonnummers en adressen, in de e-mail of toegankelijk via een link; (ii) een onderwerpregel bevatten die de ontvanger niet kan misleiden over de inhoud van de e-mail; (iii) na drie (3) mislukte e-mailafleveringen de relevante e-mailadressen automatisch verplaatsen naar de permanente deactiveringslijst; (iv) een afmeldlink bevatten om de ontvanger de mogelijkheid te bieden zich af te melden (zonder wachtwoorden te verstrekken of een vergelijkbare functionaliteit te gebruiken); en (v) in alle andere opzichten voldoen aan alle toepasselijke wetten, voorschriften, industriestandaarden en dit Contract. De Klant zorgt ervoor dat alle ontvangers expliciet hebben ingestemd met het ontvangen van direct marketing e-mails/SMS/MMS van de Klant (inclusief een relevante onderwerpregel) en dat abonnees die zich afmelden voor een mailinglijst geen berichten meer ontvangen.

34.5 Upgrades

Abonnementen waarvoor volumebeperkingen gelden (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, het maximale aantal abonnees, verzendlimieten voor e-mail, websitebezoeken, API's of andere toepasselijke limieten die in het algemeen op het bestelformulier worden vermeld), worden automatisch opgewaardeerd en in rekening gebracht tegen de op dat moment geldende prijs wanneer het huidige accountniveau wordt overschreden. Eenmaal opgewaardeerd, kunnen volumenniveaus niet verlaagd worden tijdens de lopende periode. De Klant kan de volumenniveaus vóór de volgende verlenging van de periode verlagen door de Dienstverlener uiterlijk twee (2) maanden voor het einde van de lopende periode schriftelijk van een dergelijke verlaging op de hoogte te stellen.

34.6 Klantgegevens

De Klant behoudt alle rechten op de Klantgegevens en Efficcy zal de Klantgegevens uitsluitend gebruiken in overeenstemming met dit Contract en om zijn verplichtingen jegens de Klant na te komen en/of zijn rechten uit hoofde van dit Contract uit te oefenen.

Aan het einde van de periode heeft de Klant geen toegang meer tot de Marketingoplossing en zal de Dienstverlener de Klantgegevens verwijderen en permanent vernietigen in overeenstemming met de standaardprocedures voor het verwijderen van gegevens die door de Dienstverlener zijn ingevoerd, met inbegrip van, onder andere, (i) de Dienstverlener behoudt zich het recht voor om alle kopieën van de Klantgegevens te verwijderen en permanent te vernietigen op de dag volgend op de laatste dag van de periode; en, (ii) de Dienstverlener zal alle kopieën van de Klantgegevens binnen een redelijke termijn verwijderen en permanent vernietigen, rekening houdend met de back-up en administratieve procedures die van tijd tot tijd door de

Dienstverlener worden toegepast. Het is uitsluitend de verplichting van de Klant om ervoor te zorgen dat hij beschikt over alle noodzakelijke back-ups van de Klantgegevens die hij wenst te bewaren wanneer dit Contract wordt beëindigd.

Gedurende de looptijd van het Contract mag de Klant alle Klantgegevens importeren, exporteren, downloaden en verwijderen uit de Marketingoplossing, zoals aangegeven in de Standaard Documentatie. Als de Klant hulp nodig heeft bij het beheren van Klantgegevens, moet de Klant uiterlijk vijftien (15) dagen voor het einde van de periode een schriftelijk verzoek indienen bij de Dienstverlener. Deze bijstand wordt verleend tegen een administratieve vergoeding.

Tenzij anders overeengekomen, behoudt de Dienstverlener zich het recht voor om gedragsdata (bv. profielgebeurtenissen, kliks/geopende pagina's, etc.) die zijn opgeslagen in de Marketingoplossing volgens de toepasselijke technische documentatie.

34.7 Supportdienst

Als onderdeel van de Marketingoplossing zal de Dienstverlener de Klant zonder extra kosten voorzien van een standaard service voor gebruikersondersteuning. Ondersteuning voor de Marketingoplossing is beschikbaar tijdens de normale kantooruren van 8.15 uur tot 17.00 uur (Centraal Oost-Europese tijd) en, als de Klant is gevestigd in Azië-Pacific, van 9.00 uur tot 18.00 uur (Hongkong tijd). De supportafdeling is beschikbaar op werkdagen (dagen waarop commerciële banken open zijn voor het grote publiek) (respectievelijk in Zweden en Hongkong).

Als de Dienstverlener op verzoek van de Klant en namens de Klant de account van de Klant beheert, de accountgegevens van de Klant wijzigt of de zendingen van de Klant beheert, zal de Dienstverlener dit alleen doen op aanwijzing van de Klant en onder diens verantwoordelijkheid. De Dienstverlener zal er altijd op vertrouwen dat de door de Klant verstrekte informatie en instructies correct zijn en voldoen aan dit Contract.

34.8 Beschikbaarheid voor APSIS ONE

De Dienstverlener verbindt zich ertoe elke Gebruiker een toegang te verlenen op afstand tot APSIS ONE, dat op de servers van de Dienstverlener is geïnstalleerd.

De Klant is er zich echter volledig van bewust dat de toegang tot APSIS ONE niet alleen afhangt van de Dienstverlener, die afhankelijk blijft van zijn leveranciers of die van de Klant, met inbegrip van maar niet uitsluitend de externe beheerders van het internetnetwerk, de uitgevers van software van derden die in APSIS ONE is geïntegreerd of ermee is geassocieerd, of de fabrikanten van de servers waarop de Oplossing is geïnstalleerd, enz.

De Dienstverlener verbindt zich ertoe een beschikbaarheid van negenennegentig komma negen procent (99,9%) per jaar te garanderen, exclusief voor de geplande updates en toegestane downtime die noodzakelijk zijn voor de goede werking van APSIS ONE. De Dienstverlener zal de Klant (met alle middelen) op de hoogte brengen van geplande updates, namelijk met een bericht op de startpagina van het Product.

Het jaarlijkse serviceniveau van negenennegentig komma negen procent (99,9%) wordt voor een bepaald jaar berekend met de volgende formule:

$$\frac{M - I}{M}$$

M: totaal aantal minuten in een bepaald jaar

I: totaal aantal minuten onbeschikbaarheid in een bepaald jaar, met uitzondering van toegestane downtime

De toegestane downtime wordt gedefinieerd als:

- a) inoperabiliteit als gevolg van gepland onderhoud of noodonderhoud (tijdens een Geplande Onderhoudsperiode of een Noodonderhoudsperiode);
- b) problemen veroorzaakt door de Klant;
- c) problemen veroorzaakt door software of hardware die niet is geleverd of wordt beheerd door de Dienstverlener;
- d) problemen veroorzaakt door gevallen van overmacht zoals beschreven in het Contract;
- e) problemen veroorzaakt door handelingen of nalatigheden van de Klant, zijn medewerkers, werknemers of verwerkers;
- f) problemen die te wijten zijn aan gebreken in de door de Klant geleverde software die Efficacy niet heeft kunnen ontdekken door het betrachten van de nodige zorgvuldigheid voorafgaand aan de storing;
- g) problemen veroorzaakt door het verzuim van de Klant om hardware- of softwarewijzigingen door te voeren die redelijkerwijs door Efficacy worden aanbevolen als essentieel voor het behoud van serviceniveaus na een door de Klant gevraagde wijziging van de gebruiksomgeving;
- h) inoperabiliteit als gevolg van een door de Klant veroorzaakte toename van de vraag naar systeembronnen waarbij Efficacy geen redelijke tijd heeft gehad om zich aan te passen, en;
- i) problemen door de werking in het kader van een herstelplan na een schadegeval.

Als gedurende een volledige kalendermaand tijdens de looptijd van het Contract het Reële Beschikbaarheidspercentage lager is dan negenennegentig komma negen procent (99,9%), zal de Dienstverlener de Klant een servicecredit geven dat gelijk is aan het bedrag dat voor die periode in rekening is gebracht. Het servicecredit zal worden afgetrokken van toekomstige kosten.

De onder deze Overeenkomst verleende credits vormen de enige aansprakelijkheid van de Dienstverlener en het enige en exclusieve rechtsmiddel van de Klanten in het geval dat een Reëel Beschikbaarheidspercentage van meer dan negenennegentig komma negen procent (99,9%) niet wordt gehaald. Om een Servicecredit te ontvangen, moet de Klant een claim indienen door contact op te nemen met de Account Manager. Het verzoek om een credit moet binnen drie (3) kalendermaanden na het optreden van het incident door Efficacy zijn ontvangen en moet in de onderwerpregel de woorden "Verzoek credit SLA" bevatten.

In geval van volledige of gedeeltelijke ontoegankelijkheid van de Oplossing, verbindt de Dienstverlener zich ertoe zijn beste technische en menselijke inspanningen te leveren om de dienst zo snel mogelijk te herstellen, indien nodig door de Klant een alternatieve en tijdelijke oplossing aan te bieden indien de toegankelijkheid niet in haar oorspronkelijke vorm kan worden hersteld binnen vier (4) werkuren na aankondiging ervan.

34.9 Opschorting

In aanvulling op wat anders is overeengekomen onder dit Contract, behoudt de Dienstverlener zich het recht voor om de toegang van de Klant tot de Marketingoplossing onmiddellijk op te schorten (i) als de Klant een Dienst gebruikt of zijn intentie heeft uitgesproken om een Dienst te gebruiken in strijd met dit Contract, de wet- of regelgeving of als de Diensten worden gebruikt voor activiteiten die racisme, nazisme, fascisme, pornografie, spamming en de verkoop van e-mailadressen/mobiele telefoonnummers, piramidenspelen of soortgelijke activiteiten promoten; (ii) in het geval van gebruik van de e-maildienst



van de Dienstverlener resulterend in meer dan tien procent (10%) mislukte afleveringen per direct mailing, in het geval van spamklachten van meer dan vijf (5) per duizend per domein en direct mailing, in het geval van een openingspercentage van minder dan vijf procent (5%) per direct mailing of in het geval van gebruik resulterend in blacklisting vanwege ongevraagde mailings; of, (iii) als de Klantgegevens inbreuk maken of vermoedelijk inbreuk maken op de intellectuele eigendomsrechten van een derde partij.

34.10 Professionele Diensten

De Klant moet de kosten dragen van alle vergaderingen en/of sessies die zijn geboekt met betrekking tot Professionele Diensten in verband met de Marketingoplossing, indien deze geboekte vergaderingen en/of sessies niet zijn uitgesteld of geannuleerd met inachtneming van een opzegtermijn van zeven (7) dagen. Niettegenstaande deze kennisgeving draagt de Klant de niet-restitueerbare verblijfs- en reiskosten in verband met de geboekte vergadering en/of sessie.

De Klant draagt ook de kosten van de benodigde reistijd. De kosten van deze reistijd komen overeen met het standaardtarief van de consultant.

BIJLAGE 4: VERWERKING VAN PERSOONSgegevens DOOR DE DIENSTVERLENER ALS VERWERKER

AFDELING I

Clausule 1

Doel en toepassingsgebied

(a) Het doel van deze modelcontractbepalingen (de “Clausules”) is de naleving te waarborgen van artikel 28, leden 3 en 4, van Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming).

(b) De in het Bestelformulier genoemde verwerkingsverantwoordelijken en verwerkers hebben ingestemd met deze Clausules om naleving van artikel 28, leden 3 en 4, van Verordening (EU) 2016/679 te waarborgen.

(c) Deze Clausules zijn van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens zoals gespecificeerd in Bijlage I.

(d) De bijlagen I tot en met III maken integraal deel uit van de Clausules.

(e) Deze Clausules doen geen afbreuk aan de verplichtingen waaraan de verwerkingsverantwoordelijke is onderworpen krachtens Verordening (EU) 2016/679.

(f) Deze Clausules waarborgen op zichzelf niet de naleving van verplichtingen in verband met internationale doorgiften overeenkomstig hoofdstuk V van Verordening (EU) 2016/679.

Clausule 2

Onveranderlijkheid van de bepalingen

(a) De Partijen verbinden zich ertoe de Clausules niet te wijzigen, met uitzondering van het toevoegen van informatie aan de bijlagen of het bijwerken van informatie daarin.

(b) Dit belet de Partijen niet de in deze Clausules vervatte modelcontractbepalingen in een ruimer contract op te nemen of andere bepalingen of aanvullende waarborgen toe te voegen, mits deze niet rechtstreeks of onrechtstreeks tegen deze Clausules indruisen of afbreuk doen aan de fundamentele rechten of vrijheden van de betrokkenen.

Clausule 3

Interpretatie

(a) Wanneer in deze Clausules termen worden gebruikt die in Verordening (EU) 2016/679 zijn gedefinieerd, hebben deze termen dezelfde betekenis als in die verordening.

(b) Deze Clausules worden gelezen en geïnterpreteerd in het licht van de bepalingen van Verordening (EU) 2016/679.

(c) Deze Clausules mogen niet worden geïnterpreteerd op een wijze die indruist tegen de rechten en verplichtingen van Verordening (EU) 2016/679 of die de grondrechten of fundamentele vrijheden van de betrokkenen schaadt.

Clausule 4

Hiërarchie

In geval van tegenstrijdigheid tussen deze Clausules en de bepalingen van gerelateerde overeenkomsten tussen de Partijen die bestaan op het moment dat deze Clausules worden overeengekomen of daarna worden aangegaan, prevaleren deze Clausules.

AFDELING II

VERPLICHTINGEN VAN DE PARTIJEN

Clausule 6

Beschrijving van verwerking(en)

De details van de verwerkingen, met name de categorieën persoonsgegevens en de doeleinden van de verwerking waarvoor de persoonsgegevens namens de voor de verwerking verantwoordelijke worden verwerkt, worden gespecificeerd in Bijlage I.

Clausule 7

Verplichtingen van de partijen

7.1. Instructies

(a) De verwerker verwerkt persoonsgegevens uitsluitend op grond van gedocumenteerde instructies van de voor de verwerking verantwoordelijke, tenzij de wetgeving van de Europese Unie of van een lidstaat waaraan de verwerker is onderworpen, hem daartoe verplicht. In dat geval stelt de verwerker de voor de verwerking verantwoordelijke vóór de verwerking in kennis van die wettelijke verplichting, tenzij de wet dit om zwaarwegende redenen van algemeen belang verbiedt. De voor de verwerking verantwoordelijke kan ook latere instructies geven tijdens de gehele duur van de verwerking van persoonsgegevens. Deze instructies worden altijd gedocumenteerd.

(b) De verwerker stelt de verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk op de hoogte als instructies van de verwerkingsverantwoordelijke naar het oordeel van de verwerker in strijd zijn met Verordening (EU) 2016/679 of de toepasselijke gegevensbeschermingsbepalingen van de Unie of de lidstaten.

7.2. Doelbinding

De verwerker verwerkt de persoonsgegevens uitsluitend voor het specifieke doel of de specifieke doelen van de verwerking, zoals beschreven in Bijlage I, tenzij hij nadere instructies ontvangt van de verwerkingsverantwoordelijke.

7.3. Duur van de verwerking van persoonsgegevens

De verwerking door de verwerker vindt slechts plaats voor de in Bijlage I vermelde duur.

7.4. Beveiliging van de verwerking

(a) De verwerker moet ten minste de in Bijlage II gespecificeerde technische en organisatorische maatregelen treffen om de beveiliging van de persoonsgegevens te waarborgen. Dit omvat de bescherming van de gegevens tegen een inbreuk op de beveiliging die resulteert in een accidentele of onwettige vernietiging, verlies, wijziging of niet-geautoriseerde vrijgave van of toegang tot de gegevens (inbreuk in verband met persoonsgegevens). Bij de beoordeling van het passende beveiligingsniveau houden de Partijen terdege rekening met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard, de omvang, de context en de doeleinden van de verwerking en de risico's voor de betrokkenen.

(b) De verwerker verleent leden van zijn personeel slechts toegang tot de persoonsgegevens die verwerking ondergaan, voor zover dat strikt noodzakelijk is voor de uitvoering en het beheer van en het toezicht op de overeenkomst. De verwerker zorgt ervoor dat personen die gemachtigd zijn om de ontvangen persoonsgegevens te verwerken, zich tot geheimhouding verplichten of aan een passende wettelijke geheimhoudingsplicht onderworpen zijn.

7.5. Gevoelige gegevens

Indien de verwerking betrekking heeft op persoonsgegevens waaruit de raciale of etnische afkomst, de politieke opvattingen, de godsdienstige of levensbeschouwelijke overtuiging, of het lidmaatschap van een vakvereniging blijkt, op genetische gegevens of biometrische gegevens met het oog op de unieke identificatie van een natuurlijke persoon, op gegevens die de gezondheid of iemands seksleven of seksuele geaardheid betreffen, of op gegevens die verband houden met strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten (“Gevoelige gegevens”), past de verwerker specifieke beperkingen en/of aanvullende waarborgen toe.

7.6. Documentatie en naleving

(a) De Partijen moeten kunnen aantonen dat deze Clausules worden nageleefd.

(b) De verwerker behandelt vragen van de voor de verwerking verantwoordelijke over de verwerking van gegevens in overeenstemming met deze Clausules onverwijld en adequaat.

(c) De verwerker stelt de verwerkingsverantwoordelijke alle informatie ter beschikking die nodig is om de naleving aan te tonen van de verplichtingen die in deze Clausules zijn opgenomen en rechtstreeks voortvloeien uit Verordening (EU) 2016/679. De beschikbare documentatie moet eerst worden gecontroleerd door de auditor van de verwerkingsverantwoordelijke voordat een audit kan plaatsvinden. Als en alleen als dergelijke documentatie door de auditor niet bevredigend wordt geacht, kan er een audit plaatsvinden. De audit wordt uitgevoerd door een onafhankelijke auditor, maximaal één (1) keer per jaar. De audit mag de activiteiten van de verwerker niet verstoren en mag niet langer dan twee (2) opeenvolgende dagen duren. De verwerkingsverantwoordelijke stelt de verwerker ten minste vijftien (15) dagen vóór de audit op de hoogte. De controleur draagt de volledige kosten van de audit, alsmede de tijd die het personeel van de verwerker aan de audit besteedt en de tijd die met de audit gemoeid is.

(d) De Partijen stellen de in deze clause bedoelde informatie, met inbegrip van de resultaten van eventuele audits, op verzoek ter beschikking van de bevoegde toezichthoudende autoriteit(en).

7.7. Gebruik van subverwerkers

(a) De verwerker beschikt over de algemene toestemming van de voor de verwerking verantwoordelijke om subverwerkers van een overeengekomen lijst in te schakelen. De verwerker stelt de verwerkingsverantwoordelijke ten minste vijftien (15) dagen van tevoren uitdrukkelijk schriftelijk in kennis van elke voorgenomen wijziging van die lijst door toevoeging of vervanging van subverwerkers, zodat de verwerkingsverantwoordelijke voldoende tijd heeft om bezwaar te maken tegen dergelijke wijzigingen voordat de betrokken subverwerker(s) wordt/worden ingeschakeld. De verwerker verstrekt de voor de verwerking verantwoordelijke de informatie die nodig is om de voor de verwerking verantwoordelijke in staat te stellen zijn recht van bezwaar uit te oefenen.

(b) Wanneer de verwerker een subverwerker inschakelt om (namens de voor de verwerking verantwoordelijke) specifieke verwerkingsactiviteiten uit te voeren, doet hij dit door middel van een overeenkomst die aan de subverwerker in wezen dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming oplegt als die welke overeenkomstig deze Clausules aan de verwerker worden opgelegd. De verwerker ziet erop toe dat de subverwerker voldoet aan de verplichtingen waaraan de verwerker krachtens deze bepalingen en Verordening (EU) 2016/679 is onderworpen.

(c) Op verzoek van de verwerkingsverantwoordelijke verstrekt de verwerker een kopie van een dergelijke subverwerkersovereenkomst en eventuele latere wijzigingen aan de verwerkingsverantwoordelijke. Voor zover dit nodig is om bedrijfsgeheimen of andere vertrouwelijke informatie, waaronder persoonsgegevens, te beschermen, kan de verwerker de tekst van de overeenkomst redigeren voordat hij de kopie deelt.

(d) De verwerker blijft jegens de voor de verwerking verantwoordelijke volledig verantwoordelijk voor de nakoming van de verplichtingen van de subverwerker overeenkomstig zijn overeenkomst met de verwerker. De verwerker stelt de verwerkingsverantwoordelijke in kennis van elk verzuim van de subverwerker om zijn contractuele verplichtingen na te komen.

(e) De verwerker komt met de subverwerker een derdenbeding overeen op grond waarvan - indien de verwerker feitelijk is verdwenen, heeft opgehouden rechtens te bestaan of insolvent is geworden - de verwerkingsverantwoordelijke het recht heeft de subverwerkersovereenkomst te beëindigen en de subverwerker te gelasten de persoonsgegevens te wissen of terug te geven.

7.8. Internationale doorgifte

(a) Elke doorgifte van gegevens naar een derde land of een internationale organisatie door de verwerker vindt uitsluitend plaats op basis van gedocumenteerde instructies van de verwerkingsverantwoordelijke of om te voldoen aan een specifieke eis op grond van wetgeving van de Europese Unie of de lidstaat waaraan de verwerker is onderworpen en vindt plaats met inachtneming van hoofdstuk V van Verordening (EU) 2016/679.

(b) De verwerkingsverantwoordelijke stemt ermee in dat wanneer de verwerker overeenkomstig bepaling 7.7. een subverwerker inschakelt voor de uitvoering van specifieke verwerkingsactiviteiten (namens de verwerkingsverantwoordelijke) en die verwerkingsactiviteiten een doorgifte van persoonsgegevens in de zin van hoofdstuk V van Verordening (EU) 2016/679 inhouden, de verwerker en de subverwerker de naleving van hoofdstuk V van Verordening (EU) 2016/679 kunnen waarborgen door gebruik te maken van modelcontractbepalingen die de Commissie overeenkomstig artikel 46, lid 2, van Verordening (EU) 2016/679 heeft vastgesteld, mits aan de voorwaarden voor het gebruik van die modelcontractbepalingen is voldaan.

Clausule 8

Bijstand aan de voor de verwerking verantwoordelijke

(a) De verwerker stelt de voor de verwerking verantwoordelijke onverwijld in kennis van elk verzoek dat hij van de betrokkene heeft ontvangen. Hij beantwoordt het verzoek niet zelf, tenzij hij daartoe door de voor de verwerking verantwoordelijke is gemachtigd.

(b) De verwerker staat de voor de verwerking verantwoordelijke bij in de vervulling van zijn verplichtingen om te reageren op verzoeken van betrokkenen om hun rechten uit te oefenen, met inachtneming van de aard van de verwerking. Bij het nakomen van zijn verplichtingen overeenkomstig a) en b) neemt de verwerker de instructies van de voor de verwerking verantwoordelijke in acht.

(c) Naast de verplichting van de verwerker om de voor de verwerking verantwoordelijke bij te staan overeenkomstig bepaling 8, onder b), dient de verwerker de voor de verwerking verantwoordelijke tevens bij te staan bij de naleving van de volgende verplichtingen, met inachtneming van de aard van de gegevensverwerking en van de informatie waarover de verwerker beschikt:

(1) de verplichting om een beoordeling uit te voeren van de gevolgen van de beoogde verwerkingen voor de bescherming van persoonsgegevens (een “Gegevensbeschermingseffectbeoordeling”) wanneer een soort verwerking waarschijnlijk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen;

(2) de verplichting om de bevoegde toezichhoudende autoriteit(en) te raadplegen alvorens tot verwerking over te gaan wanneer uit een Gegevensbeschermingseffectbeoordeling blijkt dat de verwerking een hoog risico inhoudt indien de voor de verwerking verantwoordelijke geen maatregelen neemt om het risico te beperken;

(3) de verplichting ervoor te zorgen dat persoonsgegevens nauwkeurig en bijgewerkt zijn, door de voor de verwerking verantwoordelijke onverwijld te informeren wanneer de verwerker ontdekt dat de persoonsgegevens die hij verwerkt, onjuist of achterhaald zijn;

(4) de verplichtingen in artikel 32 van Verordening (EU) 2016/679.

(d) De Partijen stellen in Bijlage II de passende technische en organisatorische maatregelen vast waarmee de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke moet bijstaan bij de toepassing van deze Clausules, alsmede de reikwijdte en de omvang van de vereiste bijstand.

Clausule 9

Melding van een inbreuk in verband met persoonsgegevens

In geval van een inbreuk in verband met persoonsgegevens werkt de verwerker samen met en verleent hij bijstand aan de verwerkingsverantwoordelijke opdat de verwerkingsverantwoordelijke kan voldoen aan zijn verplichtingen op grond van de artikelen 33 en 34 van Verordening (EU) 2016/679, voor zover van toepassing, rekening houdend met de aard van de verwerking en de informatie waarover de verwerker beschikt.

9.1 Datalek betreffende gegevens verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke

In geval van een inbreuk in verband met persoonsgegevens betreffende gegevens die door de verwerkingsverantwoordelijke zijn verwerkt, verleent de verwerker de verwerkingsverantwoordelijke bijstand:

(a) bij het melden van de inbreuk in verband met persoonsgegevens aan de bevoegde toezichhoudende autoriteit(en), zonder onnodige vertraging nadat de voor de verwerking verantwoordelijke er kennis van heeft gekregen, indien van toepassing/(tenzij het onwaarschijnlijk is dat de inbreuk in verband met persoonsgegevens een risico voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen inhoudt);

(b) bij het verkrijgen van de volgende informatie die overeenkomstig artikel 33, lid 3, van Verordening (EU) 2016/679 in de kennisgeving van de verwerkingsverantwoordelijke moet worden vermeld en ten minste moet omvatten:

(1) de aard van de persoonsgegevens, met inbegrip van, indien mogelijk, de betrokken categorieën en het geschatte aantal betrokkenen en de betrokken categorieën en het geschatte aantal persoonsgegevensrecords;

(2) de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk in verband met persoonsgegevens;

(3) de maatregelen die de voor de verwerking verantwoordelijke heeft genomen of voornemens is te nemen om de inbreuk in verband met persoonsgegevens aan te pakken, met inbegrip van, in voorkomend geval, maatregelen om de mogelijke negatieve gevolgen ervan te

beperken.

Wanneer en voor zover het niet mogelijk is al deze informatie tegelijkertijd te verstrekken, bevat de eerste kennisgeving de informatie die op dat moment beschikbaar is en wordt vervolgens zonder onnodige vertraging verdere informatie verstrekt naarmate deze beschikbaar komt.

(c) bij de naleving, overeenkomstig artikel 34 van Verordening (EU) 2016/679, van de verplichting om de inbreuk in verband met persoonsgegevens zonder onnodige vertraging aan de betrokkene mee te delen, wanneer de inbreuk in verband met persoonsgegevens waarschijnlijk leidt tot een hoog risico voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen.

9.2 Inbreuk in verband met gegevens die door de verwerker worden verwerkt

In geval van een inbreuk in verband met persoonsgegevens die betrekking heeft op door de verwerker verwerkte gegevens, stelt de verwerker de voor de verwerking verantwoordelijke daarvan onverwijld in kennis nadat de verwerker kennis heeft gekregen van de inbreuk. Deze kennisgeving bevat ten minste

(a) een beschrijving van de aard van de inbreuk (met inbegrip van, indien mogelijk, de betrokken categorieën en bij benadering het aantal betrokkenen en gegevensrecords);

(b) de gegevens van een contactpunt waar meer informatie over de inbreuk in verband met persoonsgegevens kan worden verkregen;

(c) de vermoedelijke gevolgen ervan en de maatregelen die zijn genomen of worden voorgesteld om de inbreuk aan te pakken, met inbegrip van het beperken van de mogelijke negatieve gevolgen ervan.

Indien en voor zover het niet mogelijk is al deze informatie tegelijkertijd te verstrekken, bevat de eerste kennisgeving de informatie die op dat ogenblik beschikbaar is en wordt vervolgens zonder onnodige vertraging nadere informatie verstrekt naarmate deze beschikbaar komt.

De Partijen vermelden in Bijlage II alle andere elementen die de verwerker moet verstrekken wanneer hij de voor de verwerking verantwoordelijke bijstand verleent bij de naleving van de verplichtingen van de voor de verwerking verantwoordelijke op grond van de artikelen 33 en 34 van Verordening (EU) 2016/679.

AFDELING III

SLOTBEPALINGEN

Clausule 10

Niet-naleving van de bepalingen en beëindiging

(a) Onverminderd de bepalingen van Verordening (EU) 2016/679 kan de voor de verwerking verantwoordelijke, indien de verwerker zijn verplichtingen uit hoofde van deze Clausules niet nakomt, de verwerker opdragen de verwerking van persoonsgegevens op te schorten totdat deze laatste deze Clausules naleeft of de overeenkomst wordt beëindigd. De verwerker stelt de voor de verwerking verantwoordelijke onverwijld in kennis indien hij, om welke reden dan ook, niet in staat is aan deze Clausules te voldoen.

(b) De voor de verwerking verantwoordelijke heeft het recht de overeenkomst te beëindigen voor zover deze betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens in overeenstemming met deze bepalingen, indien:

(1) de verwerking van persoonsgegevens door de verwerker door de voor de verwerking verantwoordelijke is opgeschort overeenkomstig punt a) en de naleving van deze Clausules niet binnen een redelijke termijn, en in elk geval niet binnen een maand na de opschorting, wordt hersteld;

(2) de verwerker wezenlijk of aanhoudend in strijd handelt met deze Clausules of met zijn verplichtingen uit hoofde van Verordening (EU) 2016/679;

(3) de verwerker niet voldoet aan een bindende beslissing van een bevoegde rechtbank of de bevoegde toezichthoudende autoriteit(en) met betrekking tot zijn verplichtingen uit hoofde van deze bepalingen of Verordening (EU) 2016/679.

(c) De verwerker heeft het recht de overeenkomst te beëindigen voor zover deze betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens op grond van deze Clausules, wanneer de verwerkingsverantwoordelijke, nadat hij de voor de verwerking verantwoordelijke overeenkomstig clausule 7.1, onder b), heeft meegedeeld dat zijn instructies in strijd zijn met de toepasselijke wettelijke vereisten, aandringt op naleving van de instructies.

(d) Na beëindiging van de overeenkomst verwijdert de verwerker, naar keuze van de voor de verwerking verantwoordelijke, alle persoonsgegevens die ten behoeve van de voor de verwerking verantwoordelijke zijn verwerkt en verklaart hij aan de voor de verwerking verantwoordelijke dat hij dit heeft gedaan, of zendt hij alle persoonsgegevens terug aan de voor de verwerking verantwoordelijke en verwijdert hij bestaande kopieën, tenzij de wetgeving van de Unie of van een lidstaat opslag van de persoonsgegevens voorschrijft. Totdat de gegevens zijn gewist of teruggegeven, blijft de verwerker toezien op de naleving van deze bepalingen.

BIJLAGE 4a

Beschrijving van de verwerking

- Categorieën betrokkenen van wie de verwerkte persoonsgegevens volledig door de opdrachtgever worden beheerd.

Relaties, werknemers van de geregistreerde relaties en werknemers van de verantwoordelijke;

- Categorieën van verwerkte persoonsgegevens die volledig door de opdrachtgever worden beheerd;

Naam (roepnaam, voornaam, achternaam en tussenvoegsels), geslacht, e-mail, website, telefoonnummers (mobiel, vast, skype en fax), adresgegevens (straat, huisnummer, postcode, plaats en land) en werkgever

- Aard van de verwerking.

Hosting, Opslag en aanverwante diensten, organisatie, structurering, raadpleging, gebruik, verstrekking aan subverwerkers...,

- Doel(en) waarvoor de persoonsgegevens ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke worden verwerkt
1. Het aanbieden van Applicatie Software ten behoeve van het registreren van relatiegegevens van de verantwoordelijke. Het aanbieden van Applicatiesoftware omvat tevens de onlosmakelijk daarmee verbonden verwerkingen zoals het hosten, back-uppen, beheren, ondersteunen en ontwikkelen van de Applicatiesoftware.
 2. Gebruikersadministratie voor toegang tot de Applicatieprogrammatuur door medewerkers van de verantwoordelijke
 3. Leveren, bijwerken, onderhouden en beveiligen van Diensten.

4. Communiceren door te reageren op verzoeken, opmerkingen en vragen van de verantwoordelijke.
5. E-mails en andere communicatie verzenden.
6. Beveiligingsproblemen en misbruik onderzoeken en helpen voorkomen.
 - Duur van de verwerking

Voor de duur van de overeenkomst. Persoonsgegevens worden maximaal 180 dagen na beëindiging vernietigd.

→ Apsis One

- Categorieën van betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verwerkt, worden volledig door de klant beheerd:

Medewerkers, prospects, leveranciers, kandidaten

- Categorieën van verwerkte persoonsgegevens worden volledig door de klant beheerd. Deze kunnen het volgende omvatten

Gegevensinvoer

Verantwoordelijken vullen profielen met gegevens in zowel standaard als aanvullende gegevensvelden met behulp van zelfbedieningsmechanismen zoals Bestandsimportwizard, Migratiewizard of de APSIS One API.

Daarnaast biedt APSIS One ook mechanismen om gegevens rechtstreeks van websitebezoekers vast te leggen in zowel standaard- als extra velden, met behulp van door de klant geconfigureerde Aanmeldbalken, Cookie Banner, Formulieren en andere APSIS One-activiteiten.

Standaardgegevensvelden: Attributen

De volgende gegevensvelden worden standaard aangemaakt en worden Standaardattributen genoemd:

Naam - E-mail - Mobiel - Geboortedatum - CRM-ID - Cookie-ID

Standaardgegevensvelden: Gebeurtenissen

APSYS One verzamelt alleen standaard gebeurtenisgegevens (events of gebeurtenisgegevens) automatisch met betrekking tot de door de controller aangemaakte en geactiveerde APSIS One-activiteiten,

Extra gegevensvelden

Daarnaast kan de controller aanvullende gegevens importeren en/of verzamelen om aangepaste attributen en gebeurtenissen in te vullen. Deze zijn specifiek voor de controller en worden beschouwd als "aanvullende gegevens". De verwerker heeft beperkt inzicht in de aanvullende gegevens van de controller.

Aard van de verwerking

Hosting, Opslag en bijbehorende diensten, organisatie, structurering, raadpleging, gebruik, verstrekking aan subverwerkers...,

- Doel(en) waarvoor de persoonsgegevens ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke worden verwerkt
1. Klant in staat stellen tot (self-serviced) marketing automation platform via de Abonnementdienst.
 2. Diensten leveren, bijwerken, onderhouden en beveiligen.
 3. Communiceren door te reageren op verzoeken, opmerkingen en vragen van controller.
 4. E-mails en andere communicatie verzenden.
 5. Beveiligingsproblemen en misbruik onderzoeken en helpen voorkomen.
 - Duur van de verwerking

Voor de duur van de overeenkomst. Persoonsgegevens worden 180 dagen na beëindiging vernietigd.

→ **Apsis Pro**

- Categorieën van betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verwerkt, worden volledig door de klant beheerd

Medewerkers, prospects, leveranciers, kandidaten

- Categorieën van verwerkte persoonsgegevens worden volledig door de klant beheerd. Ze kunnen het volgende omvatten

Standaardgegevensvelden

De volgende categorieën gegevensvelden zijn standaard.

E-mail - Naam - Telefoonnummer - Unieke identifiers (Profileld en Cookield) - IP-adres - Gedragsgegevens - Geo-locatie (alleen APSIS Profile Cloud)

- Aanpasbare gegevensvelden

Naast de gegevens in de bovengenoemde standaardgegevensvelden kan de Verwerker aanvullende gegevens uploaden en/of verzamelen in aanpasbare gegevensvelden die specifiek zijn voor de Verwerker (door handmatige en/of geautomatiseerde instelling) via de Abonnementdienst ("Aanvullende gegevens"). Standaard heeft Verwerker beperkt inzicht in de Aanvullende Gegevens van controller.

- Aard van de verwerking

Hosting, Opslag en bijbehorende diensten, organisatie, structurering, raadpleging, gebruik, verstrekking aan subverwerkers...

- Doel(en) waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke

1. Klant in staat stellen tot (self-serviced) marketing automation platform via de Abonnementdienst.
2. Diensten leveren, bijwerken, onderhouden en beveiligen.
3. Communiceren door te reageren op verzoeken, opmerkingen en vragen van controller.
4. E-mails en andere communicatie verzenden.
5. Beveiligingsproblemen en misbruik onderzoeken en helpen voorkomen.

- Duur van de verwerking

Voor de duur van de overeenkomst. Persoonsgegevens worden 180 dagen na beëindiging vernietigd.

BIJLAGE 4b

Technische en organisatorische maatregelen inclusief technische en organisatorische maatregelen om de beveiliging van de gegevens te waarborgen.

TRIBE

<https://www.efficacy.com/sites/default/files/2024-12/security-measures-tribe-crm.pdf>

WebCRM

<https://www.efficacy.com/sites/default/files/2024-12/security-measures-webcrm.pdf>

Apsis One

[Apsis - Vragenlijst Initiatief Consensusbeoordelingen v1.0 \(3.1\) \(MASTER COPY\)](#)

Apsis Pro

[Apsis - Consensus Assessments Initiative Questionnaire v1.0 \(3.1\) \(MASTER COPY\)](#)

BIJLAGE 4c

Lijst van subverwerkers

<https://files.efficacy.com/file/list?p=rHN7W2EvwNFpbjqT72>

BIJLAGE 5: SPECIFIEKE AANVULLENDE VOORWAARDEN

Deze bijlage vult de Algemene Voorwaarden aan met specifieke bepalingen afhankelijk van de locatie van de Klant.

35 WANNEER DE MAATSCHAPPELIJKE ZETEL VAN DE KLANT IN AZIE IS GEVESTIGD

35.1 Referentie-index

De tarieven worden geïndexeerd op basis van de HK PPI (Hong Kong SAR (China) - Producer Price Index) volgens de formule: Herziene prijs = $P0 \times \frac{I1}{I0}$ (I0 / I1)

- P0 = oorspronkelijke contractuele prijs of laatste herziene prijs
- I1 = laatst gepubliceerde index op de datum van herziening
- I0 = op de oorspronkelijke contractdatum of bij de laatste herziening gebruikte referentie-index

36 IN ALLE ANDERE GEVALLEN

36.1 Referentie-index

(Artikel 4 van de AVV)

De tarieven worden geïndexeerd op basis van de HICP-index (Europese index) volgens de formule: Herziene prijs = $P0 \times \frac{I1}{I0}$

- P0 = oorspronkelijke contractuele prijs of laatste herziene prijs
- I1 = laatst gepubliceerde index op de datum van herziening
- I0 = op de oorspronkelijke contractdatum of bij de laatste herziening gebruikte referentie-index