



Algemene voorwaarden Argeweb

Pagina 1 van 18 Laatste wijziging 24 mei 2018

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten tussen Leverancier en Opdrachtgever, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Leverancier alleen bindend indien en voor zover deze door Leverancier uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

Artikel 1. Definities

- 1.1. Leverancier: Argeweb BV gevestigd te Maassluis en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 52396592, een dochterbedrijf van KPN B.V.
- 1.2. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die met Leverancier een overeenkomst heeft afgesloten of aan wie Leverancier een offerte daartoe heeft uitgebracht.
- 1.3. Algemene Voorwaarden: de bepalingen uit het onderhavige document.
- 1.4. Dienst: de dienst of diensten die Leverancier ten behoeve van Opdrachtgever zal verlenen.
- 1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Leverancier en Opdrachtgever krachtens welke Leverancier de Dienst zal uitvoeren.
- 1.6. Materialen: werken zoals websites, huisstijlen, logo's, afbeeldingen, audio, video, software, scripts, ontwerpen, documentatie, analyses, adviezen, rapporten, offertes alsmede voorbereidend materiaal daarvan.

Artikel 2. Offerte en aanvaarding

- 2.1. Leverancier zal een aanbod voor een overeenkomst opstellen waarin zij aangeeft wat bij de Dienst inbegrepen is en welke bedragen daarvoor verschuldigd zijn. Uitsluitend de in het aanbod aangegeven omschrijving van de Dienst is bindend. Aanpassing van de omschrijving van de Dienst geldt als een wijziging van de Overeenkomst.
- 2.2. Een aanbod is vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na verzending door Leverancier, tenzij anders aangegeven in het aanbod.
- 2.3. Een aanbod verliest haar geldigheid indien blijkt dat door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist zijn, of indien blijkt dat de persoon die deze aanvaardt daartoe niet bevoegd is. Indien pas na ontvangst van een aanvaarding blijkt dat deze gegevens onjuist zijn of deze persoon niet bevoegd is, is Leverancier gerechtigd de Overeenkomst per direct op te zeggen conform artikel 13.
- 2.4. Opdrachtgever dient het aanbod te aanvaarden middels één van de door Leverancier aangewezen kanalen en de daarbij gestelde voorwaarden in acht te nemen. De Overeenkomst ontstaat op het moment waarop de mededeling inhoudende aanvaarding van het aanbod door Opdrachtgever wordt ontvangen door Leverancier via een aangewezen kanaal.
- 2.5. Argeweb kan op elk moment voor de aanvang van het leveren van de Dienst een risicobeoordeling uitvoeren, waarbij zij onder meer de kredietwaardigheid van de (potentiële) Opdrachtgever kan toetsen. Indien nog geen risicobeoordeling heeft plaatsgevonden voor het moment van aanvaarding als bedoeld in artikel 2.4, wordt de overeenkomst aangegaan onder de ontbindende voorwaarde dat een negatieve uitslag volgt uit de risicobeoordeling voorafgaand aan de levering van de Dienst.



Een aanbod kan door Argeweb in elk geval worden geweigerd, dan wel de genoemde ontbindende voorwaarde wordt vervuld, indien:

- a de risicobeoordeling voor Argeweb risico's uitwijst die zij in redelijkheid niet bereid is te aanvaarden;
- b de Opdrachtgever handelingsonbekwaam is;
- c de Opdrachtgever een in deze Algemene Voorwaarden gestelde verplichting niet nakomt, of aannemelijk is dat hij een dergelijke verplichting niet zal nakomen en die niet nakoming de weigering rechtvaardigt;
- d de aanvrager verplichtingen uit hoofde van eerdere rechtsverhoudingen met Argeweb niet nakomt of niet is nagekomen;

Op verzoek van de geweigerde Opdrachtgever zal Argeweb de weigering motiveren.

2.6. Aanvaarding van een aanbod langs elektronische weg is pas mogelijk nadat Opdrachtgever een e-mailadres opgeeft en Leverancier heeft geverifieerd dat dit adres werkt en aan Opdrachtgever toebehoort. Na aanvaarding kan Leverancier dit e-mailadres gebruiken voor alle communicatie betreffende de Overeenkomst (zie ook artikel 3.3).

2.7. Indien Opdrachtgever het aanbod niet expliciet aanvaardt, maar er desondanks mee instemt, of althans die indruk wekt, dat Leverancier werk verricht in het kader van de Overeenkomst, dan wordt het aanbod ondanks het vorige lid als aanvaard beschouwd.

2.8. Bij specifieke onderdelen van de Dienst kunnen aanvullende voorwaarden gelden. Deze worden dan tijdig door Leverancier beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever.

Gebruik van deze onderdelen geldt als aanvaarding van deze aanvullende voorwaarden. In geval van strijd tussen deze Algemene Voorwaarden en de aanvullende voorwaarden prevaleren de aanvullende voorwaarden.

2.9. Indien en voor zover Leverancier programmatuur van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen, mits zulks door Leverancier schriftelijk of elektronisch aan Opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft die programmatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde tussen Leverancier en Opdrachtgever. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Opdrachtgever en Leverancier om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde tussen Leverancier en Opdrachtgever.

Artikel 3. Uitvoering van de Dienst

3.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Leverancier zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren conform het aanbod, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever. Indien betalingen voor bepaalde onderdelen van de Dienst bij vooruitbetaling dienen te geschieden, is Leverancier niet verplicht deze onderdelen te leveren voordat deze betalingen zijn voldaan.

3.2. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Leverancier aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienst, tijdig aan Leverancier worden verstrekt.

3.3. Opdrachtgever dient er zorg voor te dragen dat Leverancier te allen tijde beschikt over een werkend e-mailadres van Opdrachtgever. Leverancier kan alle mededelingen en vragen aangaande de Overeenkomst sturen naar dit e-mailadres. Opdrachtgever dient de mailbox gekoppeld aan dit e-mailadres dan ook regelmatig te controleren. Het niet of niet



tijdig reageren op mails van Leverancier naar dit e-mailadres is voor rekening van Opdrachtgever.

3.4. Door Leverancier opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking, tenzij uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft. Overschrijding van overeengekomen levertijden door welke oorzaak ook ontstaan geeft geen recht op schadevergoeding, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Leverancier is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld behoudens de in de wet dwingend voorgeschreven situaties waarin het verzuim van rechtswege intreedt.

3.5. Indien dat onderdeel is van de Dienst zal Leverancier Opdrachtgever een administratieve gebruikersnaam en wachtwoord verschaffen en aangeven voor welke doeleinden deze bestemd zijn. Met deze gegevens heeft Opdrachtgever toegang tot een klantenportal waarmee Opdrachtgever naar eigen inzicht levering van de Dienst kan beheren en (indien van toepassing) accounts voor individuele gebruikers kan beheren en de mogelijkheden en beperkingen voor deze individuele gebruikers van de Dienst kan instellen, een en ander binnen de in de offerte of andere voor Opdrachtnemer toegankelijke en kenbare locatie aangegeven grenzen.

3.6. Zonder toestemming van Leverancier is het Opdrachtgever verboden de door Leverancier verschafte gebruikersnaam of aangemaakte accounts aan derden beschikbaar te stellen, of anders te gebruiken dan voor de aangegeven doeleinden. Opdrachtgever is echter wel gerechtigd om door haar ingeschakelde hulppersonen (zoals webdesignbureaus of programmeurs) van deze accounts gebruik te laten maken, bijvoorbeeld om haar website te laten onderhouden.

3.7. Iedere actie die middels het administratief account, het klantenportal, een beheertool of een account van een individuele gebruiker gebeurt, wordt geacht onder de verantwoordelijkheid en risico van Opdrachtgever te geschieden. In geval van een vermoeden van misbruik van een account dient Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk aan Leverancier te melden zodat deze maatregelen kan nemen.

3.8. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Dienst dit vereist, heeft Leverancier het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten of diensten te laten leveren door derden. Leverancier zal Opdrachtgever hierover tijdig informeren. Eventuele hiermee verband houdende onverwachte meerkosten zijn voor rekening van Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.

3.9. Leverancier heeft het recht levering van de Dienst (tijdelijk) te staken of te beperken indien de Opdrachtgever naar het oordeel van Leverancier ter zake van de Overeenkomst een verplichting jegens Leverancier niet nakomt dan wel in strijd handelt met deze Algemene Voorwaarden. Leverancier kan zekerheid verlangen van Opdrachtgever alvorens zij de levering weer (volledig) hervat.

Artikel 4. Wijzigingen en meer/minderwerk

4.1. Alle wijzigingen in de Dienst en alle werkzaamheden die buiten de Dienst vallen, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is, worden wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn als meerwerk beschouwd en voor zover daaruit minder kosten bestaan als minderwerk.

4.2. Meer- en minderwerk wordt op basis van nacalculatie gefactureerd aan Opdrachtgever volgens de standaard uurtarieven van Leverancier zoals aan Opdrachtgever medegedeeld. Hierbij wordt naar het dichtstbijzijnde kwartier afgerond. Werkzaamheden van minder dan één kwartier worden echter afgerond naar één kwartier.

4.3. Indien Leverancier meer werk moet verrichten dan overeengekomen door omstandigheden die haar ten tijde van het aanbod of de aanvaarding daarvan onbekend



waren, of werkzaamheden dient te verrichten onder omstandigheden die bezwaarlijker blijken dan hem bij het aangaan van de Overeenkomst bekend was of behoorde te zijn, is Leverancier gerechtigd de daaruit voortvloeiende extra kosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

4.4. Voorwaarde voor het recht uit het vorige lid is dat Leverancier tijdig Opdrachtgever heeft geïnformeerd over de aldaar bedoelde omstandigheden en extra kosten. Indien Opdrachtgever zich niet met de betrokken meerkosten kan verenigen heeft hij het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van het meerwerk te annuleren, echter zonder recht op restitutie of kwijtschelding van de kosten van reeds uitgevoerd meerwerk.

Artikel 5. Beschikbaarheid van systemen

5.1. Indien de Dienst (mede) geleverd wordt via systemen en/of netwerken van Leverancier, zal Leverancier zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van deze systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Leverancier opgeslagen gegevens te realiseren.

5.2. Leverancier biedt geen garanties over de ononderbroken beschikbaarheid tenzij anders is overeengekomen middels een als zodanig aangeduide *Service Level Agreement*. Voor zover niet in een dergelijke *Service Level Agreement* anders is bepaald, geldt voor de beschikbaarheid het in dit artikel bepaalde.

5.3. Leverancier heeft het recht om de Dienst of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Leverancier zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Leverancier is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.

5.4. Leverancier heeft het recht om de Dienst of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Leverancier zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere opdrachtgevers relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. Leverancier is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.

5.5. Leverancier heeft een aparte overeenkomst voor back-updiensten beschikbaar. Tenzij Opdrachtgever deze aparte overeenkomst heeft afgesloten, is Leverancier niet gehouden om reservekopieën (back-ups) te maken van door Opdrachtgever op systemen van Leverancier opgeslagen gegevens. Het is de uitsluitende verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om reservekopieën te maken van deze gegevens.

5.6. Leverancier zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Leverancier. Leverancier kan echter niet garanderen dat deze netwerken op enig moment beschikbaar zijn. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. Leverancier zal zich inspannen om Opdrachtgever hierover tijdig te informeren.

5.7. Bij bepaalde diensten, zoals e-mail, kan Leverancier filters aanbieden waarmee Opdrachtgever ongewenste inhoud (zoals virussen of reclameberichten) kan blokkeren op de systemen van Leverancier. Leverancier zal zich inspannen om te zorgen dat deze filters correct werken voor zover dat binnen haar macht ligt. Leverancier kan echter niet garanderen dat deze filters altijd de juiste berichten doorlaten of blokkeren, of dat bij verwijdering van een onderdeel van een bericht de resterende inhoud intact blijft.



Opdrachtgever aanvaardt bij het gebruik van dergelijke filters dan ook het risico en aansprakelijkheid voor de werking daarvan.

5.8. Indien naar het oordeel van Leverancier een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Leverancier of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Leverancier gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

5.9. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Leverancier door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Leverancier kan worden gevergd, zal de uitvoering van de Overeenkomst worden opgeschort, dan wel de Overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

Artikel 6. Installatie en onderhoud van software

6.1. Indien de Dienst (mede) strekt tot het installeren, configureren en/of onderhouden van software, is voorts het in dit artikel bepaalde van toepassing.

6.2. Leverancier zal zich inspannen om de bij de Dienst gebruikte software up-to-date te houden. Leverancier is hierbij echter afhankelijk van haar leverancier(s). Leverancier is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte dienstverlening niet ten goede komt.

6.3. Leverancier zal zich inspannen om van tijd tot tijd de software aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Bij nieuwe functionaliteit of wijzigingen die het functioneren van de software wezenlijk kunnen veranderen zal Leverancier hier vooraf overleg over voeren met Opdrachtgever.

6.4. Leverancier zal zich inspannen om door Opdrachtgever verzochte veranderingen en nieuwe functionaliteit toe te voegen aan de software. Echter, Leverancier is steeds gerechtigd een dergelijk verzoek te weigeren als deze naar haar oordeel niet haalbaar is of een goede werking, beheersbaarheid of beschikbaarheid van de software kan belemmeren.

6.5. Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan de software wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever de gewenste wijziging vooraf aan Leverancier heeft gemeld en Leverancier deze schriftelijk heeft goedgekeurd. Leverancier kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden.

Artikel 7. Hosting en aanverwante diensten

7.1. Indien de Dienst (mede) strekt tot opslag en/of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverde gegevens aan derden, zoals in geval van webhosting of e-maildiensten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

7.2. Opdrachtgever onthoudt zich van het opslaan en/of (doen) verspreiden van gegevens in strijd met bepalingen van Nederlands recht, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen gegevens die

- smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend zijn,
- erotisch of pornografisch zijn, tenzij expliciet toegestaan in het aanbod of nadere mededeling van Leverancier,



- inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen auteursrechten, merkrechten en portretrecht,
- een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie,
- hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie bevatten waarvan Opdrachtgever weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden,
- commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevatten op een wijze die in strijd is met de Telecommunicatiewet of andere relevante Nederlandse wetgeving, of
- kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevatten.

7.3. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige Opdrachtgevers of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan (het functioneren van) de servers of daarop aanwezige software of gegevens. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de server, uit te voeren waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Leverancier, overige opdrachtgevers van Leverancier of andere internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Hieronder vallen mede maar niet uitsluitend IRC-chatbots.

7.4. Indien Leverancier een redelijk vermoeden heeft dat Opdrachtgever één van de bovengenoemde verboden schendt, is Leverancier gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs noodzakelijk acht om aan deze schending een eind te maken. Leverancier zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen. Leverancier is echter nimmer gehouden tot enige schadevergoeding als gevolg van deze maatregelen.

7.5. Indien Leverancier van een derde een klacht ontvangt over het gebruik van de Dienst door Opdrachtgever, zal Leverancier deze klacht afhandelen volgens de op haar website gepubliceerde *Procedure Notice-and-Takedown*. Het in het vorige lid bepaalde is van overeenkomstige toepassing indien Leverancier oordeelt dat de klacht terecht is. Voorts is Leverancier dan gerechtigd om identificerende gegevens betreffende Opdrachtgever af te geven aan de klager, maar alleen indien onrechtmatig handelen in voldoende mate vaststaat en de klager een zwaarwegend belang heeft bij het verkrijgen van deze gegevens.

7.6. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier van alle juridische claims met betrekking tot de door Opdrachtgever opgeslagen gegevens, informatie, website(s) en dergelijke.

7.7. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening van Opdrachtgever.

7.8. Leverancier kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is Leverancier bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra dataverkeer achteraf die aan Opdrachtgever medegedeeld zijn. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte of dataverkeer is bereikt.

7.9 Indien bij een Dienst is aangegeven dat daarop een Fair Use Policy van toepassing is geldt dat de te gebruiken hoeveelheid data(opslag), netwerkcapaciteit of verkeer redelijk dient te zijn. Als 'niet-redelijk' wordt in ieder geval beschouwd, ook indien geen Fair Use Policy van toepassing is verklaard, indien de Opdrachtgever 10 (tien) maal meer data(opslag), netwerkcapaciteit of verkeer gebruikt dan de gemiddelde gebruiker gebruikt, welke hoeveelheid is afgeleid van het gemiddeld gebruik van andere gebruikers van de Dienst. Indien Leverancier constateert dat sprake is van niet-redelijk gebruik van een Dienst is zij gerechtigd, zonder voorafgaande aankondiging, het gebruik van de



Dienst al dan niet tijdelijk op te schorten, de gebruiksmogelijkheden of het kwaliteitsniveau van de Dienst al dan niet tijdelijk te beperken, of – bij herhaald onredelijk gebruik – de overeenkomst voor de Dienst te ontbinden. Op haar Internetsite kan Leverancier nadere voorbeelden geven van niet-redelijk gebruik, in combinatie met de maatregelen die bij het betreffende gebruik getroffen zullen worden.

Artikel 8. Domeinnamen en IP-adressen

8.1. Indien de Dienst (mede) ertoe strekt dat Leverancier voor Opdrachtgever zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam en/of IP-adres, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

8.2. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam en/of IP-adres zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, waaronder de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam en/of IP-adres. Leverancier vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.

8.3. Opdrachtgever kan uitsluitend uit de bevestigingsmail van Leverancier, waarin vermeld wordt dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.

8.4. Opdrachtgever vrijwaart en houdt Leverancier schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door Opdrachtgever.

8.5. Leverancier is niet aansprakelijk voor het verliezen door Opdrachtgever van diens recht(en) op een domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Leverancier.

8.6. Indien Leverancier een domeinnaam op haar naam registreert ten behoeve van Opdrachtgever, zal Leverancier medewerking verlenen aan verzoeken van Opdrachtgever tot verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam.

8.7. Opdrachtgever dient zich te conformeren aan de regels die registrerende instanties stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van een domeinnaam. Leverancier zal Opdrachtgever hierover informeren. Niet conformeren aan deze regels kan tot gevolg hebben dat de registrerende instantie de domeinnaam ontoegankelijk of onbruikbaar maakt, of dat zij Leverancier hiertoe verplichten.

8.8. Leverancier heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen wanneer Opdrachtgever aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de Overeenkomst, zulks echter uitsluitend voor de duur dat Opdrachtgever in gebreke is en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een schriftelijke ingebrekestelling.

8.9. In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever is Leverancier gerechtigd alle domeinnamen op naam van Opdrachtgever op te heffen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

Artikel 9. Rechten van intellectuele eigendom

9.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de Dienst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Materialen berusten uitsluitend bij Leverancier of diens toeleveranciers.

9.2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de Overeenkomst of die schriftelijk worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.

9.3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de Materialen te



verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Materialen.

9.4. Het is Leverancier toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Materialen. Indien Leverancier door middel van technische bescherming de Materialen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

9.5. Indien door Opdrachtgever aan Leverancier verstrekte Materialen zijn beschermd door enig recht van intellectueel eigendom, staat Opdrachtgever er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door Leverancier daarvan in het kader van de Dienst.

9.6. Leverancier heeft het recht om bij Materialen gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief open source software. Indien Opdrachtgever het recht verkrijgt om deze Materialen zelf te vereenvoudigen of openbaar te maken, ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij Opdrachtgever. Leverancier zal Opdrachtgever afdoende informeren over de van toepassing zijnde licentievoorwaarden.

9.7. Indien en uitsluitend voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, kan de broncode of bewerkbare versie (bijvoorbeeld in Word- of Photoshop-formaten) van ontwikkelde Materialen en de bijbehorende documentatie aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld en is Opdrachtgever gerechtigd in deze Materialen wijzigingen aan te brengen.

9.8. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de ontwikkelde werken te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt, tenzij anders schriftelijk overeengekomen of in geval van en in combinatie met een verkoop van de betreffende bedrijfsonderdelen of -activiteiten van Opdrachtgever.

Artikel 10. Geheimhouding

10.1. Partijen zullen Materialen die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze Materialen zijn gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de Materialen als vertrouwelijk bedoeld waren. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.

10.2. Leverancier zal geen kennis nemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van Leverancier, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of Leverancier daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Leverancier zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

10.3. Deze verplichting blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstreckende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de Materialen.

Artikel 11. Prijzen en betalingsvoorwaarden

11.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Prijzen op de website van Leverancier zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. Voor de gevolgen van dergelijke fouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.



11.2. Leverancier is gerechtigd de gehanteerde tarieven op elk moment aan te passen. Leverancier zal Opdrachtgever hiertoe ten minste 3 (drie) maanden van tevoren op de hoogte stellen van tariefswijzigingen. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging het recht de Overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand en uiterlijk tegen de datum van ingang van de prijsverhoging.

11.3 Op grond van de verplichtingen die door de Autoriteit Consument & Markt (ACM) – voormalig OPTA- aan (de groep van) Leverancier zijn opgelegd in de ten tijde van de inwerkingtreding van de Overeenkomst tussen Leverancier en Opdrachtgever geldende marktanalysebesluiten, dient het verschil tussen de in de Overeenkomst overeengekomen prijzen en tarieven en de inkooprijzen van Leverancier groot genoeg te zijn zodat concurrerende aanbieders die tegen dezelfde inkooprijzen bij Leverancier moeten inkopen een concurrerend aanbod kunnen doen.

Uitsluitend indien:

1. daar tijdens de looptijd van de Overeenkomst verandering in komt of er anderszins een wijziging optreedt in de relevante regelgeving die gevolgen heeft voor (de werking van) één of meer bepalingen uit de Overeenkomst; of
2. als gevolg van een verhoging van de inkooprijzen van Leverancier of van een wijziging van de samenstelling van het portfolio aan Diensten dat Opdrachtgever uit hoofde van de betreffende Overeenkomst van Leverancier afneemt het verschil tussen de overeengekomen prijzen en tarieven en de inkooprijzen van Leverancier te klein is, waardoor concurrerende aanbieders geen concurrerend aanbod kunnen doen omdat zij bij Leverancier tegen dezelfde inkooprijzen moeten inkopen, dan is Leverancier gerechtigd door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever de door haar in verband daarmee noodzakelijk geachte wijziging(en) in de voorwaarden en/of tarieven aan te brengen.

Indien Opdrachtgever de wijziging(en) niet wenst te accepteren is elk der partijen gerechtigd om de betreffende Overeenkomst op te zeggen tegen de datum waarop de desbetreffende wijziging door Leverancier moet zijn geïmplementeerd.

11.4. Leverancier zal voor alle door Opdrachtgever verschuldigde bedragen facturen sturen aan Opdrachtgever. Facturen worden per e-mail verstuurd tenzij Opdrachtgever verzoekt om facturen per post. Bij facturen per post is Leverancier gerechtigd administratiekosten in rekening te brengen. Dit zal vooraf worden gemeld.

11.5. Indien Opdrachtgever van mening is dat (een deel van) een factuur onjuist is, dient Opdrachtgever haar bezwaren binnen twee weken na de factuurdatum aan Leverancier te melden kenbaar maken. Leverancier zal het bezwaar dan onderzoeken en zo nodig een aangepaste factuur uitbrengen. Tijdens dit onderzoek is Opdrachtgever gehouden het niet-betwiste deel van de factuur te voldoen binnen de oorspronkelijke betalingstermijn.

11.6. De betalingstermijn van een factuur is veertien dagen na de datum van ontvangst van de factuur, tenzij anders aangegeven op de factuur of anders overeengekomen in de Overeenkomst.

11.7. Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt, is hij vanaf 14 dagen na de betalingstermijn van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist.

11.8. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan is over het openstaande declaratiebedrag de wettelijke rente verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door Leverancier. Tevens is Opdrachtgever dan gehouden tot volledige vergoeding van alle buitengerechterlijke (incasso)kosten (waaronder de kosten gemaakt voor het opstellen en verzenden van aanmaningen, het voeren van schikkingsonderhandelingen en andere handelingen ter voorbereiding van een mogelijke gerechtelijke procedure) alsmede gerechtelijke kosten. De buitengerechterlijke incassokosten worden in rekening gebracht conform hetgeen bepaald in art. 6:96 BW.



11.9. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel geheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

11.10. In bovenstaande gevallen en in ieder geval zestig dagen vanaf de datum van de declaratie heeft Leverancier voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor Opdrachtgever die hierdoor mocht ontstaan. Hieronder valt in ieder geval het tijdelijk of permanent staken van de Dienst of onderdelen daarvan. Leverancier kan bij hernieuwd uitvoeren van de gestaakte (delen van) de Dienst heransluitingskosten in rekening brengen.

Artikel 12. Aansprakelijkheid

12.1. De totale aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van leverancier voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan €500.000 (vijfhonderd duizend Euro) bedragen.

12.2. De totale aansprakelijkheid van Leverancier voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan €1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).

12.3. De aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Leverancier voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Leverancier verband houdende met vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

12.4. De in artikel 12.1 tot en met 12.3 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Leverancier laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Leverancier welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.

12.5. De in artikel 12.1 tot en met 12.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Leverancier.

12.6. Tenzij nakoming door de Leverancier blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien Opdrachtgever Leverancier onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Leverancier ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.



12.7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Leverancier vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij Opdrachtgever vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

12.8. Opdrachtgever vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Leverancier geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

12.9. Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Leverancier zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

Artikel 13. Duur en opzegging

13.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor een minimum termijn van twaalf maanden tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen wordt de Overeenkomst bij het uitblijven van een geldig gedane opzegging of expliciete verlenging tijdig voor een opzegtermijn van een maand, steeds stilzwijgend verlengd met een periode van twaalf maanden. Indien Opdrachtgever een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, is stilzwijgende verlenging voor maandabonnementen steeds met een periode van één maand. Verlenging van registratie van domeinnamen geschiedt echter per overeengekomen registratieperiode en minimaal per jaar.

13.2. Opdrachtgever dient op te zeggen via één van de door Leverancier daartoe aangewezen kanalen, of (indien dit niet praktisch haalbaar blijkt) via aangetekende brief.

13.3. Bij opzegging, beëindiging, wanbetaling of ontbinding om welke reden dan ook is Leverancier gerechtigd om per direct na de datum waarop de Overeenkomst afloopt alle opgeslagen gegevens te wissen of ontoegankelijk te maken en alle accounts van Opdrachtgever op te heffen. Leverancier is niet verplicht in dat geval Opdrachtgever een kopie van deze gegevens te verschaffen.

13.4. Indien Opdrachtgever een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, heeft Opdrachtgever het recht om, zonder opgave van redenen, de Overeenkomst te ontbinden binnen veertien dagen na de totstandkoming, tenzij Leverancier reeds met instemming van Opdrachtgever binnen deze periode is begonnen met de uitvoering van de overeenkomst.

13.5. Indien Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt heeft Leverancier het recht de uitvoering van alle met de betrokken Opdrachtgever gesloten overeenkomsten op te schorten zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van Leverancier op vergoeding van schade, gedeelde winst en interest, tenzij de niet-nakoming in kwestie van ondergeschikte betekenis is.

Artikel 14. Wijzigingen AV

14.1. Leverancier behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

14.2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de



website van Leverancier of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen per direct worden doorgevoerd.

14.3. Indien Opdrachtgever een voor hem negatieve wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, dient hij voor de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden Leverancier hierover te informeren. Leverancier kan de wijziging in kwestie dan intrekken waarna deze voor Opdrachtgever niet meer zal gelden. Indien Leverancier de wijziging niet wenst in te trekken, is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te beëindigen tegen deze datum of op de ontvangstdatum van de opzegging indien deze na de ingangsdatum van de wijziging is.

Artikel 15. Slotbepalingen

15.1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

15.2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin Leverancier gevestigd is.

15.3. Indien enige bepaling uit deze overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.

15.4. Informatie en mededelingen op de website van Leverancier zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. In geval van enige inconsistentie tussen de website en de Overeenkomst prevaleert de Overeenkomst.

15.5. Onder "schriftelijk" valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit en integriteit van de e-mail voldoende vaststaat.

15.6. De door Leverancier ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

15.7. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bank- of gironummer.

15.8. Leverancier heeft het recht de Overeenkomst(en) met Opdrachtgever over te dragen aan andere ondernemingen die onderdeel zijn van het concern waarvan Leverancier deel uitmaakt en/of aan derden. Opdrachtgever zal zijn medewerking hieraan niet op onredelijke gronden onthouden of vertragen. In geval Leverancier hiertoe overgaat, zal zij Opdrachtgever hierover informeren.



A. Addendum Gegevensverwerking

Argeweb zal bij of in verband met de uitvoering van haar dienstverlening persoonsgegevens verwerken ten behoeve van haar klanten. Op basis van privacywetgeving wordt de klant in deze hoedanigheid aangemerkt als verwerkingsverantwoordelijke van de verwerking van de persoonsgegevens en Argeweb als verwerker. Dit addendum bevat de voorwaarden en condities van deze verwerking van persoonsgegevens door Argeweb.

1. Verplichtingen

Argeweb verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor zover nodig bij of in verband met de uitvoering van de tussen partijen gesloten overeenkomst. De verwerking van persoonsgegevens door Argeweb gebeurt op een behoorlijke en zorgvuldige wijze, conform privacywetgeving en conform het verzoek tot dienstverlening van de klant.

2. Subverwerkers

Argeweb is gerechtigd om bij de verwerking van de persoonsgegevens subverwerkers in te schakelen, mits Argeweb ervoor zorg draagt dat in te schakelen subverwerkers tenminste dezelfde verplichtingen op zich nemen als op Argeweb rusten op basis van dit addendum. Argeweb blijft in deze verhouding aanspreekpunt van de klant.

3. Doorgifte van Persoonsgegevens

Argeweb zal persoonsgegevens alleen doorgeven naar een land buiten de Europese Economische Ruimte, mits dat land een passend beschermingsniveau waarborgt en het voldoet aan de overige verplichtingen die op haar rusten op grond van dit addendum en privacywetgeving.

Argeweb sluit verwerkersovereenkomsten af met onze leveranciers. Met deze verwerkersovereenkomsten verklaren zij dat ze de persoonsgegevens die wij met ze delen, op een adequate wijze beschermen.

Indien de klant middels de diensten persoonsgegevens naar landen buiten de Europese Unie doorgeeft, vrijwaart de klant Argeweb tegen alle rechtsovereenkomsten van derden die zijn gebaseerd op de bewering dat deze persoonsgegevens worden doorgegeven in strijd met de bepalingen van de AVG.

4. Beveiliging

Argeweb treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies en tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met Algemene Voorwaarden Argeweb. 24 mei 2018 de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's van de verwerking en de aard, omvang en context van de te beschermen persoonsgegevens.

De gegevens worden opgeslagen op een database server die niet publiek benaderbaar is en waarvoor authenticatie & autorisatie vereist zijn. Dit geldt tevens voor onze applicaties. Tevens heeft Argeweb processen rondom ISO 27001 ingericht.



5. Datalekken

Argeweb zal onverwijld nadat zij kennis heeft genomen van een Datalek, de klant hiervan op de hoogte stellen. De mededeling bevat een omschrijving van:

- i. het Datalek;
- ii. de aard van de inbreuk (o.a. kopiëren, veranderen, verwijderen, diefstal, onbekend);
- iii. wanneer het Datalek heeft plaatsgevonden;
- iv. het aantal personen van wiens persoonsgegevens mogelijk bij het Datalek zijn betrokken;
- v. het type persoonsgegevens (o.a. NAW-gegevens, BSN-nummers, telefoonnummers, e-mailadressen, toegangs- of identificatiegegevens, financiële gegevens)
- vi. de technische maatregelen die door Argeweb zijn getroffen om de inbreuk te stoppen en toekomstige inbreuken te voorkomen.

Argeweb verstrekt op verzoek van klant nadere informatie over het Datalek, voor zover noodzakelijk voor klant om aan haar wettelijke verplichtingen inzake melding aan de autoriteit persoonsgegevens en betrokkenen te voldoen.

Klant is verplicht om Argeweb actief bij te staan ingeval sprake is van een Datalek en de daaruit volgende meldplicht voor Argeweb aan de autoriteit persoonsgegevens o.g.v.de Telecomwet.

6. Verzoeken van betrokkenen

In het geval van een verzoek om inzage, rectificatie, verwijdering of beperking van de verwerking verleent Argeweb hieraan medewerking door zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen tien werkdagen nadat klant Argeweb daartoe verzoekt, alle informatie te verstrekken die de klant nodig heeft om aan het verzoek te kunnen voldoen dan wel over te gaan tot het rectificeren, wissen of afschermen van de door klant aangegeven persoonsgegevens, voor zover klant geen zelfstandige toegang heeft tot deze gegevens vanuit de dienstverlening van Argeweb.

7. Back-up van de Persoonsgegevens

Argeweb maakt tijdens kantooruren ieder uur een backup en bewaren deze 4 dagen. Deze backup files worden vervolgens nog 14 dagen bewaard op een externe backup server.

8. Geheimhouding

Argeweb verplicht zich, onvoorwaardelijk en onherroepelijk, tot geheimhouding tijdens en na beëindiging van deze overeenkomst van alle persoonsgegevens waarvan zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden.

Argeweb garandeert dat al haar werknemers die toegang hebben tot persoonsgegevens, gebonden zijn aan de in dit artikel omschreven verplichting tot geheimhouding en zich



onthouden van het kopiëren, doorgeven, overdragen of anderszins verspreiden van persoonsgegevens aan derden.

Deze verplichting geldt slechts niet indien en voor zover openbaarmaking is geboden op grond van de wet en/of rechterlijke uitspraak, in welk geval de te openbaren informatie zo beperkt mogelijk zal worden gehouden.

9. Duur en beëindiging

De verplichtingen van Argeweb uit hoofde van dit addendum duren ook ná beëindiging van de overeenkomst onverminderd voort, indien en voor zover Argeweb nog toegang heeft tot persoonsgegevens.

Bij beëindiging van de overeenkomst is klant zelf verantwoordelijk voor het exporteren van persoonsgegevens. Direct of uiterlijk na dertig (30) dagen na beëindiging of ontbinding zal Argeweb de aan haar verstrekt persoonsgegevens vernietigen. Argeweb kan afwijken voor zover ten aanzien van bepaalde persoonsgegevens sprake is van een voor haar geldende wettelijke bewaartermijn of voor zover dat noodzakelijk is om tegenover de klant de nakoming van haar verbintenissen te bewijzen.

10. Audit

Verwerker geeft hierbij verwerkingsverantwoordelijke het recht om een audit uit te laten voeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van de bepalingen in deze verwerkersovereenkomst of verwerker verstrekt aan verwerkingsverantwoordelijke een third party- mededeling, waarmee kan worden aangenomen dat verwerker overeenkomstig de bepalingen in deze verwerkersovereenkomst handelt. Voornoemde naar oordeel van Verwerker.

Deze audit mag plaatsvinden bij een concreet vermoeden van misbruik van persoonsgegevens.

Verwerker zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk ter beschikking stellen.

De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door verwerker worden beoordeeld en kunnen, naar eigen goeddunken van verwerker en op de wijze zoals verwerker zelf bepaalt, worden doorgevoerd door verwerker.

De kosten van de audit worden door verwerkingsverantwoordelijke gedragen.

11. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

De verwerkersovereenkomst en de uitvoering daarvan worden beheerst door Nederlands recht.

Alle geschillen, welke tussen Partijen mochten ontstaan in verband met de verwerkersovereenkomst, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter voor het arrondissement waarin verwerker gevestigd is.



12. Maatregelen

De maatregelen waaraan minimaal wordt voldaan:

1. De Verwerker hanteert een beleidsdocument dat expliciet ingaat op de maatregelen die de Verwerker treft om de verwerking van de gegevens te beveiligen, alsmede de privacy te waarborgen. Dit beleidsdocument is gebaseerd op algemeen gehanteerde beveiligingsstandaarden zoals de ISO 27002:2013 en NEN7510.
2. De bedrijfsmiddelen zijn geïnventariseerd en geclassificeerd. De classificatie wordt gecontroleerd door de verwerkingsverantwoordelijke.
3. De verantwoordelijkheden, zowel op sturend als uitvoerend niveau, zijn duidelijk gedefinieerd en belegd.
4. De werknemers van de verwerker die betrokken zijn bij de verwerking van persoonsgegevens zijn gehouden aan een geheimhoudingsplicht en indien van toepassing heeft voorafgaand aan de indiensttreding een screening plaatsgevonden.
5. Alle werknemers van de organisatie en, voor zover van toepassing, ingehuurd personeel en externe gebruikers krijgen geschikte training en regelmatige bijscholing over het informatiebeveiligingsbeleid en de informatiebeveiligingsprocedures van de organisatie, voor zover relevant voor hun functie. Binnen de training en bijscholing wordt expliciet aandacht besteed aan de omgang met (bijzondere categorieën van; of anderszins gevoelige) persoonsgegevens.
6. IT-voorzieningen en apparatuur zijn fysiek beschermd tegen toegang door onbevoegden en tegen schade en storingen.
7. Er zijn procedures om bevoegde gebruikers toegang te geven tot de informatiesystemen en -diensten die ze voor de uitvoering van hun taken nodig hebben en om onbevoegde toegang tot informatiesystemen te voorkomen.
8. Bij transport van door de Verwerkingsverantwoordelijke expliciet als zodanig aangemerkte vertrouwelijke informatie over netwerken dient altijd adequate encryptie te worden toegepast.
9. Voor het beheer van certificaten en de bijbehorende zijn strikte procedures van toepassing.
10. Er zijn procedures voor de verwerving, ontwikkeling, onderhoud en vernietiging van data en informatiesystemen.
11. Activiteiten die gebruikers uitvoeren (met persoonsgegevens) worden vastgelegd in logbestanden. Hetzelfde geldt voor andere relevante gebeurtenissen, zoals pogingen om ongeautoriseerd toegang te krijgen tot persoonsgegevens en verstoringen die kunnen leiden tot mutatie of verlies van persoonsgegevens.
12. In alle toepassingsystemen zijn beveiligingsmaatregelen ingebouwd waaronder een adequaat toegangsbeheer.
13. Het netwerk en de informatiesystemen worden actief gemonitord en beheerd door onze leverancier. Er is tevens een procedure beschikbaar om eventuele



datalekken af te handelen. Onderdeel hiervan is het informeren van de verwerkingsverantwoordelijke.

14. De verwerker installeert tijdig oplossingen die de leveranciers uitbrengen voor beveiligingslekken. Dit alles uitsluitend indien en voor zover de betreffende software door de verwerker is/wordt geleverd, of gebruikt, of onderhouden ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke.
15. Er zijn procedures voor het tijdig en doeltreffend behandelen van informatiebeveiligingsincidenten en zwakke plekken in de beveiliging, zodra ze zijn gerapporteerd.
16. De Verwerkingsverantwoordelijke meldt datalekken die onder een wettelijke meldplicht vallen bij de betreffende toezichthouder (veelal de Autoriteit Persoonsgegevens).

13. Informatiebeveiliging

Argeweb, heeft een ISMS (Information Security Management System) ingericht volgens de normen van ISO 27001.



Definities

De namen en begrippen in dit Addendum hebben de hierna volgende betekenis:

“Datalek(ken)”

Een inbreuk in verband met persoonsgegevens, oftewel iedere inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens;

“Betrokkene(n)”

Degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft;

“Verwerker”

Argeweb zijnde de (rechts)persoon die ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke ,persoonsgegevens verwerkt;

“Overeenkomst”

De tussen partijen gesloten overeenkomst ter zake de dienstverlening van Argeweb aan klant, waarvan dit addendum een bijlage vormt;

“Partijen”

Argeweb en de klant, gezamenlijk;

“Persoonsgegeven(s)”

Alle informatie over een geïdentificeerde of een identificeerbare natuurlijk persoon;

“Privacywetgeving”

Alle toepasselijke wet- en regelgeving op de verwerking van persoonsgegevens – doch niet beperkt tot - de algemene verordening gegevensbescherming;

“Subverwerker”

De (rechts)persoon die op zijn beurt ten behoeve van Argeweb persoonsgegevens verwerkt;

“Verwerkingsverantwoordelijke(n)”

Klant, zijnde de (rechts)persoon die (alleen of samen met anderen) het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt en op basis van privacywetgeving verplicht is de waarborgen te treffen die bij die verwerking nodig zijn;

“Verwerking”

Een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet geautomatiseerd uitgevoerd, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op ander wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.