

Bedrijf:	Solvware B.V.	Email:	support@solvware.com
Adres:	Taxandriaweg 12k, 5142PA Waalwijk	Telefoonnummer:	0416 – 700 250
KVK:	83043888	Support:	solvware.nl/ticket

Algemene voorwaarden

Artikel 1. Toepasselijkheid

1. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, abonnementen, dienstverlening, concepten en overeenkomsten van/met Solvware B.V., ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 83043888 en gevestigd en kantoorhoudende te 5142 PA Waalwijk aan het adres Taxandriaweg 12k.
2. Eventuele afwijkingen van hetgeen in deze algemene voorwaarden wordt bepaald zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
3. De toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Deze algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing op alle overeenkomsten met Solvware, voor de uitvoering waarvan derden worden betrokken.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen volledig van toepassing. Solvware en Opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigbare bepalingen overeen te komen, waarbij voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht wordt genomen.

Artikel 2. Offertes

1. Alle aanbiedingen en/of offertes van Solvware zijn geheel vrijblijvend en zijn volledig gebaseerd op de daartoe door Opdrachtgever verstrekte informatie, waarbij Opdrachtgever er voor in staat dat voor de opzet van de opdracht essentiële informatie is verstrekt.
2. Een overeenkomst tussen Solvware en Opdrachtgever komt tot stand door ondertekening van een overeenkomst, doordat Opdrachtgever een door Solvware uitgebrachte offerte voor akkoord heeft ondertekend, of doordat Solvware een schriftelijke opdrachtbevestiging aan Opdrachtgever heeft gezonden.
3. Een overeenkomst tussen Solvware en Opdrachtgever komt eveneens tot stand doordat Solvware uitvoering is gaan geven of heeft gegeven aan de door Opdrachtgever verstrekte opdracht. In dat geval wordt de inhoud van de overeenkomst bepaald door de door Solvware afgegeven offerte.
4. Wijzigingen in een tot stand gekomen overeenkomst zijn slechts van kracht, indien deze schriftelijk door Opdrachtgever en Solvware zijn overeengekomen.

Artikel 3. Uitvoering van de overeenkomst

1. Solvware zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren, maar kan niet garanderen dat het door Opdrachtgever gewenste resultaat bereikt wordt. Op Solvware rust een inspanningsverplichting, geen resultaatsverplichting.
2. Solvware zal de opdracht vanuit een professioneel onafhankelijke opstelling uitvoeren. Gedurende de uitvoering zal met Opdrachtgever regelmatig overleg plaatsvinden over de stand van zaken en de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd.
3. Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Solvware steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meerdere andere personen met dezelfde kwalificaties na overleg met de opdrachtgever.
4. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Solvware het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
5. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan Solvware de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgegane fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
6. Wanneer Solvware voor hosting van door haar vervaardigde apps zorgt, schakelt zij daarvoor derden in. De voorwaarden van deze derden zijn van toepassing op de Overeenkomst met Opdrachtgever. Solvware beperkt haar aansprakelijkheid voor het handelen van deze derde tot het bedrag dat deze derde in voorkomend geval aan haar verschuldigd is.

Artikel 4. Uitvoeringstermijn en Leveringstermijn

1. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van diensten een termijn overeengekomen, dan is dit geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Bij overschrijding van de uitvoerings- of leveringstermijn dient Opdrachtgever Solvware derhalve schriftelijk in gebreke te stellen.
2. De uitvoerings- of leveringstermijn gaat in zodra de overeenkomst tot stand is gekomen en alle voor de aanvang van de uitvoering van het werk of levering van de diensten noodzakelijke gegevens in het bezit zijn van Solvware. Opdrachtgever is verplicht alle gegevens en keuzebepalingen, welke nodig zijn voor de voortgang van het werk, tijdig ter kennis te brengen van Solvware.
3. Indien geen tijdstip van aanvang van het werk is overeengekomen, is Solvware vrij om het aanvangstijdstip naar eigen inzicht vast te stellen.
Opdrachtgever staat er voor in dat Solvware op het door haar gekozen aanvangstijdstip toegang krijgt tot de plaats waar de overeengekomen werkzaamheden moeten worden verricht en/of de gegevens die nodig zijn voor het verrichten van de werkzaamheden.

Artikel 5. Verplichtingen van Opdrachtgever

1. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Solvware aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Solvware worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Solvware zijn verstrekt, heeft Solvware het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
2. Solvware is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Solvware is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens. Opdrachtgever vrijwaart Solvware voor eventuele aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van de opdracht schade lijden en welke aan opdrachtgever toerekenbaar is.

Artikel 6. Annulering of wijziging van de overeenkomst

1. Indien Opdrachtgever de met Solvware gesloten overeenkomst annuleert, is Opdrachtgever aan Solvware een boete verschuldigd ter hoogte van 30% van de overeengekomen prijs, zulks onverminderd het recht van Solvware op vergoeding van alle als gevolg van de annulering door haar geleden schade, zoals door Solvware gemaakte kosten en gederfde winst voor zover deze de hiervoor genoemde 30% overtreft.
2. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
3. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Solvware zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
4. Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal Solvware Opdrachtgever hierover inlichten.
5. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal Solvware daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

Artikel 7. Intellectuele eigendom

1. De Overeenkomst met Opdrachtgever houdt geen overdracht in van enig intellectueel eigendomsrecht. Solvware blijft te allen tijde rechthebbende ten aanzien van deze rechten van intellectuele eigendom. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een gebruiksrecht.
2. Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op alle krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde software, applicaties, hardware, opleidingsmaterialen of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan berusten uitsluitend bij Solvware, diens toeleveranciers of diens licentiegevers. Opdrachtgever kan hier op geen enkele wijze aanspraken op doen gelden. Opdrachtgever zal de software, applicaties en/of andere genoemde materialen niet verveelvoudigen of kopiëren. Het is Opdrachtgever uitsluitend toegestaan om voor eigen gebruik en back-up doeleinden kopieën van de software of andere materialen te maken. Opdrachtgever kan nimmer aanspraak maken op afgifte van de broncode.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding.
4. Solvware verleent Opdrachtgever het niet-exclusieve, niet-overdraagbare en in duur beperkte gebruiksrecht op door haar ter beschikking gestelde software en/of applicaties, uitsluitend binnen de functionaliteit waarin deze worden gebruikt en uitsluitend ten behoeve van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever, te gebruiken gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Het gebruiksrecht gaat in op het moment dat de Overeenkomst tot stand komt en eindigt onder alle omstandigheden op het moment dat de Overeenkomst is beëindigd. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de software en/of applicaties te gebruiken ten behoeve van enig andere (rechts)persoon dan Opdrachtgever.
5. Solvware heeft met uitsluiting van ieder ander het recht van verveelvoudiging en/of openbaarmaking en herhaling van haar stukken/producten bedoeld in lid 2, zulks ongeacht of deze aan Opdrachtgever of aan derden ter beschikking zijn gesteld en ongeacht of deze samen met Opdrachtgever zijn opgesteld.
6. Alle door Solvware verstrekte stukken/producten zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door Opdrachtgever en mogen niet door haar zonder voorafgaande toestemming van Solvware worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de uitvoering van een offerte van Solvware, of een deel daarvan, te (doen) uitvoeren door derden of te (doen) herhalen zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Solvware.
7. Solvware behoudt het recht de bij de uitvoering van de werkzaamheden vergaarde kennis voor andere doeleinden te gebruiken, mits hierbij geen vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever bij derden terecht komt.
8. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare boete van € 5.000 euro per inbreuk makende handeling en € 25.000 per opzettelijk inbreuk makende handeling verbeuren aan Solvware, onverminderd het recht van Solvware om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen en/of de schade te verhalen. Na het verstrijken van één werkdag nadat Solvware Opdrachtgever in kennis heeft gesteld van een inbreuk, is Opdrachtgever tevens een boete verschuldigd van € 1.000 per dag dat de inbreuk niet is beëindigd.

Artikel 8. Klachttermijnen

1. Opdrachtgever dient klachten over de dienstverlening van Solvware binnen 14 dagen na het constateren van de klacht schriftelijk aan Solvware te melden. Na het verstrijken van die termijn is Solvware niet meer gehouden eventuele klachten in behandeling te nemen.
2. Elke vordering tot schadevergoeding vervalt indien deze niet binnen één jaar na de dag waarop de overeenkomst door voltooiing of opzegging is geëindigd, in rechte aanhangig is gemaakt.

Artikel 9. Honorarium

1. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeen komen. Het vaste honorarium is exclusief BTW, en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, bureaukosten, reis- en verblijfskosten, kosten van derden, adviseurs, verzendkosten en dergelijke. Deze kosten worden steeds afzonderlijk, zoveel mogelijk gespecificeerd, aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
2. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van het aantal gewerkte uren (of een inschatting daarvan). Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Solvware, geldend voor de periode waarin de werkzaamheden (zullen) worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
3. Door Solvware zal steeds 50% van de overeengekomen prijs (of ingeschatte uren) vooraf in rekening worden gebracht. Bij een vast honorarium zal het restant voor oplevering van het desbetreffende deel van de overeengekomen werkzaamheden in rekening worden gebracht. Voor gewerkte uren geldt dat deze door Solvware maandelijks achteraf in rekening worden gebracht of, indien van toepassing, aan het einde van iedere fase.
4. Eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW, en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, bureaukosten, reis- en verblijfskosten, kosten van derden, adviseurs, verzendkosten en dergelijke, tenzij anders aangegeven. Deze kosten worden steeds afzonderlijk, zoveel mogelijk gespecificeerd, aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
5. Indien Solvware met Opdrachtgever een vast honorarium of uurtarief overeenkomst, is Solvware niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief. Solvware mag onder andere, doch niet beperkt tot, stijgingen in de prijzen van lonen of stijgingen in de prijzen van derden die Solvware voor de uitvoering van (een deel van) de overeenkomst inschakelt, doorberekenen. Een dergelijke verhoging kan slechts aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht als deze hem voor de ingangsdatum is medegedeeld. Voorts mag Solvware het honorarium verhogen indien tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat en zulks niet toerekenbaar is aan Solvware, dat in redelijkheid niet van Solvware kan worden verwacht dat zij de overeengekomen werkzaamheden tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium verricht.
6. Indien Opdrachtgever met Solvware een overeenkomst sluit met betrekking tot het gebruik van software en/of applicaties (een abonnement) wordt de prijs daarvan berekend aan de hand van een vast bedrag per gebruiker per maand. Deze kosten worden vooraf voor de gehele looptijd van het abonnement in rekening gebracht, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
7. De tarieven van Solvware kunnen bij verlenging van een opdracht of abonnement of per 1 januari van enig jaar worden aangepast. Het tarief kan maximaal 1 keer per jaar worden verhoogd.

Artikel 10. Betaling

1. Door Solvware verzonden facturen moeten worden voldaan binnen 14 dagen na factuurdatum door overschrijving van het verschuldigde bedrag naar het op de factuur vermelde bankrekeningnummer t.n.v. Solvware.
2. Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum verkeert Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim verkeert, heeft Solvware het recht om haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst op te schorten.
3. Opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 1% per maand, derhalve 12% per jaar, tenzij de wettelijke handelsrente hoger is, in welk geval de wettelijke handelsrente verschuldigd zal zijn.
4. Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter voldoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt Opdrachtgever, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
5. Betaling dient plaats te vinden zonder korting of verrekening.

Artikel 11. Incassokosten

1. Is Opdrachtgever in verzuim, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever.
2. Alle buitengerechtelijke incassokosten die door Solvware worden gemaakt teneinde nakoming van de verplichtingen van Opdrachtgever te bewerkstelligen, komen ten laste van Opdrachtgever. Deze kosten worden berekend volgens het volgende incassotarief, geadviseerd door de Nederlandse Orde van Advocaten, met een minimum van € 40,00 per onbetaalde factuur:
– 15% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de eerste € 2.500,00 van de vordering;
– 10% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende € 2.500,00 van de vordering;
– 5% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende € 5.000,00 van de vordering;
– 1% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende € 190.000,00 van de vordering;
– 0,5% over het meerdere van de hoofdsom met een maximum van € 6.775,00.
3. Opdrachtgever is over de gemaakte incassokosten eveneens de wettelijke handelsrente zoals bedoeld in artikel 6:119a BW verschuldigd.

Artikel 12. Aansprakelijkheid

1. Solvware is slechts aansprakelijk voor schade die een direct gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Solvware in de nakoming van de verplichtingen van de overeenkomst.
2. Voor vergoeding komt slechts in aanmerking die schade waartegen Solvware verzekerd is, dan wel redelijkerwijs verzekerd had behoren te zijn.
3. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van Solvware verder beperkt tot maximaal het bedrag van het verschuldigde honorarium over de periode waarin de schade is ontstaan, met een maximum van € 25.000,00.
4. In afwijking van het vierde lid geldt dat voor opdrachten met een looptijd langer van zes maanden, de aansprakelijkheid nog verder wordt beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde honorarium, met een maximum van eveneens € 25.000,00.
5. Solvware is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt verstaan:
– de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de directe schade;
– de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Solvware aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan Solvware toegerekend kunnen worden;
– redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of ter beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten daadwerkelijk hebben geleid tot beperking van directe schade.
6. Solvware is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

Artikel 13. Opzegging en Ontbinding

1. Indien de Overeenkomst met Solvware voor bepaalde tijd is aangegaan, is deze Overeenkomst niet tussentijds opzegbaar. Opzegging kan enkel tegen het einde van de contractperiode met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden. Wordt niet opgezegd dan wordt de Overeenkomst van rechtswege verlengd voor dezelfde periode als waarvoor de Overeenkomst oorspronkelijk is aangegaan.
2. Solvware is daarnaast, onverminderd het recht van Solvware om volledige schadevergoeding te vorderen, bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten en/of de overeenkomst te ontbinden indien:
– Opdrachtgever de verplichtingen van de overeenkomst niet of niet volledig nakomt;
– na het sluiten van de overeenkomst aan Solvware ter kennis gekomen omstandigheden Solvware goede grond geven om te vrezen dat Opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen zal voldoen;
– Solvware Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is;
– Opdrachtgever surséance van betaling aanvraagt, in staat van faillissement wordt verklaard of onderdelen van zijn onderneming geheel of gedeeltelijk overdraagt aan derden, liquideert of stillegt.
3. Ook is Solvware bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen, welke van dien aard zijn dat voortzetting van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer van Solvware kan worden geverd.
4. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn alle vorderingen van Solvware onmiddellijk opeisbaar. Solvware houdt in geval van een ontbinding aanspraak op betaling door Opdrachtgever van de facturen voor de tot op het moment van de ontbinding verrichte werkzaamheden.

Artikel 14. Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan: omstandigheden die de nakoming van de verbintenis verhinderen en die niet aan Solvware zijn toe te rekenen. Hieronder zullen (indien en voor zover deze omstandigheden de nakoming onmogelijk maken of onredelijk bemoeilijken) mede zijn begrepen: stakingen in bedrijven waarmee Solvware overeenkomsten heeft gesloten ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst, alsmede het geval dat (de werknemers van) Solvware geestelijk of lichamelijk verhanderd is (zijn) de overeengekomen werkzaamheden te verrichten.
2. Solvware heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert intreedt nadat Solvware haar verbintenis had moeten nakomen.
3. Tijdens de periode van overmacht worden de verplichtingen van Solvware opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Solvware niet mogelijk is langer duurt dan 1 maand zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
4. Indien Solvware bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke opdracht.
5. Onder overmacht wordt ook verstaan de overbelasting van de servicedesk van Solvware.

Artikel 15. Vertrouwelijkheid en Privacy

1. Solvware vindt het van groot belang zorgvuldig met de privacy van haar Opdrachtgever om te gaan.
2. Solvware verwerkt persoonsgegevens op zorgvuldige en behoorlijke wijze en met inachtneming van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving inzake privacy en gegevensbescherming, waaronder (maar niet beperkt tot) de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Voor zover de Opdrachtgever persoonsgegevens verzamelt en aan Solvware verstrekt, staat de Opdrachtgever er jegens Solvware voor in dat deze verzameling en verstrekking rechtmatig is.
3. Solvware sluit (indien van toepassing) met Opdrachtgever waar nodig een aparte verwerkersovereenkomst.
4. Beide partijen zijn, behoudens wettelijk voorschrift, verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

Artikel 16. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

1. Op elke overeenkomst tussen Solvware en de Opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. In afwijking van de wettelijke regels voor de bevoegdheid van de burgerlijke rechter zal elk geschil tussen de Opdrachtgever en Solvware worden beslecht door de Rechtbank Zeeland-West-Brabant.

Artikel 17. Wijziging

1. Wijzigingen in de overeenkomst en afwijkingen van de inhoud van deze algemene voorwaarden slechts van kracht zijn indien deze schriftelijk tussen Solvware en Opdrachtgever zijn overeengekomen.
2. Solvware behoudt zich te allen tijde het recht voor de voorwaarden te wijzigen. Gewijzigde algemene voorwaarden worden niet eerder van toepassing dan nadat deze wijzigingen aan de Opdrachtgever kenbaar zijn gemaakt en deze daartegen niet binnen vijf dagen schriftelijk bezwaar heeft gemaakt onder opgave van redenen.

Bedrijf:	Solvware B.V.	Email:	support@solvware.com
Adres:	Taxandriaweg 12k, 5142PA Waalwijk	Telefoonnummer:	0416 – 700 250
KVK:	83043888	Support:	solvware.nl/ticket

Aanvullende licentie voorwaarden

Artikel 1. Definities

Voor de toepassing van deze Aanvullende Licentie Voorwaarden wordt verstaan onder:

- Programmatuur: de door Solvware ontwikkelde software, applicatie of Online Dienst, al dan niet in computerleesbare vorm (objectcode), benoemd als SolvCRM+. Voor wat betreft de omvang en beperkingen van het gebruiksrecht alsmede voor de vrijwaringsverplichtingen van Solvware wordt onder Programmatuur mede de Documentatie begrepen;
- Documentatie: de beschrijving van functionaliteit en gebruiksmogelijkheden van de Programmatuur die door Solvware aan Gebruiker ter beschikking wordt gesteld;
- Overeenkomst: de licentieovereenkomst voor de Programmatuur (SolvCRM+), bestaande uit de door Gebruiker ondertekende offerte en de daarbij behorende bijlagen, die daarvan een onverbrekelijk deel uitmaken.

Artikel 2. Gebruiksrecht

Solvware verleent hierbij aan Gebruiker het niet-exclusieve en niet-overdraagbare recht de Programmatuur te gebruiken, met inachtneming van de voorwaarden en bepalingen van deze Overeenkomst. De niet-overdraagbaarheid heeft goederenrechtelijk effect; een eventuele overdrachtshandeling van Gebruiker aan een derde heeft dan ook geen rechtsgevolg.

Artikel 3. Reikwijdte van het Gebruiksrecht

Het gebruiksrecht voor de Programmatuur wordt verstrekt voor 1 organisatie brede omgeving.

Artikel 4. Verveelvoudigen en wijzigen

- Gebruiker mag de Programmatuur niet opslaan, openbaar maken en deze niet kopiëren of anderszins verveelvoudigen of wijzigen, behoudens voor zover dit noodzakelijk is voor het gebruik dat bij deze Overeenkomst uitdrukkelijk is toegestaan.
- Het is Gebruiker evenmin toegestaan om een aan de Programmatuur verbonden Abonnement (of een account daarvan) aan derden ter beschikking te stellen of door derden te laten gebruiken.
- Het is Gebruiker niet toegestaan in de Programmatuur voorkomende aanduidingen omtrent het makerschap of het vertrouwelijk karakter van de Programmatuur, of enige andere verwijzing naar Solvware, te wijzigen of te verwijderen.

Artikel 5. Reverse Engineering

- Het is Gebruiker niet toegestaan de Programmatuur te decompileren, de code te verveelvoudigen of te vertalen of anderszins aan reverse engineering te onderwerpen, behoudens voor zover zulks zou geschieden in overeenstemming met de wettelijke regels aangaande het tot stand brengen van interoperabiliteit van de Programmatuur met andere programmatuur.
- Gebruiker verbindt zich om zich in het laatstbedoelde geval eerst schriftelijk tot Solvware te wenden met een gedetailleerd verzoek om beschikbaarstelling van de gegevens welke Gebruiker door de eerder bedoelde handelingen wenst te verkrijgen. Gebruiker dient daarin aan te geven welke functionaliteit de te ontwikkelen programmatuur zal bevatten en van welke gedeelten van de Programmatuur hij over de broncode zou willen beschikken, een en ander om Solvware in staat te stellen te beoordelen of, en op welke voorwaarden, Gebruiker de beschikking over de verlangde gegevens kan verkrijgen. Solvware dient binnen redelijke termijn schriftelijk op dit verzoek te reageren.

Artikel 6. Geheimhouding

- Gebruiker zal de Programmatuur of enige gegevensdrager waarop deze is vastgelegd (al of niet als onderdeel van apparatuur) niet aan enige derde overdragen of afgeven of daarop (beperkte) rechten verlenen.
- Als Gebruiker desondanks de Programmatuur aan een derde wil overdragen dient hij daartoe vooraf schriftelijk de toestemming van Solvware te verzoeken en alle daarbij door Solvware verlangde gegevens te verstrekken. Solvware zal daarop beoordelen of aan de genoemde derde de Programmatuur kan worden overgedragen en aan deze een nieuw gebruiksrecht kan worden verleend.

Artikel 7. Intellectuele Eigendomsrechten

- Het auteursrecht en alle eventuele overige rechten van intellectuele eigendom alsmede soortgelijke rechten tot bescherming van informatie met betrekking tot de Programmatuur en de documentatie, komen uitsluitend toe aan Solvware. Niets in deze Overeenkomst strekt tot gehele of gedeeltelijke overdracht van zodanige rechten.
- Solvware garandeert aan Gebruiker dat de Programmatuur en het aan Gebruiker toegestane gebruik daarvan geen inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten of soortgelijke rechten van derden, en dat hij volledig bevoegd is de in deze Overeenkomst bedoelde rechten te verlenen. Solvware vrijwaart Gebruiker voor gevolgen van beweerde inbreuk op zodanige rechten van derden op de wijze zoals in dit artikel 7 bepaald, op voorwaarde dat Gebruiker een beweerde inbreuk direct aan Solvware meldt en, indien Solvware dat wenst, het verweer tegen zodanige bewering volledig overlaat aan Solvware en deze daarbij alle verlangde medewerking en informatie verschaft.
- In het geval van een inbreuk of beweerde inbreuk als in het tweede lid bedoeld of naar het oordeel van Solvware een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich zou kunnen voordoen, is Solvware gerechtigd de Programmatuur te vervangen of te wijzigen, zodanig, dat de inbreuk daardoor wordt opgeheven en aan de functionele eigenschappen van de programmatuur zo min mogelijk afbreuk wordt gedaan. Als een inbreuk als in het tweede lid bedoeld is vastgesteld bij rechterlijke uitspraak welke in kracht van gewijsde is gegaan en uitvoerbaar is in het land waar Gebruiker is gevestigd, en het blijkt dat een vervanging of wijziging niet mogelijk is zonder wezenlijke afbreuk aan de functionele eigenschappen of gebruiksmogelijkheden van de Programmatuur, is Gebruiker gerechtigd deze Overeenkomst te ontbinden voor de toekomst. Buiten het bepaalde in dit artikel 7 is Solvware jegens Gebruiker in geval van een inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden niet gehouden tot enige schadevergoeding of andere prestatie.
- Deze verplichting tot vrijwaring vervalt als de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Gebruiker ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Solvware ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Gebruiker in de Programmatuur of andere materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.

Artikel 8. Vergoeding en betaling

- Voor het in artikel 2 bedoelde gebruiksrecht betaalt Gebruiker aan Solvware de vergoeding zoals vermeld in de offerte voor de eerste contractperiode van twaalf (12) maanden. Na afloop van deze periode is Gebruiker de op dat moment geldende vergoeding verschuldigd zoals vermeld op de website van SolvCRM+, waarbij eventuele prijswijzigingen automatisch van toepassing zijn.
- De gebruiksrechtvergoedingen worden vermeerderd met BTW.
- Tenzij anders aangegeven of overeengekomen dient de gebruiker de facturen van Solvware zonder opschorting of verrekening binnen 14 dagen te voldoen op de door Solvware aangegeven wijze en op het door Solvware aangegeven rekeningnummer.
- Bij het uitblijven van tijdige betaling van enige factuur van Solvware, is Solvware gerechtigd om zonder enige voorafgaande ingebrekestelling deze overeenkomst en het op grond daarvan aan de gebruiker verstrekte gebruiksrecht op te schorten of te beëindigen, zonder gehouden te zijn tot enige schadeloosstelling aan de zijde van Gebruiker.

Artikel 9. Duur en beëindiging

- Deze Overeenkomst wordt aangegaan op de datum van ondertekening door beide partijen. Het gebruiksrecht (licentie) zoals bedoeld in artikel 2 gaat in op de dag waarop de eerste factuur door Solvware aan Gebruiker is verzonden.
- Deze Overeenkomst wordt aangegaan voor een eerste contractperiode van twaalf (12) maanden, ingaande op de datum van ondertekening. Na afloop van deze periode wordt de Overeenkomst telkens stilzwijgend verlengd met periodes van twaalf (12) maanden, tenzij één der partijen uiterlijk drie (3) maanden voor het einde van de lopende periode schriftelijk opzegt.
- Solvware heeft het recht deze Overeenkomst door middel van een schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang voor de toekomst te beëindigen:
 - in het geval van schending door Gebruiker van een of meer van zijn verplichtingen ingevolge deze Overeenkomst of van een van de rechten, bedoeld in artikel 7.1;
 - als de onderneming van Gebruiker wordt gestaakt als gevolg van faillissement, liquidatie of anderszins;
 - als Gebruiker de Programmatuur feitelijk niet meer gebruikt.
- Solvware zal wegens zodanige beëindiging tot geen enkele betaling of schadevergoeding gehouden zijn, onverminderd zijn recht op volledige schadevergoeding wegens schending door Gebruiker van plichten of rechten als hiervoor bedoeld.
- Gebruiker is gerechtigd deze Overeenkomst te ontbinden:
 - in het geval bedoeld in art. 7.3 (ontbinding voor de toekomst);
 - Gebruiker één of meer andere overeenkomsten tussen partijen rechtsgeldig ontbindt of beëindigt wegens toerekenbare tekortkoming van Solvware en Gebruiker aantoonst dat de Programmatuur voor hem vanwege die ontbinding of beëindiging nutteloos is geworden.
- In alle gevallen van beëindiging van deze Overeenkomst, om welke reden ook, dient Gebruiker alle exemplaren van de Programmatuur en de Documentatie die in zijn bezit zijn alsmede alle daarvan gemaakte verveelvoudigingen binnen vijf (5) werkdagen na beëindiging of ontbinding af te geven aan het adres van Solvware. Als een dergelijk retourneren feitelijk onmogelijk is, dient Gebruiker de Programmatuur direct na beëindiging of ontbinding te vernietigen, onder overlegging van behoorlijk bewijs van die vernietiging. Tevens dienen de Programmatuur direct na beëindiging of ontbinding uit alle bij de Gebruiker of verwante ondernemingen aanwezige software te worden verwijderd en abonnementen/accounts buiten gebruik te worden gesteld.

Artikel 10. Verwerkersovereenkomst

Indien Gebruiker de Programmatuur gebruikt om persoonsgegevens te verwerken in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, zullen Solvware en Gebruiker een Verwerkersovereenkomst sluiten. Deze Verwerkersovereenkomst vangt aan en eindigt tegelijk met de separate overeenkomst “Service Level Agreement” (SLA). Het afsluiten van een SLA is verplicht in geval van onderhoud, support en/of doorontwikkeling van de omgeving. De Verwerkersovereenkomst wordt als bijlage aan deze overeenkomst gehecht.

Artikel 11. Slotbepalingen

- Op deze overeenkomst zijn tevens de algemene voorwaarden van Solvware van toepassing. Bij strijd tussen de bepalingen van deze licentie-specifieke voorwaarden en de algemene voorwaarden, prevaleren de bepalingen van deze licentie-specifieke voorwaarden.
- Op deze overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De werking van het Weens Koopverdrag wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- Alle geschillen voortvloeiende uit deze overeenkomst worden in eerste instantie uitsluitend voorgelegd aan de rechtbank te Breda.

Bedrijf:	Solvware B.V.	Email:	support@solvware.com
Adres:	Taxandriaweg 12k, 5142PA Waalwijk	Telefoonnummer:	0416 – 700 250
KVK:	83043888	Support:	solvware.nl/ticket

Aanvullende service voorwaarden

Artikel 1. Toepasselijkheid

- Deze Aanvullende Voorwaarden zijn van toepassing op alle service overeenkomsten van/met Solvware B.V., ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 83043888 en gevestigd en kantoorhoudende te 5142 BD Waalwijk aan het adres Taxandriaweg 12k.
- Deze Aanvullende Voorwaarden zijn een aanvulling op de algemene voorwaarden van Solvware B.V., die onverminderd van kracht blijven. Eventuele afwijkingen van hetgeen in deze aanvullende voorwaarden wordt bepaald zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- De toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- Indien één of meerdere bepalingen in deze Aanvullende Voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen volledig van toepassing. Solvware en Opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigbare bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht wordt genomen.

Artikel 2. Algemeen

- Deze aanvullende leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle diensten geleverd door Solvware B.V. (hierna “Solvware”) in het kader van een serviceovereenkomst, naast de reeds geldende algemene voorwaarden van Solvware. Deze aanvullende voorwaarden specificeren extra afspraken en bepalingen die specifiek betrekking hebben op de ondersteuning en beschikbaarheid binnen de serviceovereenkomst.
- Door het aangaan van een serviceovereenkomst met Solvware verklaart de klant (hierna “Opdrachtgever”) zich akkoord met zowel de algemene voorwaarden van Solvware als deze aanvullende leveringsvoorwaarden.
- Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door Solvware uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

Artikel 3. Diensten en Service Levels

- Solvware biedt verschillende service levels aan zoals beschreven in de serviceovereenkomst. De specifieke dienstverlening en responsietijden hangen af van het gekozen service level.
- Solvware zal de overeengekomen diensten uitvoeren naar beste vermogen, met de zorgvuldigheid die van een professionele dienstverlener mag worden verwacht.
- De beschikbaarheid van de diensten is zoals gespecificeerd in de serviceovereenkomst. Solvware streeft ernaar de diensten binnen de afgesproken reactietijd te leveren, maar kan geen absolute garantie geven voor tijdige dienstverlening.
- Supportvragen dienen door de Opdrachtgever uitsluitend te worden ingediend via het door Solvware beschikbaar gestelde ticketsysteem, met uitzondering van de telefonische vrijstelling in de Premium Service Overeenkomst. Alleen via deze methode ingezonden vragen worden in behandeling genomen. Supportverzoeken die op andere manieren, zoals via e-mail, telefoon of andere communicatiekanalen worden ingediend, hoeven door Solvware niet in behandeling genomen te worden.
- Escalatieprocedure: Indien de Opdrachtgever niet tevreden is met de afhandeling van een supportvraag, kan de vraag worden geëscaleerd naar een hoger niveau binnen Solvware. De Opdrachtgever dient in dat geval een e-mail te sturen naar administratie@solvware.nl, waarin duidelijk wordt beschreven wat de aard van de klacht is en waarom de Opdrachtgever niet tevreden is met de huidige afhandeling. Zodra de e-mail is ontvangen, wordt de supportvraag direct doorgezet naar de directie van Solvware, die de zaak verder in behandeling neemt. De directie zal binnen vijf werkdagen contact opnemen met de Opdrachtgever om de situatie te bespreken en een passende oplossing te vinden.

Artikel 4. Kosten en betalingen

- De kosten voor de dienstverlening zijn gespecificeerd in de serviceovereenkomst. Dit omvat zowel de maandelijkse beschikbaarheidskosten als eventuele uurtarieven voor geleverde werkzaamheden.
- Eventuele extra kosten, voortvloeiend uit door de Opdrachtgever gevraagde aanvullende werkzaamheden of diensten, zullen tegen de afgesproken uurtarieven in rekening worden gebracht.
- Indien de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim is zoals gesteld in de Algemene Voorwaarden, behoudt Solvware zich het recht voor om alle supportverzoeken van de Opdrachtgever “on hold” te zetten. Dit betekent dat er geen nieuwe supportvragen in behandeling worden genomen totdat de openstaande facturen volledig zijn voldaan.
- Wanneer de Opdrachtgever een nieuwe supportvraag indient terwijl hij van rechtswege in verzuim is door openstaande en verlopen facturen, zal de Opdrachtgever hiervan op de hoogte worden gesteld. De Opdrachtgever wordt verzocht eerst de openstaande facturen te voldoen alvorens de nieuwe supportvraag wordt opgepakt.
- Alle tijd die Solvware besteedt aan de verwerking van supportverzoeken, ongeacht de wijze van indiening, zal in rekening worden gebracht. Het gebruik van niet-geautoriseerde communicatiekanalen voor het indienen van supportverzoeken heeft geen invloed op de verplichting tot betaling van de gemaakte uren.

Artikel 5. Niet-ingezette uren

- Uren die in het kader van de serviceovereenkomst beschikbaar zijn gesteld maar niet binnen de betreffende maand zijn ingezet, kunnen niet worden opgespaard of overgedragen naar een volgende maand.
- Niet-ingezette uren vervallen aan het einde van elke maand en geven geen recht op enige vorm van restitutie of compensatie.

Artikel 6. Looptijd en beëindiging

- De serviceovereenkomst wordt aangegaan voor een minimale duur van zes maanden. Na deze initiële periode wordt de overeenkomst automatisch verlengd voor onbepaalde tijd, tenzij anders vermeld in de overeenkomst.
- Beide partijen kunnen de serviceovereenkomst schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden, die zowel tijdens de initiële periode als na de verlenging voor onbepaalde tijd geldt.
- In geval van ernstige tekortkomingen door één van de partijen, waaronder faillissement of surseance van betaling, heeft de andere partij het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder dat een rechterlijke tussenkomst is vereist.
- Beëindigingskosten: Indien de Opdrachtgever de overeenkomst vóór het verstrijken van de minimale looptijd van zes maanden beëindigt, is Solvware gerechtigd om beëindigingskosten in rekening te brengen ter compensatie van verloren inkomsten.
- Exitstrategie: Bij beëindiging van de overeenkomst zal Solvware binnen een redelijke termijn alle relevante documentatie, kennis en data overdragen aan de Opdrachtgever om een soepele overgang te waarborgen.

Bedrijf:	Solvware B.V.	Email:	support@solvware.com
Adres:	Taxandriaweg 12k, 5142PA Waalwijk	Telefoonnummer:	0416 – 700 250
KVK:	83043888	Support:	solvware.nl/ticket

Verwerkersovereenkomst Verwerker SolvCRM+

Overweging:

Deze Verwerkersovereenkomst maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de Service Level Agreement (SLA) betreffende SolvCRM+ (de “Onderliggende opdracht”). De SLA wordt door Gebruiker aanvaard door ondertekening van de bijbehorende offerte. Solvware B.V. treedt hierbij op als Verwerker (hierna te noemen: “Verwerker”, “Wij”, “Ons” of “Onze”) en Gebruiker als Verwerkingsverantwoordelijke (hierna te noemen: “Verantwoordelijke”, “U” of “Uw”), gezamenlijk hierna aangeduid als “Partijen”. De Verwerkersovereenkomst vangt aan en eindigt op hetzelfde moment als de SLA. In het kader van de SLA Verwerken wij namens U Persoonsgegevens, uitsluitend voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeengekomen diensten.

Partijen komen hierbij het volgende overeen:

Artikel 1. Definities

In deze Overeenkomst wordt een aantal begrippen gebruikt. De betekenis van die begrippen is hieronder verduidelijkt. De genoemde begrippen worden in deze Overeenkomst met een hoofdletter geschreven. Veelal wordt in de opsomming hieronder gebruik gemaakt van de omschrijving van het begrip uit de wet- en regelgeving op het gebied van privacy.

Betrokkene: Degene op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft.
Verwerker: Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/ dat ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen.
Sub-verwerker: Een andere verwerker die door de Verwerker wordt ingezet om ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke specifieke verwerkingsactiviteiten te verrichten.
Verwerkingsverantwoordelijke / Verantwoordelijke: Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.
Bijzondere Persoonsgegevens: Dit zijn gegevens waaruit ras of etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen, of het lidmaatschap van een vakbond blijken, en genetische gegevens, biometrische gegevens met het oog op de unieke identificatie van een persoon, gegevens over gezondheid, of gegevens met betrekking tot iemands seksueel gedrag of seksuele gerichtheid. Alsmade persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen.
Datalek / Inbreuk in verband met persoonsgegevens: Een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot – of waarbij redelijkerwijs niet uit te sluiten valt dat die kan leiden tot – de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte persoonsgegevens.
Derden: Anderen dan U en Wij en Onze Medewerkers.
Meldplicht Datalekken: De verplichting tot het melden van Datalekken aan de Autoriteit Persoonsgegevens en (in sommige gevallen) aan Betrokkene(n).
Medewerkers: Personen die werkzaam zijn bij U of bij Ons, ofwel in dienstbetrekking dan wel tijdelijk ingehuurd.
Onderliggende opdracht: De opdracht zoals hierboven bedoeld in de overwegingen onder A.
Overeenkomst: Deze verwerkersovereenkomst.
Persoonsgegevens: Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de Betrokkene”) die in het kader van de “Onderliggende opdracht” worden verwerkt; als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.
Persoonsgegevens van gevoelige aard: Persoonsgegevens waarbij verlies of onrechtmatige Verwerking kunnen leiden tot (onder meer) stigmatisering of uitsluiting van Betrokkene , schade aan de gezondheid, financiële schade of tot (identiteits)fraude.
Tot deze categorieën van persoonsgegevens moeten in ieder geval worden gerekend:

- Bijzondere persoonsgegevens
- Gegevens over de financiële of economische situatie van de Betrokkene
- (Andere) gegevens die kunnen leiden tot stigmatisering of uitsluiting van de Betrokkene
- Gebruikersnamen, wachtwoorden en andere inloggegevens
- Gegevens die kunnen worden misbruikt voor (identiteits)fraude

Verwerken / Verwerking: Een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.
AVG: Algemene Verordening Gegevensbescherming, inclusief de uitvoeringswet van deze verordening.

Artikel 2. Toepasselijkheid en looptijd

2.1 Deze Overeenkomst is van toepassing op iedere Verwerking die door Ons als Verwerker wordt gedaan op basis van de Onderliggende opdracht, gegeven door U als Verantwoordelijke.
2.2 Deze Overeenkomst treedt in werking op de datum waarop de Onderliggende opdracht van kracht wordt en eindigt op het moment dat wij geen Persoonsgegevens meer onder ons hebben die wij in het kader van de Onderliggende Opdracht voor u verwerken. Het is niet mogelijk om deze Overeenkomst tussentijds op te zeggen.
2.3 Artikel 6 en 7 van deze Overeenkomst blijven gelden, ook nadat de Overeenkomst (of de Onderliggende opdracht) is geëindigd.

Artikel 3. Verwerking

3.1 Wij Verwerken de Persoonsgegevens uitsluitend op de manier die Wij met U hebben afgesproken in de Onderliggende opdracht. Wij verwerken Persoonsgegevens in principe via de aan ons in licentie gegeven softwareapplicaties dan wel via een door U aan Ons ter beschikking gestelde softwareapplicatie. Dit Verwerken doen Wij niet langer of uitgebreider dan noodzakelijk voor de uitvoering van deze Onderliggende opdracht. 3.2 De Verwerking vindt plaats onder Uw verantwoordelijkheid. Wij hebben geen zeggenschap over het doel en de middelen van de Verwerking en nemen geen beslissingen over zaken als het gebruik van Persoonsgegevens, de bewaartermijn van de voor u verwerkte Persoonsgegevens en het verstrekken van Persoonsgegevens aan Derden. U moet er voor zorgen dat U het doel en de middelen van de Verwerking van de Persoonsgegevens duidelijk heeft vastgesteld. De zeggenschap over de Persoonsgegevens berust nooit bij Ons. Als Wij een zelfstandige verplichting mochten hebben op basis van wettelijke voorschriften of geldende beroeps- en gedragsregels met betrekking tot Verwerking van Persoonsgegevens, dan leven Wij deze verplichtingen na.
3.3 Voor de Verwerking gelden de volgende uitgangspunten:

- Op de verwerking van Persoonsgegevens is ons privacyreglement van toepassing, laatste uitgave, welk reglement op eerste verzoek kosteloos zal worden verstrekt.
- Wij zullen Persoonsgegevens uitsluitend verwerken voor de doeleinden die voortvloeien uit de Service Level Agreement (SLA) met betrekking tot SolvCRM+, waaronder gebruik, onderhoud, support en/of doorontwikkeling van de omgeving.
- Persoonsgegevens die Wij verwerken, moeten toereikend zijn, ter zake dienend en niet bovenmatig gelet op de doeleinden waarvoor ze worden verzameld of vervolgens worden verwerkt.
- Wij voldoen aan de wettelijke eisen ten aanzien van informatiebeveiliging en nemen voldoende beveiligingsmaatregelen.

3.4 U bent wettelijk verplicht de vigerende wet- en regelgeving op het gebied van privacy na te leven. In het bijzonder dient u vast te stellen of er sprake is van een rechtmatige grondslag voor het Verwerken van de Persoonsgegevens. Wij zorgen ervoor dat Wij voldoen aan de op ons als Verwerker van toepassing zijnde regelgeving op het gebied van de Verwerking van Persoonsgegevens en de afspraken die We hebben gemaakt in deze Overeenkomst.
3.5 Wij zorgen ervoor dat alleen Onze Medewerkers toegang hebben tot de Persoonsgegevens. De uitzondering hierop is opgenomen in artikel 3.6. Wij beperken de toegang tot Medewerkers voor wie de toegang noodzakelijk is voor hun werkzaamheden, waarbij de toegang beperkt is tot Persoonsgegevens die deze Medewerkers nodig hebben voor hun werkzaamheden. Wij zorgen er bovendien voor dat de Medewerkers die toegang hebben tot de Persoonsgegevens een juiste en volledige instructie hebben gekregen over de omgang met Persoonsgegevens en dat zij bekend zijn met de verantwoordelijkheden en wettelijke verplichtingen.
3.6 Wij kunnen andere verwerkers (Sub-verwerkers) inschakelen voor het uitvoeren van bepaalde werkzaamheden die voortvloeien uit de Onderliggende opdracht, bijvoorbeeld als deze Sub-verwerkers over specialistische kennis of middelen beschikken waarover Wij niet beschikken. Als het inschakelen van Sub-Verwerkers tot gevolg heeft dat deze Persoonsgegevens gaan Verwerken dan zullen wij die Sub-Verwerkers (schriftelijk) de verplichtingen uit deze Overeenkomst opleggen. Met ondertekening van deze Overeenkomst geeft u toestemming voor het inschakelen van deze Sub-Verwerkers. Voor het inschakelen van overige Sub-Verwerkers vragen Wij eerst om Uw toestemming. U kunt toestemming weigeren maar dit kan in sommige gevallen betekenen dat Wij de Onderliggende opdracht moeten beëindigen. Of een opdracht om deze reden moet worden beëindigd, is ter uitsluitende beoordeling aan Ons.
3.7 Voor zover mogelijk verlenen Wij U bijstand bij het vervullen van Uw verplichtingen om verzoeken om uitoefening van rechten van Betrokkenen af te handelen. Als Wij (rechtstreeks) verzoeken ontvangen van Betrokkene(n) om uitoefening van hun rechten (bijvoorbeeld inzage, wijziging of verwijdering van Persoonsgegevens), dan zenden Wij deze verzoeken door naar U. U handelt deze verzoeken zelf af, waarbij Wij U natuurlijk behulpzaam kunnen zijn als Wij in het kader van de Onderliggende opdracht toegang hebben tot deze Persoonsgegevens. Hiervoor kunnen wij kosten in rekening brengen.
3.8 Wij zullen de Persoonsgegevens alleen Verwerken binnen de Europese Economische Ruimte, tenzij Wij hierover met U andere afspraken hebben gemaakt. Deze afspraken leggen Wij Gezamenlijk schriftelijk vast, of per e-mail.
3.9 Als Wij een verzoek krijgen om Persoonsgegevens ter beschikking te stellen dan doen Wij dit alleen als het verzoek is gedaan door een daartoe bevoegde instantie. Bovendien beoordelen Wij eerst of Wij van mening zijn dat het verzoek bindend is, of dat Wij op grond van gedrags- en beroepsregels aan het verzoek moeten voldoen. Als er geen strafrechtelijke of andere juridische belemmeringen zijn, dan stellen Wij U op de hoogte van het verzoek. Wij proberen dat op zodanig korte termijn te doen, dat het voor U mogelijk is om eventuele rechtsmiddelen tegen de verstrekking van de Persoonsgegevens in te stellen. Als Wij U op de hoogte mogen stellen dan zullen Wij ook met U overleggen over de wijze waarop en welke gegevens Wij ter beschikking zullen stellen.

Artikel 4. Beveiligingsmaatregelen

4.1 Wij hebben in ieder geval de volgende beveiligingsmaatregelen genomen:

- Van Persoonsgegevens wordt dagelijks een back-up gemaakt om te verzekeren dat het eventuele verlies van Persoonsgegevens niet meer dan één (1) dag bedraagt.
- De onder sub a genoemde back-ups worden op een (brand)veilige plaats bewaard.
- Wij treffen voorzieningen voor een adequate toegangsbeveiliging tot de voor de werkzaamheden relevante Persoonsgegevens zodat alleen geautoriseerd personeel toegang kan verkrijgen. Wij houden een lijst bij van geautoriseerd personeel.
- Wij hebben een adequaat en actueel mechanisme in werking om kwaadaardige software, waaronder – maar niet alleen – computervirussen, op te sporen en af te wenden. Bij het nemen van de beveiligingsmaatregelen is rekening gehouden met de te mitigeren risico's, de stand van de techniek en de kosten van de beveiligingsmaatregelen.

4.2 U heeft zich goed geïnformeerd over de beveiligingsmaatregelen die Wij hebben genomen en bent van mening dat deze maatregelen een beveiligingsniveau hebben dat past bij de aard van de Persoonsgegevens en de omvang, context, doeleinden en risico's van de Verwerking.
4.3 Wij informeren U als een van de beveiligingsmaatregelen substantieel wijzigt.
4.4 Wij bieden passende waarborgen voor de toepassing van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de te verrichten Verwerkingen. Als U de wijze waarop Wij de beveiligingsmaatregelen naleven wilt laten inspecteren, dan kunt U hiertoe een verzoek aan Ons doen. Wij zullen hierover Gezamenlijk met U afspraken maken. De kosten van een inspectie zijn voor Uw rekening. U stelt aan Ons een kopie van het inspectierapport ter beschikking.

Artikel 5. Datalekken

5.1 Als er sprake is van een Datalek dan stellen Wij U daarvan op de hoogte. Wij zullen dit doen uiterlijk binnen 48 uur nadat wij dit Datalek hebben ontdekt, of zo snel mogelijk nadat wij daarover door Onze Sub-verwerkers zijn geïnformeerd. Nadere afspraken over de wijze waarop zijn opgenomen in artikel 11 van en de bijlage bij deze Overeenkomst. Wij zullen U daarbij voorzien van de informatie die U redelijkerwijs nodig heeft om – indien nodig – een juiste en volledige melding te doen aan de Autoriteit Persoonsgegevens en eventueel de Betrokkene(n) in het kader van de Meldplicht Datalekken c.q. wij zenden de melding van onze Sub-verwerker aan u door. Ook van de door Ons, of onze Sub-verwerker, naar aanleiding van het Datalek genomen maatregelen houden Wij U op de hoogte.
5.2 De melding van Datalekken aan de Autoriteit Persoonsgegevens en (eventueel) Betrokkene(n) is altijd Uw eigen verantwoordelijkheid. U moet deze melding binnen 72 uur na een Datalek doen.
5.3 Het (bij)houden van een register van Datalekken is altijd Uw eigen verantwoordelijkheid.

Artikel 6. Geheimhoudingsplicht

6.1 Wij houden de van u verkregen Persoonsgegevens geheim en verplichten Onze Medewerker en eventuele Sub-verwerkers ook tot geheimhouding.
6.2 Deze geheimhouding geldt niet wanneer Wij:

- op grond van een wettelijk voorschrift tot mededelen verplicht zijn, of
- de gegevensverstrekking plaatsvindt in Uw opdracht, of
- Wij van U of betrokkene(n) voorafgaande uitdrukkelijke toestemming hebben gekregen om Persoonsgegevens te verstrekken aan derden, of
- het verstrekken van Persoonsgegevens logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de door Ons verrichte dienstverlening.

6.3 Ook na beëindiging van deze Overeenkomst blijft de geheimhoudingsplicht bestaan, behalve voor zover het Persoonsgegevens betreft die al publiekelijk bekend zijn geworden, anders dan door een schending van deze geheimhoudingsplicht.

Artikel 7. Aansprakelijkheid

7.1 U staat er voor in dat de Verwerking van Persoonsgegevens op basis van deze Overeenkomst niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op de rechten van Betrokkene(n).
7.2 Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het door U niet naleven van de AVG of andere wet- of regelgeving. U vrijwaart ons ook voor aanspraken van Derden op grond van zulke schade. De vrijwaring geldt niet alleen voor de schade die Derden hebben geleden (materieel maar ook immaterieel), maar ook voor de kosten die Wij in verband daarmee moeten maken, bijvoorbeeld in een eventuele juridische procedure, en de kosten van eventuele boetes die aan Ons worden opgelegd ten gevolge van Uw handelen.
7.3 De in de Onderliggende opdracht en daarbij behorende algemene voorwaarden overeengekomen beperking van Onze aansprakelijkheid (artikel 12) is van kracht op de verplichtingen zoals opgenomen in deze Overeenkomst, met dien verstande dat een of meerdere schadeverpderingen uit hoofde van deze Overeenkomst en /of de Onderliggende opdracht nimmer tot overschrijding van de beperking kan leiden.
7.4 Onze aansprakelijkheid is in ieder geval beperkt tot directe schade en tot het maximale bedrag dat de verzekeraar van de aansprakelijkgestelde partij uitkeert. Voor indirecte schade zijn Wij niet aansprakelijk.

Artikel 8. Overdraagbaarheid Overeenkomst

8.1 Het is voor U en Ons, behalve als Wij Gezamenlijk schriftelijke anders afspreken, niet toegestaan om deze Overeenkomst en de rechten en de plichten die samenhangen met deze Overeenkomst over te dragen aan een ander.

Artikel 9. Beëindiging en teruggave / vernietiging Persoonsgegevens

9.1 Als de Onderliggende opdracht wordt beëindigd dan zullen Wij de door U aan Ons verstrekte Persoonsgegevens aan U terug overdragen of – als U Ons daarom verzoekt – vernietigen. Wij zullen uitsluitend een kopie van de Persoonsgegevens bewaren als Wij hiertoe op grond van wet- of (beroeps)regelgeving verplicht zijn.
9.2 De kosten van het verzamelen en overdragen van Persoonsgegevens bij het eindigen van de Onderliggende opdracht zijn voor Uw rekening. Datzelfde geldt voor de kosten van de vernietiging van de Persoonsgegevens. Als U daarom vraagt dan geven Wij U vooraf een kosteninschatting.

Artikel 10. Aanvullingen en wijziging Overeenkomst

10.1 Aanvullingen en wijzigingen op deze Overeenkomst zijn alleen geldig als ze op schrift zijn gesteld. Onder “schriftelijk” worden ook wijzigingen begrepen die per e-mail zijn gecommuniceerd, gevolgd door een akkoord per e-mail van de andere partij.
10.2 Een wijziging in de verwerkte Persoonsgegevens of in de betrouwbaarheidseisen, de privacyregelgeving of uw eisen kan aanleiding zijn om deze Overeenkomst aan te vullen of te wijzigen. Indien dit leidt tot significante aanpassingen in de onderliggende opdracht, of wanneer Wij niet kunnen voorzien in een passend niveau van bescherming, kan dit voor Ons reden zijn om de Onderliggende opdracht te beëindigen.

Artikel 11. Slotbepalingen

11.1 Op Uw verzoek stellen Wij U alle informatie ter beschikking die nodig is om de nakoming van de in deze Overeenkomst neergelegde verplichtingen aan te tonen. Wij maken audits mogelijk, waaronder inspecties, door U of een door U gemachtigde controleur en dragen er aan bij. De kosten van dergelijke verzoeken, audits of inspecties zijn voor Uw rekening. Ook eventuele audits bij Onze Sub-bewerkers zijn voor Uw rekening.
11.2 Partijen werken desgevraagd samen met de toezichthoudende autoriteit bij het vervullen van haar taken.
11.3 Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing, de Nederlandse rechter is bevoegd kennis te nemen van alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met deze Overeenkomst.
11.4 Deze Overeenkomst is hoger in rang dan andere door Ons met U gesloten overeenkomsten. Algemene voorwaarden van U, waaronder inkoopvoorwaarden, zijn niet van toepassing op deze Overeenkomst. De bepalingen uit deze Overeenkomst gaan boven de bepalingen in Onze algemene voorwaarden, tenzij expliciet naar een bepaling in de algemene voorwaarden wordt verwezen.
11.5 Als één of meerdere bepalingen in deze Overeenkomst niet geldig blijken te zijn, dan heeft dit geen gevolgen voor de geldigheid van de andere bepalingen in deze Overeenkomst. Wij treden dan met U in overleg om Gezamenlijk een nieuwe bepaling op te stellen. Deze bepaling zal zoveel als mogelijk in de geest zijn van de ongeldige bepaling, maar dan uiteraard zo vormgegeven dat de bepaling wel geldig is.
11.6 Mededelingen in het kader van deze Overeenkomst (inclusief mededelingen in het kader van artikel 5 – Datalekken) zullen door U en Ons worden gedaan aan onderstaande Medewerkers:

- Patrick Krijnen
- p.krijnen@solvware.com
- Tel. 06 – 37 31 79 16

Als de gegevens behorend bij de bovengenoemde Medewerkers veranderen, of als zij worden vervangen door andere Medewerkers, dan lichten We elkaar daarover in.