

ALGEMENE VOORWAARDEN

PELOSA NETWORK ENGINEERING B.V.

Versie: 3.01

Datum: 20 april 2020

ARTIKEL 1. DEFINITIES

De in de Algemene Voorwaarden met hoofdletters geschreven termen hebben de hiernavolgende betekenis, tenzij elders in de Algemene Voorwaarden een (andere) betekenis wordt toegekend.

- 1.1. **Algemene Voorwaarden:** het onderhavige document.
- 1.2. **Dienst:** de dienst(en) die Pelosa voor Opdrachtgever zal verrichten, zoals - maar niet beperkt tot - het voor gebruik aanbieden van Maatwerk- en Standaard Software en de verzorging van Opleidingen, zoals in de Offerte gespecificeerd.
- 1.3. **Duurovereenkomst:** een Overeenkomst die strekt tot het periodiek verrichten/leveren van Diensten gedurende een zekere termijn.
- 1.4. **Gebruiker:** De door Opdrachtgever aangewezen gebruiker van de Dienst, bijvoorbeeld een medewerker of eindgebruiker.
- 1.5. **Gebruiksvoorwaarden:** de specifieke voorwaarden die van toepassing zijn op de Dienst en als bijlage zijn opgenomen bij deze Algemene Voorwaarden.
- 1.6. **Hoofdaccount:** het toegangsrecht tot het portaal op de Website waarmee Opdrachtgever/Gebruiker (bepaalde aspecten van) de door Opdrachtgever afgenomen Dienst(en) kan beheren, zoals het creëren van accounts voor diens medewerkers en klanten.
- 1.7. **Maatwerk Software:** de ontwikkeling en/of de levering van software op maat, extra functionaliteiten ten behoeve van de Dienst en/of het maken van koppelingen met systemen van derden ten behoeve van de Opdrachtgever.
- 1.8. **Meerwerk:** de werkzaamheden of andere prestaties verricht door Pelosa die buiten de inhoud en/of omvang van de in de Overeenkomst en/of SLA overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen.
- 1.9. **Offerte:** het door Pelosa opgestelde aanbod waarin zij aangeeft wat bij de Dienst is inbegrepen en welk(e) bedrag(en) Opdrachtgever bij aanvaarding verschuldigd zal zijn.
- 1.10. **Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon die handelt in uitoefening van haar beroep of bedrijf, die met Pelosa een Overeenkomst heeft afgesloten.
- 1.11. **Opleiding:** de door Pelosa verzorgde opleiding(en).
- 1.12. **Overeenkomst:** iedere tussen Pelosa en Opdrachtgever tot stand gekomen overeenkomst waar de Algemene Voorwaarden en Offerte onderdeel van uitmaken.
- 1.13. **Partij:** iedere partij bij de Overeenkomst.
- 1.14. **Pelosa:** Pelosa Network Engineering B.V., gevestigd te Zoetermeer en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 27163362.
- 1.15. **Rechten van Intellectueel Eigendom:** rechten (van intellectuele eigendom) waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten (waaronder uiteraard het auteursrecht dat rust op software), databankrechten, domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
- 1.16. **SLA:** Service Level Agreement, de overeenkomst tussen Pelosa en Opdrachtgever waarin zo concreet en meetbaar mogelijke normen aan de te leveren Diensten worden verbonden ten aanzien van beschikbaarheid, ondersteuning en onderhoud van de Dienst.
- 1.17. **Standaard Software:** de door Pelosa ontwikkelde en via de cloud aangeboden software as a service en bijbehorende modules van Pelosa, zoals gespecificeerd in de Offerte.
- 1.18. **Website:** www.pelosa.nl dan wel enige andere door Pelosa beschikbaar gestelde website(s).

- 1.19. **Werkdagen:** kalenderdagen behoudens zaterdagen, zondagen en officiële Nederlandse feestdagen.

ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID EN TOTSTANDKOMING

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere Offerte van Pelosa ter zake van de Dienst(en) en op de uitvoering van de (toekomstige) werkzaamheden door of uit naam van Pelosa en maken integraal onderdeel uit van iedere Overeenkomst.
- 2.2. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Pelosa alleen bindend indien en voor zover deze door Pelosa uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever zijn uitdrukkelijk uitgesloten.
- 2.3. Een Offerte opgesteld door Pelosa is vrijblijvend en geldig tot 30 Werkdagen na dagtekening, tenzij anders aangegeven in de Offerte.
- 2.4. De Overeenkomst komt tot stand door een schriftelijk dan wel elektronisch akkoord van Opdrachtgever op de Offerte van Pelosa.
- 2.5. De toepassing van artikel 227b lid 1 en 227c van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.
- 2.6. Bij eventuele tegenstrijdigheid tussen verschillende documenten geldt de volgende rangorde:
 - a) Aanvullende schriftelijke afspraken;
 - b) Offerte;
 - c) SLA;
 - d) Algemene Voorwaarden;
 - e) Eventuele aanvullende (Gebruiks)voorwaarden.

ARTIKEL 3. UITVOERING DIENST

- 3.1. Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen garandeert Pelosa dat de Dienst naar beste kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Ter zake van de te verlenen Dienst(en) heeft Pelosa slechts een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.
- 3.2. Door Pelosa opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, steeds een indicatieve strekking. Pelosa is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld.
- 3.3. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Dienst dit vereist, heeft Pelosa het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende meerkosten zullen alleen met instemming van Opdrachtgever worden doorberekend. Voor zover deze derden te kwalificeren zijn als subverwerkers, geeft Opdrachtgever hierbij toestemming om bij de verwerking van persoonsgegevens, op grond van deze Overeenkomst, gebruik te maken van een derde met inachtneming van de toepasselijke privacywetgeving. Via de Website informeert Pelosa Opdrachtgever over actuele door haar ingeschakelde en in te schakelen derden. Opdrachtgever heeft het recht om tegen enige, door Pelosa ingeschakelde subverwerker, bezwaar te maken. Bezwaar zal niet op onredelijke gronden worden gegeven. Wanneer Opdrachtgever bezwaar maakt tegen door de Pelosa ingeschakelde subverwerker(s), zullen Partijen onderling in overleg treden om hiertoe tot een oplossing te komen. Extra waarborgen kunnen worden afgesproken, waarna het Pelosa is toegestaan om alsnog de subverwerker in te schakelen. Ten aanzien van de privacy, zorgt Pelosa ervoor dat de subverwerkers dezelfde plichten op zich nemen als tussen Pelosa en Opdrachtgever zijn overeengekomen.
- 3.4. Indien zulks is overeengekomen, zal Pelosa Opdrachtgever toegang tot een Hoofdaccount verschaffen. Het Hoofdaccount zal toegankelijk zijn door de inloggegevens in te voeren zoals

verstrekt door Pelosa. Iedere actie, zoals het creëren van accounts voor klanten en medewerkers, die middels het Hoofdaccount van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangemaakt account plaatsvindt, wordt geacht onder verantwoordelijkheid en risico van Opdrachtgever te zijn geschied. Indien Opdrachtgever vermoedt of redelijkerwijs behoort te vermoeden of te weten dat misbruik van een Hoofdaccount plaatsvindt, dient Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk aan Pelosa te melden zodat deze maatregelen kan nemen.

- 3.5. 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, medewerking en faciliteiten, waarvan Pelosa aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienst, tijdig en op een juiste wijze aan Pelosa beschikbaar worden gesteld. Indien Opdrachtgever bovenvermelde nalaat, is Pelosa gerechtigd extra kosten in rekening te brengen en is het mogelijk dat de uitvoering van de Dienst vertraging oploopt. Eventuele vertraging, veroorzaakt door Opdrachtgever, wordt gerapporteerd via e-mail. Mocht deze situatie zich voordoen, dan zal Pelosa contact opnemen met Opdrachtgever om de extra kosten door te spreken.
- 3.6. Pelosa mag gegevens, welke verlopen en/of worden ingevoerd middels de Dienst en/of systemen van Pelosa, gebruiken voor statistische- en/of kwaliteitsdoelinden en mede het doen van statistisch onderzoek naar de kwaliteit en optimalisatie van haar dienstverlening. Pelosa heeft een gerechtvaardigd belang voor deze verwerking. Pelosa zal ervoor zorgen dat een eventuele inbreuk op de privacy van betrokkenen zo klein mogelijk wordt gehouden. Tevens mag Pelosa de gegevens in geaggregeerde, niet herleidbare, vorm voor eigen doelinden gebruiken en analyseren, ter verbetering van de dienst. Opdrachtgever staat ervoor in dat Pelosa deze verwerking rechtmatig kan uitvoeren.

ARTIKEL 4. ONTWIKKELING EN INSTALLATIE

- 4.1. Indien de Overeenkomst (mede) strekt tot het ontwikkelen van Maatwerk Software, zullen Partijen schriftelijk (in de Offerte) specificeren welke Maatwerk Software wordt ontwikkeld en op welke manier dit zal geschieden. Pelosa zal de ontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van deze gegevens.
- 4.2. Pelosa is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan haar ter beschikking gestelde gegevens en specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 4.3. Pelosa heeft het recht gebruik te maken van software, programmatuur en componenten van derden, inclusief open source software, bij de ontwikkeling, configuratie of aanpassing van Maatwerk- en/of Standaard Software. De verantwoordelijkheid voor een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van hiervan ligt bij Opdrachtgever.
- 4.4. Pelosa geeft geen garanties ten aanzien van het functioneren van Maatwerk- en/of Standaard Software bij gebruik van niet-courante of verouderde besturingssystemen, browsers, plugins, scripts, overige software, en hardware door Opdrachtgever, tenzij en voor zover in de Offerte en/of SLA anders is vermeld.
- 4.5. Indien een Dienst vereist dat Opdrachtgever bronmaterialen aan Pelosa levert 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 Pelosa. Opdrachtgever vrijwaart Pelosa van claims van derden ten aanzien van schending van deze rechten.
- 4.6. Indien dit als Dienst overeengekomen is, zal Pelosa de Maatwerk- en/of Standaard Software installeren en configureren op door Opdrachtgever aan te wijzen hardware-, software- en netwerkomgeving. De keuze, aanschaf en beheer van deze hardware-, software- en

netwerkomgeving is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Pelosa zal aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de aangewezen omgeving niet aan de eisen van Pelosa voldoet, is Pelosa gerechtigd installatie of configuratie te weigeren of op te schorten.

- 4.7. Opdrachtgever zal op verzoek van Pelosa medewerkers en hulppersonen van Pelosa alle benodigde toegang verlenen tot de omgeving om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van Maatwerk- en/of Standaard Software mogelijk te maken. Fysieke toegang tot hardware zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.
- 4.8. Opdrachtgever mag geen wijzigingen doorvoeren aan Standaard- of Maatwerk Software zonder voorafgaande schriftelijk bevestigde toestemming van Pelosa, zie ook artikel 13.5. Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan Maatwerk Software wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever de gewenste wijziging vooraf aan Pelosa heeft gemeld en Pelosa deze schriftelijk heeft goedgekeurd. Pelosa kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden. Pelosa kan in geval van wijzigingen die zonder haar goedkeuring plaatsvinden, verder onderhoud op het gewijzigde weigeren of met een toeslag op het uurtarief uitvoeren.
- 4.9. Opdrachtgever vrijwaart Pelosa voor aanspraken van derden betreffende installatie en licenties van de software, behoudens voor zover de aanspraken het gevolg zijn van informatie of licenties geleverd door Pelosa.

ARTIKEL 5. STANDAARD SOFTWARE

- 5.1. Indien de Overeenkomst betrekking heeft op Standaard Software, dan zal Pelosa na de totstandkoming van de Overeenkomst zich inspannen zo spoedig mogelijk de Dienst (op) te leveren.
- 5.2. Indien in ieder geval een van de volgende situaties zich voordoet, kan worden gesproken van “(op)geleverd”:
 - a. door gebruik van de Dienst door Opdrachtgever;
 - b. door een mededeling van Pelosa aan Opdrachtgever dat de Dienst beschikbaar is;
 - c. door Pelosa aan Opdrachtgever toegekende toegang tot het Hoofdaccount;
 - d. door een schriftelijke bevestiging van levering van de Dienst door Pelosa.
- 5.3. Opdrachtgever aanvaardt dat de Standaard Software alleen de functionaliteit en overige eigenschappen bevat zoals Opdrachtgever die aantreft in de Standaard Software op het moment van oplevering (“as is”), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken. Pelosa garandeert niet dat de Standaard Software te allen tijde en zonder onderbrekingen of gebreken beschikbaar zal zijn.
- 5.4. Pelosa kan door Opdrachtgever niet worden verplicht koppelingen met bepaalde leveranciers te ontwikkelen, in stand te houden of te blijven onderhouden. Bovendien kan de juiste werking niet worden gegarandeerd.
- 5.5. Pelosa 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 Pelosa bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen. 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.
- 5.6. Opdrachtgever garandeert dat de Dienst niet zal worden gebruikt voor activiteiten die in strijd zijn met enige toepasselijke wet- of regelgeving. Daarnaast is het uitdrukkelijk niet toegestaan (ongeacht of dit rechtmatig is of niet) om via de Dienst materialen aan te bieden of te verspreiden die:
 - a. kwaadaardige inhoud bevatten (zoals malware of andere schadelijke software);

- b. inbreuk maken op rechten van derden (zoals Intellectuele Eigendomsrechten), dan wel onmiskenbaar smadelijk, lasterlijk, beledigend, discriminerend of haat zaaiend zijn;
 - c. informatie bevatten over of behulpzaam kunnen zijn bij het schenden van rechten van derden, zoals hacktools of uitleg over computercriminaliteit die bedoeld is om de lezer criminele gedragingen te (doen) plegen en niet om zich daartegen te kunnen verdedigen;
 - d. 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;
 - e. hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) Materialen die inbreuk maken op auteursrechten of andere Intellectuele Eigendomsrechten; of
 - f. kinderpornografie, bestialiteitspornografie of animaties daarvan bevatten of er kennelijk op gericht zijn om anderen te helpen dergelijke Materialen te vinden.
- 5.7. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige klanten of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan systemen of netwerken van Pelosa of overige klanten. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de systemen van Pelosa, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Pelosa, haar klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.
- 5.8. Indien Pelosa van oordeel is dat met gebruikmaking van de Dienst onrechtmatige inhoud wordt opgeslagen of verspreid, of met gebruikmaking van de Dienst anderszins onrechtmatig of in strijd met de Overeenkomst wordt gehandeld, zal Pelosa de toegang tot het de Dienst blokkeren, echter zonder de door Opdrachtgever opgeslagen data definitief te verwijderen (tenzij dit technisch onmogelijk blijkt, in welk geval Pelosa een back-up zal maken). Pelosa zal zich inspannen om Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de genomen maatregelen.
- 5.9. Pelosa biedt derden ("klagers") de mogelijkheid een klacht in te dienen. Pelosa zal Opdrachtgever informeren over een klacht en het verloop van deze procedure, tenzij enig wettelijk voorschrift zich hiertegen verzet. Opdrachtgever zal zo spoedig mogelijk een reactie geven, waarna Pelosa zal besluiten hoe te handelen. Als een klacht naar het oordeel van Pelosa gerechtvaardigd is, is Pelosa gerechtigd het materiaal te verwijderen of ontoegankelijk te maken of andere naar het oordeel van Pelosa gepaste maatregelen te nemen. Pelosa zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen van genomen maatregelen.
- 5.10. Wanneer sprake is van onrechtmatige informatie, is Pelosa gerechtigd hiervan aangifte te doen. Pelosa kan hierbij alle relevante informatie over Opdrachtgever en de informatie overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties Pelosa verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek. Tevens is Pelosa in dat geval gerechtigd de Overeenkomst zonder een opzegtermijn in acht te nemen, op te zeggen.
- 5.11. Pelosa is gerechtigd om de naam, het adres en andere identificerende gegevens van Opdrachtgever af te geven aan een derde die klaagt dat Opdrachtgever inbreuk maakt op diens rechten, als aan de wettelijke vereisten voor afgifte is voldaan.
- 5.12. Opdrachtgever vrijwaart Pelosa voor alle schade als gevolg van bovenstaande. Pelosa is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die Opdrachtgever lijdt door een ingrijpen van Pelosa in het kader van de klachtprocedure.
- 5.13. Zonder toestemming van Pelosa is het Opdrachtgever verboden de door Pelosa verschaftte gebruikersnaam/gebruikersnamen en wachtwoord/wachtwoorden aan derden over te dragen.
- 5.14. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening van Opdrachtgever.

ARTIKEL 6. MAATWERK SOFTWARE

- 6.1. Indien schriftelijk niet anders is overeengekomen, zal Pelosa de te ontwikkelen of aan te passen Maatwerk Software of gedeelten daarvan opleveren wanneer deze in haar professionele opinie voldoen aan de in de Offerte aangegeven specificaties of geschikt is voor gebruik.
- 6.2. Overschrijding van overeengekomen levertijden door welke oorzaak ook ontstaan geeft geen recht op schadevergoeding, waaronder vertragings schade.
- 6.3. Opdrachtgever dient binnen 15 Werkdagen na ontvangst en installatie van Maatwerk Software het opgeleverde te evalueren en goed of af te keuren. Indien Opdrachtgever niet binnen deze periode het opgeleverde afkeurt, wordt het opgeleverde geacht te zijn aanvaard. Indien Maatwerk Software in fasen wordt opgeleverd, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van het deel van de Maatwerk Software van die fase te geven op de wijze zoals in het vorige lid bepaald. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring in een latere fase niet baseren op aspecten die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.
- 6.4. Indien Opdrachtgever het opgeleverde geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal Pelosa zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan Pelosa doen door het resultaat te reviseren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden niet opgaat. Opdrachtgever heeft vervolgens een periode van 10 Werkdagen om de revisie of motivatie goed of af te keuren.
- 6.5. Indien Opdrachtgever na de eerste revisie of motivatie het opgeleverde geheel of gedeeltelijk heeft afgekeurd zal er naar oordeel van Pelosa een redelijk aantal revisierondes volgen.
- 6.6. Indien een Partij aangeeft verdere revisies niet (meer) zinvol te achten, worden beide Partijen gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen voor wat betreft het afgekeurde. In dat geval zal Opdrachtgever de daadwerkelijk door Pelosa gemaakte uren vergoeden, met als maximum het voor het afgekeurde geoffreerde bedrag. Opdrachtgever wordt daarmee echter niet gerechtigd het afgekeurde te gebruiken op welke wijze dan ook.
- 6.7. Na aanvaarding van opgeleverde Maatwerk Software vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in de opgeleverde Maatwerk Software.

ARTIKEL 7. OPLEIDINGEN

- 7.1. Indien de Dienst (mede) strekt tot het verzorgen van Opleidingen door Pelosa, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- 7.2. Het is Pelosa toegestaan de locatie en de data/tijden van de Opleiding te wijzigen. Opdrachtgever wordt hiervan uiterlijk 5 Werkdagen voor aanvang van de Opleiding op de hoogte gesteld.
- 7.3. Voor iedere Opleiding is een minimum en maximum aantal deelnemers vastgesteld. Pelosa behoudt zich het recht voor bij onvoldoende aanmeldingen de Opleiding te verplaatsen naar een andere datum, waarvan Opdrachtgever zo spoedig mogelijk bericht krijgt. Bovendien heeft Pelosa het recht om, ongeacht de aanleiding, de Opleiding definitief te annuleren tot 2 Werkdagen voor aanvang, waarbij restitutie plaatsvindt van reeds betaalde bedragen.
- 7.4. Opdrachtgever heeft tot 20 Werkdagen voor de (eerste) datum van de Opleiding het recht om de Opleiding kosteloos te annuleren. Bij annuleren binnen 20 Werkdagen voor de datum van de Opleiding, of indien deelnemers niet komen opdagen zonder geldige annulering, blijft de volledige vergoeding verschuldigd. De in dit artikel 7.4 genoemde annuleringsvoorwaarden zijn niet van toepassing op in-company Opleidingen. In-company Opleidingen kunnen niet door Opdrachtgever worden geannuleerd, maar wel tot uiterlijk 10 Werkdagen van te voren worden verplaatst naar een andere datum.
- 7.5. Indien een opleider wegens ziekte of een andere vorm van overmacht niet in staat is de Opleiding te verzorgen, heeft Pelosa het recht een vervangende opleider te verzorgen of de Opleiding te verplaatsen naar een andere datum, waarbij eventueel een andere opleider kan worden ingezet.

- 7.6. Het opleidingsmateriaal dat aan Opdrachtgever wordt verstrekt, dient uitsluitend te worden gebruikt voor eigen (studie)gebruik van Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever, behoudens toestemming van Pelosa, niet toegestaan om dit opleidingsmateriaal; (a) openbaar te maken, (b) te gebruiken voor het geven van opleidingen/trainingen/cursussen etc. en/of (c) op (andere) commerciële wijze te gebruiken.

ARTIKEL 8. MEERWERK

- 8.1. Indien Pelosa op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Pelosa op basis van nacalculatie. Pelosa is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en zij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 8.2. Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Pelosa kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Opdrachtgever nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst. Voor zover voor de Dienst een vaste prijs is afgesproken, zal Pelosa Opdrachtgever desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

ARTIKEL 9. BESCHIKBAARHEID

- 9.1. Pelosa zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van haar Diensten te realiseren, en om toegang tot door Pelosa opgeslagen data te realiseren, maar biedt hierover geen garanties, tenzij anders is overeengekomen in de Overeenkomst middels een SLA. Voor zover niet in een dergelijke SLA anders is bepaald, geldt voor de beschikbaarheid het in dit artikel bepaalde.
- 9.2. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de in de Diensten opgeslagen (persoons)gegevens te extraheren middels het downloaden van rapportages naar exportformaten. Pelosa verstrekt geen reservekopieën (back-ups) aan Opdrachtgever. Na beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst mogen reservekopieën, inclusief eventuele persoonsgegevens, op elk moment vernietigd worden door Pelosa.
- 9.3. Pelosa zal zich inspannen om haar software up-to-date te houden. Pelosa is hierbij echter (deels) afhankelijk van haar leverancier(s). Pelosa is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.
- 9.4. Pelosa zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de Dienst(en) die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Pelosa. Pelosa kan echter niet garanderen dat deze netwerken op enig moment beschikbaar zijn.
- 9.5. Indien naar het oordeel van Pelosa een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Pelosa 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 Pelosa gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

ARTIKEL 10. ONDERHOUD, STORINGEN EN ONDERSTEUNING

- 10.1. Voor de levering van de Dienst gelden de voorwaarden omtrent onderhoud, storingen en ondersteuning zoals overeengekomen in de SLA. Voor zover een SLA geen onderdeel uit maakt van de Overeenkomst, geldt het in dit artikel bepaalde.
- 10.2. Pelosa zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.
- 10.3. Pelosa heeft het recht om haar systemen, Dienst(en), netwerken of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen, bijvoorbeeld ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Pelosa 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. Pelosa is nooit aansprakelijk voor schade in verband met buitengebruikstelling.
- 10.4. Pelosa heeft het recht om haar Diensten, systemen, netwerken of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Als een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Pelosa Opdrachtgever daarvan voor de wijziging op de hoogte stellen via de Website of per e- mail.

ARTIKEL 11. VERGOEDINGEN EN BETALING

- 11.1. Opdrachtgever betaalt Pelosa een vergoeding voor de Dienst zoals vermeld in de Offerte.
- 11.2. Alle bedragen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 11.3. Alle prijzen op de Offerte, prijslijst(en) en/of overige communicatiemiddelen van Pelosa zijn onder voorbehoud van kennelijke programmeer- en typefouten. Voor de gevolgen van dergelijke fouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard door Pelosa.
- 11.4. Indien een prijs in een Offerte is gebaseerd op door Opdrachtgever opgegeven gegevens en deze gegevens onjuist blijken te zijn, dan heeft Pelosa het recht de prijzen hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.
- 11.5. Pelosa zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag, elektronisch en/of per post, een factuur sturen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever verklaart akkoord te zijn met elektronische facturatie. Indien een Dienst in fasen wordt geleverd, is Pelosa gerechtigd per geleverde fase te factureren.
- 11.6. Voor elke factuur van Pelosa geldt een betalingstermijn van 10 Werkdagen na de factuurdatum, tenzij anders aangegeven op de factuur of anders bepaald in de Overeenkomst.
- 11.7. Het is Pelosa toegestaan Opdrachtgever bij vooruitbetaling te factureren. Het is Pelosa tevens toegestaan pas met de uitvoering van haar werkzaamheden aan te vangen wanneer het verschuldigde bedrag (of een overeengekomen deel daarvan) door Pelosa is ontvangen. Het uitblijven van betaling hiervan kan gevolgen hebben voor de overeengekomen (oplever)termijn(en), hetgeen voor rekening en risico komt van Opdrachtgever.
- 11.8. Indien Opdrachtgever meent dat (een gedeelte van) een factuur onjuist is, dient hij dit binnen de betalingstermijn aan Pelosa te melden. De betalingsverplichting van het betwiste (maar niet het overige) wordt opgeschort totdat Pelosa de melding heeft onderzocht. Indien na onderzoek blijkt dat de betwisting onterecht was, dient Opdrachtgever binnen 5 Werkdagen of de in lid 5 genoemde betalingstermijn het betwiste alsnog te voldoen.
- 11.9. Na het verstrijken van de betaaltermijn is de Opdrachtgever die niet tijdig betaalt van rechtswege in verzuim, zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Vanaf dat moment is Pelosa gerechtigd haar dienstverlening te beperken, bijvoorbeeld door het beperken van de toegang tot de Dienst.
- 11.10. In het geval van een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van de

buitengerechtigde kosten zoals bepaald en berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten.

- 11.11. Indien de Overeenkomst een Duurovereenkomst is, is Pelosa gerechtigd de gehanteerde tarieven op elk moment te wijzigen.
- 11.12. Onverminderd het bepaalde in het vorige lid, is Pelosa gerechtigd is gerechtigd de gehanteerde prijzen in de Overeenkomst jaarlijks, gedurende de maand januari, te indexeren aan de hand van de Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100), te raadplegen via opendata.cbs.nl/statline, zonder de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de Overeenkomst op te zeggen.
- 11.13. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening of opschorting van enige betaling of verschuldigde bedragen, uit welke hoofde dan ook.
- 11.14. Een vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

ARTIKEL 12. RECHTEN VAN INTELLECTUELE EIGENDOM

- 12.1. Alle Rechten van Intellectueel Eigendom op alle in het kader van de Dienst ter beschikking gestelde Maatwerk- en/of Standaard Software, werken en adviezen van Pelosa, alsmede het voorbereidend materiaal daarvan berusten uitsluitend bij Pelosa of diens licentiegevers. Iedere afwijking van het voorgaande is slechts geldig indien zulks expliciet in een schriftelijke en ondertekende akte is overeengekomen, en geldt dan slechts voor de in de akte genoemde Maatwerk- en/of Standaard Software en rechten.
- 12.2. Opdrachtgever verkrijgt gedurende de looptijd van de Overeenkomst uitsluitend een gebruiksrecht dat niet-exclusief en niet-overdraagbaar is en de bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de Overeenkomst of die schriftelijk worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de Maatwerk- en/of Standaard Software niet verveelvoudigen, openbaar maken of wederverkopen.
- 12.3. Het gebruiksrecht van Opdrachtgever houdt niet vanzelfsprekend in dat zij recht heeft op het verkrijgen van broncode. De gebruiksrechten geven geen recht tot het verlenen van een of meerdere sub-licenties aan derden die niet behoren tot de Opdrachtgever, tenzij Pelosa of de betreffende rechthebbende daar uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
- 12.4. Opdrachtgever verstrekt hierbij Pelosa een onbeperkt gebruiksrecht om alle door Opdrachtgever via de Dienst en/of systemen van Pelosa verspreide materialen en data te verspreiden, in te zetten voor de Dienst (inclusief voor toekomstige aspecten daarvan), op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Pelosa geschikt geachte manier. Dit gebruiksrecht loopt ook door na beëindiging van de Overeenkomst.
- 12.5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de Standaard Software of Maatwerk Software geheel of gedeeltelijk te modificeren, zonder voorafgaande toestemming van Pelosa. Pelosa is steeds gerechtigd om toestemming te weigeren of aan haar toestemming voorwaarden te verbinden. Opdrachtgever draagt het volledige risico van alle door of in opdracht van Opdrachtgever door derden – al dan niet met toestemming van Pelosa – aangebrachte modificaties.
- 12.6. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent Rechten van Intellectueel Eigendom uit de Maatwerk- en/of Standaard Software te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen eventuele aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van Maatwerk- en/of Standaard Software.
- 12.7. Het is Pelosa toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Maatwerk- en/of Standaard Software. Indien Pelosa door middel van technische bescherming Maatwerk- en/of Standaard Software heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

ARTIKEL 13. AANSPRAKELIJKHEID

- 13.1. Pelosa is jegens Opdrachtgever slechts aansprakelijk voor directe schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Overeenkomst. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:
- a) schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken (“zaakschade”);
 - b) redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft moeten maken om Pelosa er toe te manen de Overeenkomst (weer) deugdelijk na te komen;
 - c) redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is;
 - d) redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.
- 13.2. Pelosa is in geen geval aansprakelijk voor vergoeding van indirecte schade of gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst, verdragingschade, schade wegens verlies van gegevens, schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden, schade als gevolg van het verschaffen van gebrekkige medewerking, informatie of materialen door Opdrachtgever en schade wegens door Pelosa gegeven inlichtingen of adviezen waarvan de inhoud niet uitdrukkelijk onderdeel van de Overeenkomst vormt.
- 13.3. Het maximale bedrag dat in geval van aansprakelijkheid zal worden uitgekeerd is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot het bedrag dat gelijk is aan het bedrag dat de verzekering van Pelosa heeft uitgekeerd. Indien de verzekering niet over gaat tot uitkering is de aansprakelijkheid beperkt tot de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per half jaar betaald heeft (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen voor directe schade meer bedragen dan 15.000 euro (exclusief BTW).
- 13.4. Enige in de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden opgenomen beperking of uitsluiting van de aansprakelijkheid geldt niet indien de schade het gevolg is van (1) opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Pelosa, of (2) dood of lichamelijk letsel, of (3) indien aanspraken afkomstig zijn van betrokkenen in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (verder: AVG) voor zover een dergelijke beperking in strijd is met de AVG.
- 13.5. De aansprakelijkheid van Pelosa wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Pelosa onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Pelosa ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Pelosa in staat is adequaat te reageren.
- 13.6. De toepassing van artikel 6:271 e.v. Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.
- 13.7. Opdrachtgever vrijwaart Pelosa voor alle aanspraken van derden, ter zake van vergoeding van schade, kosten of rente, verband houdende met deze Overeenkomst en/of de Dienst.

ARTIKEL 14. OVERMACHT

- 14.1. Pelosa is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
- 14.2. Onder overmacht wordt in deze Overeenkomst verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Pelosa geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Pelosa niet in staat is

zijn verplichtingen na te komen. In het bijzonder wordt onder overmacht verstaan; binnenlandse onlusten, synflood, netwerkaanval, Denial-of- Service of Distributed Denial of Service -attacks, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Pelosa door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Pelosa kan worden gevergd.

- 14.3. Pelosa kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Uitsluitend indien de Opdrachtgever geen enkel deel van de Dienst kan gebruiken wegens overmacht en deze periode langer duurt dan twee maanden dan is ieder der Partijen gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere Partij.
- 14.4. Voor zover Pelosa ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Pelosa gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen.

ARTIKEL 15. VERWERKING VAN PERSOONSgegevens EN BEVEILIGING

- 15.1. Opdrachtgever is verantwoordelijke en Pelosa is verwerker ten aanzien van de op grond van de Overeenkomst verwerkte (bijzondere) persoonsgegevens. Klantdata die Opdrachtgever opslaat via de Dienst is en blijft eigendom van Opdrachtgever. De zeggenschap over klantdata berust altijd bij Opdrachtgever. Pelosa heeft een beperkt gebruiksrecht om de klantdata in te zetten ten behoeve van de levering van de Dienst, alsmede de verbetering daarvan en eventuele toekomstige aspecten daarvan.
- 15.2. Opdrachtgever staat er voor in dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in deze Overeenkomst, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maken op enig recht van derden.
- 15.3. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden binnen Europa, in het kader en voor de duur van de Overeenkomst teneinde het leveren van diensten aan Opdrachtgever, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming zijn vastgelegd in de Overeenkomst of op andere schriftelijke wijze aan Pelosa zijn opgedragen.
- 15.4. De persoonsgegevens die door Pelosa in het kader van de Overeenkomst (zullen) worden verwerkt, en de categorieën betrokkenen van wie deze afkomstig zijn, zijn opgenomen in Bijlage 1. Pelosa zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Opdrachtgever is vastgesteld en zoals schriftelijk overeengekomen in de Offerte of in het kader van Meerwerk. Opdrachtgever zal Pelosa op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in de Overeenkomst zijn genoemd.
- 15.5. Pelosa zal bij de uitvoering van de Overeenkomst voldoende maatregelen treffen om de (persoons)gegevens te beveiligen voor zover niet onredelijk gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de maatregelen verbonden kosten.
- 15.6. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten richt aan Pelosa, zal Pelosa het verzoek doorsturen aan Opdrachtgever en de betrokkene hiervan op de hoogte stellen. Opdrachtgever zal het verzoek vervolgens verder zelfstandig afhandelen. Indien blijkt dat de Opdrachtgever hulp benodigd heeft van de Pelosa voor de uitvoering van een verzoek van een betrokkene, dan zal Pelosa haar medewerking verlenen en kan Pelosa voor deze medewerking kosten in rekening brengen.
- 15.7. Pelosa zal Opdrachtgever bijstaan bij het nakomen van de beveiligingsplicht (zie bijlage 2), het melden van een datalek (zie artikel 17), het uitvoeren van een

- gegevensbeschermingseffectbeoordeling en een voorafgaande raadpleging bij een verwerking met hoog risico.
- 15.8. Pelosa zal de Opdrachtgever onmiddellijk in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van de Opdrachtgever in strijd is met de wet.
 - 15.9. Het verwerken van persoonsgegevens door Pelosa zal niet met zich meebrengen dat andere databases in eigen beheer van Pelosa worden verrijkt met de gegevens afkomstig uit de datasets van Opdrachtgever tenzij het de gegevens in geaggregeerde, niet herleidbare, vorm betreft. In dat geval is het Pelosa toegestaan deze gegevens voor eigen overige doeleinden te gebruiken.
 - 15.10. Opdrachtgever heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke ICT-deskundige die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van alle punten met betrekking tot persoonsgegevens ingevolge artikel 28 lid 3 AVG uit deze Overeenkomst. Deze audit vindt uitsluitend plaats nadat Opdrachtgever de bij Pelosa aanwezige soortgelijke auditrapportages heeft opgevraagd, beoordeeld en redelijke argumenten aanbrengt die een door Opdrachtgever geïnitieerde audit alsnog rechtvaardigen. Een dergelijke audit wordt gerechtvaardigd wanneer de bij Pelosa aanwezige soortgelijke auditrapportages geen of onvoldoende uitsluitend geven over het naleven van de bepalingen met betrekking tot persoonsgegevens uit deze Overeenkomst door Pelosa. De door Opdrachtgever geïnitieerde audit vindt twee weken na voorafgaande aankondiging door Opdrachtgever, en maximaal eens per jaar plaats.
 - 15.11. Pelosa zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk en binnen een redelijke termijn, waarbij een termijn van maximaal twee weken redelijk is tenzij een spoedeisend belang zich hiertegen verzet, ter beschikking stellen. Opdrachtgever zal er zorg voor dragen dat de audit een zo min mogelijk bedrijfsverstoring effect op de overige werkzaamheden van Pelosa veroorzaakt.
 - 15.12. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Partijen in onderling overleg worden beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, al dan niet worden doorgevoerd door één van de Partijen of door beide Partijen gezamenlijk.
 - 15.13. De redelijke kosten voor de audit worden door de Opdrachtgever gedragen, met dien verstande dat de kosten voor de in te huren derde altijd door Opdrachtgever zullen worden gedragen.

ARTIKEL 17. MELDPLICHT DATALEKKEN

- 17.1. In het geval van een datalek (waaronder wordt verstaan: een 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 persoonsgegevens) zal Pelosa Opdrachtgever daarover uiterlijk binnen tweeënzeventig (72) uur informeren, naar aanleiding waarvan Opdrachtgever beoordeelt of zij de toezichthoudende autoriteiten en/of betrokkenen zal informeren of niet. Pelosa spant zich naar beste kunnen in om de verstrekte informatie volledig, correct en accuraat te maken.
- 17.2. Opdrachtgever zal zorgdragen voor het voldoen aan eventuele (wettelijke) meldplichten. Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist zal Pelosa meewerken aan het informeren van de ter zake relevante autoriteiten en eventueel betrokkenen.

- 17.3. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest, alsmede voor zover bekend bij Pelosa:
- de datum waarop het lek heeft plaatsgevonden (indien geen exacte datum bekend is: de periode waarbinnen het lek heeft plaatsgevonden);
 - wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;
 - de datum en het tijdstip waarop het lek bekend is geworden bij Pelosa of bij een door hem ingeschakelde derde of onderaannemer;
 - het aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt (indien geen exact aantal bekend is: het minimale en maximale aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt);
 - een omschrijving van de groep personen van wie gegevens zijn gelekt, inclusief het soort of de soorten persoonsgegevens die gelekt zijn;
 - of de gegevens versleuteld, gehasht of op een andere manier onbegrijpelijk of ontoegankelijk zijn gemaakt voor onbevoegden;
 - wat de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen zijn om het lek te dichten en om de gevolgen van het lek te beperken;
 - contactgegevens voor de opvolging van de melding.

ARTIKEL 18. GEHEIMHOUDING

- 18.1 Partijen zullen informatie, inclusief persoonsgegevens, die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende Partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
- 18.2 De verplichting tot geheimhouding geldt in ieder geval niet voor informatie die:
- a) openbaar is dan wel openbaar wordt zonder dat de ontvangende partij haar geheimhoudingsplicht schendt;
 - b) aan de ontvangende partij rechtmatig door een derde beschikbaar wordt gesteld zonder verplichting tot geheimhouding;
 - c) de ontvangende partij op grond van een wettelijke verplichting de vertrouwelijke informatie deelt met een derde.
- 18.3 De verplichtingen met betrekking tot geheimhouding blijven bestaan voor zolang als de Partij die de informatie verstrekt redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

ARTIKEL 19. DUUR EN BEËINDIGING

- 19.1. Iedere Duurovereenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals vermeld in de Offerte. De Duurovereenkomst kan tegen het einde van de contractperiode schriftelijk worden opgezegd door Opdrachtgever, met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Indien de voornoemde opzegging uitblijft, wordt de Duurovereenkomst steeds stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 19.2. Overeenkomsten niet zijnde Duurovereenkomsten, worden als beëindigd beschouwd wanneer de prestaties daaruit over en weer zijn geleverd.
- 19.3. Wanneer Opdrachtgever de Overeenkomst tussentijds beëindigt, is Opdrachtgever gehouden de vergoedingen ten aanzien van de resterende looptijd van de Overeenkomst volledig te betalen binnen 20 Werkdagen na schriftelijke melding van de tussentijdse beëindiging.
- 19.4. Pelosa kan de Overeenkomst te allen tijde tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 6 maanden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

- 19.5. Indien de Opdrachtgever in strijd handelt met deze Algemene Voorwaarden dan heeft Pelosa de bevoegdheid de Overeenkomst direct en zonder rechterlijke tussenkomst of ingebrekestelling, op te zeggen en/of op te schorten en de Opdrachtgever de toegang tot de Dienst te ontzeggen. De gevolgen van deze opzegging geven de Opdrachtgever geen recht op enige schadevergoeding.
- 19.6. Elk van de Partijen is bevoegd de Overeenkomst, naar keuze geheel of gedeeltelijk, met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling, op te zeggen in het geval:
 - a. aan de andere Partij surseance van betaling wordt verleend; dan wel
 - b. de andere Partij failliet wordt verklaard.
- 19.7. Bij opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is Pelosa gerechtigd om per direct na de datum waarop de Duurovereenkomst afloopt, de Diensten en eventueel (Hoofd)accounts behorend bij die Duurovereenkomst te beëindigen dan wel op te heffen en zal Opdrachtgever binnen uiterlijk 14 dagen na opzegging beëindiging of ontbinding Pelosa de opdracht geven om alle ten behoeve van Opdrachtgever opgeslagen (persoons)gegevens te wissen of ontoegankelijk te maken ofwel terug te leveren en eventueel bestaande kopieën te verwijderen. Pelosa is daarbij niet verplicht Opdrachtgever uit eigen beweging een kopie van deze gegevens te verschaffen. Vóór de verwijdering kan Opdrachtgever wel om een kopie vragen, op kosten van Opdrachtgever. Pelosa geeft geen garanties over de juistheid of de vorm van deze kopie.
- 19.8. Alle rechtsvorderingen van Opdrachtgever uit hoofde van een Overeenkomst verjaren – behoudens bepalingen van dwingend recht – na verloop van één jaar, te rekenen vanaf de dag waarop nakoming van verplichtingen uit de tussen Partijen bestaande overeenkomst opeisbaar zijn geworden.

ARTIKEL 20. WIJZIGINGEN EN AANVULLINGEN

- 20.1. Pelosa behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft, kunnen wijzigingen alleen worden doorgevoerd met instemming van Opdrachtgever.
- 20.2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 20 Werkdagen na bekendmaking van de wijziging op de Website, of schriftelijk aan Opdrachtgever. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
- 20.3. Indien Opdrachtgever een wijziging in deze Algemene Voorwaarden niet wil accepteren, treden Pelosa en Opdrachtgever daarover in overleg om tot een werkbare oplossing te komen.

ARTIKEL 21. SLOTBEPALINGEN

- 21.1. Behoudens dwingendrechtelijke bepalingen van internationaal privaatrecht valt deze overeenkomst onder het recht van Nederland.
- 21.2. Indien enige bepaling uit de 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.
- 21.3. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen in verband met de Overeenkomst worden voorgelegd aan de Rechtbank in het arrondissement waarin Pelosa gevestigd is.
- 21.4. Pelosa is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde die de dienst of betreffende bedrijfsactiviteit van haar overneemt. Opdrachtgever is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde die de dienst of betreffende bedrijfsactiviteit van haar overneemt met schriftelijke toestemming van Pelosa.

- 21.5. De administratie van Pelosa is leidend, behoudens tegenbewijs van de Opdrachtgever.
- 21.6. Pelosa is gerechtigd naam en logo van Opdrachtgever te gebruiken voor referentiemateriaal en/of vermelding op de Website.
- 21.7. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld op de hoogte van enige wijzigingen in naam, post- of vestigingsadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bankrekeningnummer.

Bijlage 1: Specificatie persoonsgegevens en betrokkenen

Persoonsgegevens

Pelosa zal in het kader van de Overeenkomst, de volgende (bijzondere) persoonsgegevens verwerken van Personeel, Ouders, Kinderen in opdracht van Opdrachtgever:

Personeel:

Alle gegevens die uit een bronsysteem worden geïmporteerd. Deze import is beschreven in de technische documentatie van de importkoppeling en heeft betrekking op het dynamische serviceportaal met verschillende modules. Op hoofdlijnen zijn dat:

- NAW-gegevens
- NAW-gegevens relevante familieleden i.v.m. de arbeidsovereenkomst
- Contactgegevens
- Nood contactgegevens
- Demografische gegevens
- Inloggegevens
- Geboortegegevens
- Gegevens met betrekking tot je arbeidsovereenkomst en het functioneren
- Financiële gegevens
- Digitale identificatiegegevens

Ouders van kinderen (Gebruikers):

Alle gegevens die uit een bronsysteem worden geïmporteerd. Deze import is beschreven in de technische documentatie van de importkoppeling. Op hoofdlijnen:

- NAW-gegevens
- Contactgegevens

Indien je de module Kindplanning gebruikt, verwerken we ook de volgende gegevens:

- Demografische gegevens
- Inloggegevens
- Geboortegegevens
- Financiële gegevens
- Inhoud correspondentie
- Gegevens met betrekking tot gesloten overeenkomsten
- Digitale identificatiegegevens
- Gegevens met betrekking tot het huishouden

Kinderen:

Alle gegevens die uit een bronsysteem worden geïmporteerd. Deze import is beschreven in de technische documentatie van de importkoppeling. Op hoofdlijnen:

- NAW-gegevens
- Contactgegevens

Indien je de module Kindplanning gebruikt, verwerken we ook de volgende gegevens:

- Demografische gegevens
- Correspondentie
- Gegevens met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst met de instelling
- Medische gegevens voor zover dat noodzakelijk is voor de inschrijving (allergieën, medicatie, dieetwensen)
- Prestaties en voortgang
- Gegevens over de zorgverzekering

Indien de Observatiemodule wordt gebruikt, verwerken we ook de volgende gegevens:

- Antwoorden op alle vragenlijsten van de in gebruik zijnde module

Opdrachtgever staat ervoor in dat de in deze Bijlage 1 omschreven persoonsgegevens en categorieën betrokkenen volledig en correct zijn, en vrijwaart Pelosa voor enige gebreken en aanspraken die resulteren uit een incorrecte weergave door Opdrachtgever.

Bijlage 2: beveiligingsmaatregelen

Raadpleeg voor een actueel overzicht <https://www.pelosa.nl/security> voor een overzicht van alle subverwerkers en beveiligingsmaatregelen die Pelosa treft om uw gegevens te beschermen.