

## Algemene voorwaarden

### Doorn & van der Haar ICT BV

#### Artikel 1. Definities

- 1.1. In deze algemene voorwaarden worden de volgende definities gebruikt, tenzij anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:
- a. Doorn & van der Haar ICT: de gebruiker van deze algemene voorwaarden: Doorn & van der Haar ICT BV gevestigd aan de Marijkeweg 1A 8171 CK te Vaassen ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 67531482;
  - b. klant: de rechtspersoon of de natuurlijke persoon met wie Doorn & van der Haar ICT een overeenkomst is aangegaan;
  - c. bedrijf: de klant zijnde een rechtspersoon of een natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van zijn beroep of zijn bedrijf;
  - d. consument: de klant zijnde een natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van zijn beroep of zijn bedrijf;
  - e. overeenkomst: de overeenkomst tussen Doorn & van der Haar ICT en de klant;
  - f. dienst: de (online) dienst(en), de hostingdienst, de software en/of werkzaamheden die door Doorn & van der Haar ICT in het kader van de overeenkomst worden (op)geleverd of ter beschikking worden gesteld;
  - g. product: het fysieke product, inclusief de eventueel daarvan deel uitmakende software, dat door Doorn & van der Haar ICT geleverd wordt;
  - h. locatie: de locatie waar de dienst geleverd wordt en/of waar het product geïnstalleerd is of dient te worden;
  - i. website: de website of een deel van een website die Doorn & van der Haar ICT in het kader van de overeenkomst in opdracht van de klant ontwikkelt of heeft ontwikkeld;
  - j. werk: de website, het (grafisch) ontwerp en al het overige werk in de zin van de Auteurswet dat Doorn & van der Haar ICT in opdracht van de klant ontwikkeld heeft;
  - k. content: teksten, afbeeldingen, huisstijl, logo's, merken e.d. die door de klant worden aangeleverd i.v.m. de ontwikkeling van de website;
  - l. computer: de computer die de klant ter reparatie aan Doorn & van der Haar ICT aanbiedt.

#### Artikel 2. Algemeen

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Doorn & van der Haar ICT en de klant en voorts op alle (overige) rechtshandelingen tussen Doorn & van der Haar ICT en de klant.
- 2.2. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk of via de e-mail zijn overeengekomen.
- 2.3. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.4. Indien één of meerdere van de bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. De nietige of vernietigde bepalingen zullen door Doorn & van der Haar ICT vervangen worden, waarbij voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen.
- 2.5. Indien Doorn & van der Haar ICT niet steeds de strikte naleving van deze algemene voorwaarden verlangt, brengt dit niet met zich mee dat deze algemene voorwaarden niet van toepassing zouden zijn of dat Doorn & van der Haar ICT het recht zou verliezen om in toekomstige, al dan niet soortgelijke, gevallen de strikte naleving van deze algemene voorwaarden te verlangen.
- 2.6. De klant met wie eerder onder de onderhavige algemene voorwaarden een overeenkomst werd gesloten, wordt geacht met de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden op later met Doorn & van der Haar ICT gesloten overeenkomsten akkoord te zijn gegaan.
- 2.7. Doorn & van der Haar ICT heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en de gewijzigde algemene voorwaarden op de bestaande overeenkomsten van toepassing te verklaren. Doorn & van der Haar ICT zal de klant schriftelijk of via de e-mail van de nieuwe versie van de algemene voorwaarden op de hoogte stellen en van de datum waarop de nieuwe algemene voorwaarden in werking treden. Indien de wijziging nadelig is voor de

consument, dan heeft de consument het recht de overeenkomst te ontbinden tegen de dag waarop de nieuwe algemene voorwaarden in werking treden.

### **Artikel 3. Aanbiedingen en offertes**

- 3.1. Ieder aanbod en alle offertes van Doorn & van der Haar ICT zijn vrijblijvend.
- 3.2. De klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Doorn & van der Haar ICT opgegeven eisen en specificaties van de gewenste prestatie en andere gegevens waarop Doorn & van der Haar ICT zijn aanbod of offerte baseert.
- 3.3. Doorn & van der Haar ICT kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de klant redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevatten.
- 3.4. Een samengestelde prijsopgave verplicht Doorn & van der Haar ICT niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- 3.5. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
- 3.6. Indien op basis van de offerte geen overeenkomst tot stand komt, dienen de offerte en alle daarbij behorende documenten op eerste verzoek van Doorn & van der Haar ICT terstond door de klant en voor zijn rekening en risico te worden geretourneerd aan Doorn & van der Haar ICT. De door Doorn & van der Haar ICT aan de klant verstrekte offertes en daarbij behorende documenten blijven eigendom van Doorn & van der Haar ICT en mogen zonder toestemming van Doorn & van der Haar ICT niet gebruikt, vermenigvuldigd of openbaar gemaakt worden.
- 3.7. Het aanbod van producten geldt zolang de voorraad strekt.

### **Artikel 4. Totstandkoming van de overeenkomst**

- 4.1. Een overeenkomst komt tot stand nadat de klant de offerte heeft ondertekend en aan Doorn & van der Haar ICT heeft geretourneerd dan wel nadat de klant op enige andere wijze uitdrukkelijk akkoord is gegaan met het aanbod van Doorn & van der Haar ICT.

### **Artikel 5. Annulering**

- 5.1. Indien de klant de overeenkomst annuleert, dan heeft Doorn & van der Haar ICT het recht annuleringskosten aan de klant in rekening te brengen. Deze annuleringskosten kunnen bestaan uit:
  - a. de prijzen van reeds in het kader van de overeenkomst ingekochte materialen en goederen;
  - b. de uren die Doorn & van der Haar ICT reeds gemaakt heeft in het kader van de overeenkomst maal het uurtarief van Doorn & van der Haar ICT;
  - c. de annuleringskosten die Doorn & van der Haar ICT aan een derde dient te betalen.

### **Artikel 6. Duurovereenkomst**

- 6.1. Indien partijen een duurovereenkomst met elkaar zijn aangegaan, dan is de looptijd van de overeenkomst 3 jaar, tenzij anders is overeengekomen.
- 6.2. Na het verstrijken van de looptijd wordt de overeenkomst automatisch verlengd voor onbepaalde tijd, tenzij de overeenkomst overeenkomstig artikel 6.3 wordt opgezegd, danwel dat de overeenkomst door partijen expliciet wordt verlengd voor bepaalde termijn.
- 6.3. De overeenkomst voor bepaalde tijd kan tegen het einde van de looptijd worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
- 6.4. De voor onbepaalde tijd verlengde overeenkomst kan te allen tijde worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
- 6.5. Opzegging dient schriftelijk of via de e-mail te geschieden.

### **Artikel 7. Uitvoering van de overeenkomst**

- 7.1. Doorn & van der Haar ICT verleent verschillende soorten diensten. De dienst en een omschrijving van de inhoud van de dienst die Doorn & van der Haar ICT in het kader van de overeenkomst aan de klant levert komen partijen schriftelijk of via de e-mail overeen.
- 7.2. Doorn & van der Haar ICT zal de overeenkomst naar beste vermogen en als zorgvuldig handelend beroepsbeoefenaar uitvoeren.
- 7.3. Doorn & van der Haar ICT heeft het recht, zonder de klant daarvan in kennis te stellen, bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

- 7.4. Doorn & van der Haar ICT kan tijdens de installatie van het product apparatuur of systemen onttrekken aan het dagelijkse gebruik, indien dit door Doorn & van der Haar ICT noodzakelijk geacht wordt voor het uitvoeren van de overeenkomst.
- 7.5. Indien Doorn & van der Haar ICT SEO werkzaamheden ten behoeve van de website uitvoert, dan kan Doorn & van der Haar ICT niet garanderen dat het uitvoeren van de SEO werkzaamheden leidt tot het door de klant gewenste resultaat, zoals een omzetstijging, meer nieuwe klanten en/of meer naamsbekendheid.
- 7.6. In noodgevallen waarin Doorn & van der Haar ICT het redelijk acht, is hij gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking aan de klant, veranderingen met betrekking tot de door Doorn & van der Haar ICT te verlenen dienst aan te brengen of andere tijdelijke maatregelen te nemen die hij op dat moment nodig acht om de continuïteit van de dienst te kunnen waarborgen.

#### **Artikel 8. Wijziging van de overeenkomst**

- 8.1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
- 8.2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Doorn & van der Haar ICT zal de klant zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen
- 8.3. Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, dan zal Doorn & van der Haar ICT de klant hierover inlichten.
- 8.4. Indien een vaste prijs is overeengekomen, dan zal Doorn & van der Haar ICT daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van deze prijs tot gevolg heeft.

#### **Artikel 9. Specificaties**

- 9.1. Doorn & van der Haar ICT behoudt zich het recht voor om te allen tijde wijzigingen en aanvullingen aan te brengen aan de dienst, ingevolge de technische evolutie van de dienst. Doorn & van der Haar ICT waarborgt bij een eventuele gewijzigde specificatie een gelijkwaardige functionaliteit en prestatie van de dienst.

#### **Artikel 10. Verplichtingen van de klant**

- 10.1. De klant draagt er zorg voor dat alle gegevens, faciliteiten en content, waarvan Doorn & van der Haar ICT aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de klant redelijkerwijs behoort te begrijpen, dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Doorn & van der Haar ICT worden verstrekt of voor Doorn & van der Haar ICT toegankelijk zijn. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens en faciliteiten niet tijdig aan Doorn & van der Haar ICT zijn verstrekt of voor Doorn & van der Haar ICT toegankelijk zijn, dan heeft Doorn & van der Haar ICT het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en worden alle extra kosten die Doorn & van der Haar ICT daardoor heeft moeten maken aan de klant in rekening gebracht.
- 10.2. De klant staat in voor de juistheid, volledigheid en de betrouwbaarheid van de door hem verstrekte gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn.
- 10.3. De content dient te voldoen aan de door Doorn & van der Haar ICT voorgeschreven specificaties.
- 10.4. Indien de door de klant aangeleverde gegevens onvolledig en/of onjuist zijn, komt dit volledig voor rekening en risico van de klant.
- 10.5. Doorn & van der Haar ICT gaat ervan uit dat de klant al zijn wettelijke verplichtingen nakomt, in het bijzonder wordt hierbij verwezen naar wet- en regelgeving omtrent privacy.
- 10.6. Het is de klant niet toegestaan wijzigingen aan te brengen in het product of de dienst zonder voorafgaande toestemming van Doorn & van der Haar ICT, tenzij het wijzigingen betreffen die vallen onder het normaal gebruik van het product of de dienst.
- 10.7. De klant dient zich te onthouden van gedragingen welke het Doorn & van der Haar ICT onmogelijk maakt de overeenkomst naar behoren uit te voeren.
- 10.8. De klant is verplicht de product en de dienst enkel te gebruiken zoals volgt uit de instructies of de technische specificaties.
- 10.9. De klant is gehouden Doorn & van der Haar ICT onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.

- 10.10. Het is de klant niet toegestaan om de dienst of het product te gebruiken in strijd met het bepaalde in de overeenkomst, deze algemene voorwaarden, de relevante en toepasselijke wettelijke bepalingen, goede zeden en openbare orde, gedragscodes en overige regels vastgesteld door overheidsinstanties.
- 10.11. In het bijzonder zal de klant:
- de intellectuele eigendomsrechten van derden eerbiedigen;
  - geen informatie met een racistische inhoud verspreiden;
  - geen informatie met een discriminerende inhoud verspreiden;
  - geen ethisch onverantwoord materiaal verspreiden of toegankelijk maken, waaronder in elk geval maar niet uitsluitend dient te worden verstaan materiaal dat de eerbaarheid van minderjarigen aantast of een aantasting inhoudt van het recht op privéleven en/of de menselijke waardigheid;
  - niet seksueel intimideren of op andere wijze personen lastigvallen;
  - niet in strijd met wettelijke bepalingen gegevens verspreiden;
  - zich niet bezighouden met het ongevraagd verzenden van grote hoeveelheden e-mail (spam);
  - niet bewust virussen verspreiden;
  - niet de kwetsbaarheid van een computersysteem of netwerk onderzoeken of testen of de beveiliging zonder dat de rechthebbende daar expliciet toestemming voor heeft gegeven doorbreken.
- 10.12. Indien de klant, naar het oordeel van Doorn & van der Haar ICT, handelt in strijd met de verplichtingen zoals vastgelegd in dit artikel, of overig oneigenlijk gebruik maakt van de dienst, dan is Doorn & van der Haar ICT gerechtigd met onmiddellijke ingang de dienst te blokkeren, zonder dat Doorn & van der Haar ICT tot enige schadevergoeding gehouden is. De klant wordt daarvan schriftelijk of via de e-mail op de hoogte gesteld.
- 10.13. De klant vrijwaart Doorn & van der Haar ICT tegen aanspraken door derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met handelingen en gedragingen van de klant, onder meer handelingen en gedragingen die in strijd zijn met het gestelde in dit artikel.
- 10.14. De klant is verantwoordelijk voor het gebruik en de juiste toepassing in zijn organisatie van de dienst en het product.
- 10.15. De klant is zelf verantwoordelijk voor de beslissingen die hij, al dan niet naar aanleiding van een advies van Doorn & van der Haar ICT, maakt.
- 10.16. De klant dient er zelf voor zorg te dragen dat de inhoud van zijn website niet in strijd met de wet is en niet de (auteurs)rechten van derden schendt.
- 10.17. Indien een storing in de dienst of het product veroorzaakt is door een handelen en/of nalaten van de klant, dan zijn alle kosten die Doorn & van der Haar ICT heeft moet maken om de storing te verhelpen voor rekening van de klant.

#### **Artikel 11. Inloggegevens**

- 11.1. De klant dient uiterst zorgvuldig om te gaan met – en is verantwoordelijk voor – zijn inloggegevens. Indien ongeautoriseerde derden gebruik maken van de inloggegevens van de klant, dan kan Doorn & van der Haar ICT daarvoor niet aansprakelijk worden gesteld.
- 11.2. Indien de klant constateert dat een derde ongeautoriseerd gebruik maakt van zijn inlogcodes, dan dient de klant Doorn & van der Haar ICT daarvan onverwijld in kennis te stellen.

#### **Artikel 12. Wijziging factuuradres of verhuizing**

- 12.1. Indien de klant verhuist dan wel het factuuradres van de klant wijzigt, dan dient de klant daaraan voorafgaand zo tijdig mogelijk zijn nieuwe vestigings- of huisadres en/of nieuwe factuuradres schriftelijk of via de e-mail aan Doorn & van der Haar ICT mede te delen.

#### **Artikel 13. Levering**

- 13.1. De producten worden afgeleverd en geïnstalleerd op het door de klant opgegeven adres.
- 13.2. De klant dient ervoor zorg te dragen dat de bestemming waar de producten afgeleverd dienen te worden goed bereikbaar is.
- 13.3. Indien de klant afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die voor de aflevering noodzakelijk zijn, dan is Doorn & van der Haar ICT gerechtigd de producten voor rekening en risico van de klant op te slaan. Indien de klant de producten niet afneemt, ongeacht of betaling van het verschuldigde reeds heeft plaatsgevonden, dan heeft Doorn & van der Haar ICT het recht om de producten na schriftelijke ingebrekestelling voor en namens de klant te (doen) verkopen. De klant blijft het factuurbedrag, te vermeerderen

met de rente, kosten en eventuele schadevergoeding, verschuldigd, echter in een voorkomend geval verminderd met de netto opbrengst van de verkoop.

13.4. Na de aflevering zijn de producten volledig voor rekening en risico van de klant.

#### **Artikel 14. Uitvoeringstermijn**

- 14.1. Een overeengekomen termijn voor de uitvoering is geen fatale termijn. Doorn & van der Haar ICT zal er te allen tijde naar streven om de aangegeven uitvoeringstermijn na te komen. Niet-tijdige uitvoering geeft de klant geen recht op schadevergoeding, ontbinding van de overeenkomst of opschorting van enige verplichting jegens Doorn & van der Haar ICT.
- 14.2. De uitvoeringstermijn vangt aan op het moment dat Doorn & van der Haar ICT alle gegevens en zaken van de klant heeft ontvangen die door Doorn & van der Haar ICT noodzakelijk zijn om een aanvang te maken met de uitvoering van de overeenkomst.
- 14.3. Indien de uitvoeringstermijn worden overschreden, dan dient de klant Doorn & van der Haar ICT een ingebrekestelling te sturen waarin Doorn & van der Haar ICT een redelijke termijn wordt geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
- 14.4. In het geval dat een door Doorn & van der Haar ICT met de klant overeengekomen uitvoeringstermijn wordt overschreden ten gevolge van een gebeurtenis, die in feite buiten zijn macht ligt en niet aan zijn doen en/of laten kan worden toegeschreven, zoals o.a. omschreven in artikel 23 van deze algemene voorwaarden, wordt deze termijn automatisch verlengd met de periode dat zij ten gevolge van een dergelijke gebeurtenis werd overschreden.

#### **Artikel 15. Prijzen en kosten**

- 15.1. Voor het bedrijf zijn vermelde prijzen en tarieven exclusief btw, reiskosten, afleverkosten en heffingen.
- 15.2. Voor de consument zijn vermelde prijzen en tarieven inclusief btw en exclusief reiskosten, afleverkosten en heffingen.
- 15.3. Doorn & van der Haar ICT heeft het recht zijn prijzen en tarieven van tijd tot tijd aan te passen. De klant wordt vooraf schriftelijk of via de e-mail van een prijs- en tariefwijziging op de hoogte gesteld. Indien de prijs of het tarief gedurende de overeenkomst wordt verhoogd, dan heeft de consument het recht de overeenkomst te ontbinden tegen de dag waarop de prijs- of tariefverhoging en werking treedt, tenzij de prijsverhoging voortvloeit uit een wettelijke verplichting, zoals een stijging van het btw-tarief.
- 15.4. De vermelde prijs voor een product is exclusief de kosten voor het installeren. De kosten voor het installeren bedragen het uurtarief maal het aantal uren dat Doorn & van der Haar ICT besteed heeft aan het installeren plus de reiskosten zoals genoemd in artikel 15.5 plus de kosten van materialen die bij de installatie worden gebruikt.
- 15.5. Indien Doorn & van der Haar ICT in het kader van de overeenkomst werkzaamheden op de door de klant aangewezen locatie uitvoert, dan worden reiskosten aan de klant in rekening gebracht. De reiskosten bedragen de reistijd maal het uurtarief van Doorn & van der Haar ICT.

#### **Artikel 16. Facturatie en betaling**

- 16.1. Indien het bedrijf een duurovereenkomst met Doorn & van der Haar ICT is aangegaan, dan geschiedt facturatie periodiek vooraf.
- 16.2. Indien een consument een onderhoudscontract voor beheer op afstand met Doorn & van der Haar ICT is aangegaan, dan geschiedt facturatie jaarlijks achteraf.
- 16.3. Indien Doorn & van der Haar ICT een product heeft opgeleverd, dan geschiedt facturatie na de oplevering en de installatie.
- 16.4. Betaling dient zonder korting of verrekening te geschieden.
- 16.5. Bezwaren tegen een factuur dienen schriftelijk of via de e-mail gemotiveerd bij Doorn & van der Haar ICT te worden ingediend binnen 14 dagen na de factuurdatum. Bezwaren tegen een factuur schorten de betalingsverplichting van de klant niet op.
- 16.6. Bij niet-tijdige betaling door de klant is Doorn & van der Haar ICT bevoegd elke (verdere) (op)levering aan de klant op te schorten totdat de verschuldigde bedragen, vermeerderd met kosten en rente, door de klant zijn voldaan. Doorn & van der Haar ICT is niet aansprakelijk voor de eventuele schade die de klant door de opschorting lijdt. De klant wordt schriftelijk of via de e-mail van een dergelijke opschorting in kennis gesteld.
- 16.7. Indien de klant niet tijdig betaalt, dan is de klant in verzuim en wordt de wettelijke (handels)rente aan de klant in rekening gebracht vanaf de overschrijding tot voldoening van

het volledige verschuldigde bedrag. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten die Doorn & van der Haar ICT maakt om de vordering van de klant te incasseren komen voor rekening van de klant. De buitengerechtelijke incassokosten worden vastgesteld op 15% van de hoofdsom met een minimum van € 150,-. Bij de consument worden de buitengerechtelijke incassokosten vastgesteld overeenkomstig de Wet Incassokosten.

- 16.8. Iedere betaling door de klant strekt allereerst tot voldoening van de verschuldigde rente(n) en vervolgens tot voldoening van de op de invordering vallende kosten. Pas na voldoening van deze bedragen strekt enige betaling door de klant tot voldoening van de openstaande hoofdsom.

#### **Artikel 17.     Reparatie**

- 17.1. Doorn & van der Haar ICT is nimmer aansprakelijk voor schade aan, het te niet gaan van of het gestolen worden van de computer gedurende de periode dat Doorn & van der Haar ICT de computer onder zich heeft of gedurende de periode dat de computer in het kader van de overeenkomst worden getransporteerd, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Doorn & van der Haar ICT.
- 17.2. Alle bewaring/opslag/transport van de computer bij/door Doorn & van der Haar ICT zal geschieden voor rekening en risico van de klant, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. De klant dient zich tegen alle risico's, die de computer tijdens de duur van de opslag en/of vervoer kunnen treffen, steeds afdoende te verzekeren.
- 17.3. Doorn & van der Haar ICT is bevoegd de afgifte van de computer die hij voor de klant in verband met de uitvoering van een overeenkomst onder zich heeft, op te schorten totdat de vorderingen door de klant ter zake van enige overeenkomst zijn voldaan. Doorn & van der Haar ICT kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de eventuele schade die de klant lijdt doordat Doorn & van der Haar ICT een beroep doet op zijn retentierecht.
- 17.4. De klant is zelf verantwoordelijk voor het maken van een back-up van de bestanden op zijn computer voordat hij de computer aan Doorn & van der Haar ICT ter beschikking stelt.
- 17.5. Doorn & van der Haar ICT is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook voortvloeiend uit of te wijten aan afwijkingen van of gebreken aan de computer die aanwezig waren voordat Doorn & van der Haar ICT een aanvang maakt met de werkzaamheden.
- 17.6. Doorn & van der Haar ICT zal alle veiligheidsmaatregelen nemen die van hem in redelijkheid verlangd kunnen worden om schade aan de computer tijdens de werkzaamheden te voorkomen.
- 17.7. Doorn & van der Haar ICT kan niet garanderen dat alle gebreken en/of storingen aan/in de computer verholpen en/of opgelost kunnen worden.

#### **Artikel 18.     Eigendomsvoorbehoud**

- 18.1. Alle geleverde en nog te leveren producten blijven uitsluitend eigendom van Doorn & van der Haar ICT, totdat alle vorderingen die Doorn & van der Haar ICT op de klant heeft of zal verkrijgen volledig zijn betaald.
- 18.2. Zolang de eigendom van de producten niet op de klant is overgegaan, mag de klant de producten niet:
- a. verpanden;
  - b. aan derden enig ander recht daarop verlenen;
  - c. buiten zijn normale bedrijfsuitoefening doorverkopen;
  - d. als betaalmiddel gebruiken.
- 18.3. De klant is verplicht de producten die onder eigendomsvoorbehoud zijn afgeleverd met de nodige zorgvuldigheid en als herkenbaar eigendom van Doorn & van der Haar ICT te bewaren. De klant dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van Doorn & van der Haar ICT veilig te stellen.
- 18.4. Indien de klant zijn verplichtingen jegens Doorn & van der Haar ICT niet of niet volledig nakomt en in geval van ontbinding van de overeenkomst, uit welchen hoofde dan ook, dan is Doorn & van der Haar ICT gerechtigd alle producten, waarop het eigendomsvoorbehoud rust, zonder voorafgaande ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst terug te nemen, onverminderd het recht van Doorn & van der Haar ICT op volledige schadevergoeding.
- 18.5. Indien Doorn & van der Haar ICT gebruik wenst te maken van zijn recht, zoals omschreven in dit artikel, dan is de klant verplicht Doorn & van der Haar ICT toegang te verlenen tot alle locaties waar de producten van Doorn & van der Haar ICT zich bevinden. Alle kosten die Doorn & van der Haar ICT moet maken om de producten terug te nemen komen voor rekening van de klant.

- 18.6. Bij beslag, surseance van betaling of faillissement zal de klant onmiddellijk Doorn & van der Haar ICT daarvan op de hoogte stellen en de beslag leggende deurwaarder, de bewindvoerder of de curator wijzen op de (eigendoms)rechten van Doorn & van der Haar ICT.
- 18.7. De in dit artikel genoemde bepalingen laten de overige aan Doorn & van der Haar ICT toekomende rechten onverlet.

#### **Artikel 19. Conformiteit**

- 19.1. Doorn & van der Haar ICT staat ervoor in dat de producten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.

#### **Artikel 20. Klachten en garantie**

- 20.1. Klachten ten aanzien van de geleverde producten en/of diensten dienen zo spoedig mogelijk na de (op)levering aan Doorn & van der Haar ICT kenbaar te worden gemaakt. De klant dient duidelijk een omschrijving te geven van het gebrek, zodat Doorn & van der Haar ICT adequaat kan reageren.
- 20.2. De klant is verplicht Doorn & van der Haar ICT de mogelijkheid te geven om een klacht te controleren. Het feit dat Doorn & van der Haar ICT overgaat tot het onderzoeken van een klacht, impliceert niet dat Doorn & van der Haar ICT erkent dat het product of de dienst gebrekkig is.
- 20.3. Indien de klant aantoont dat het geleverde product op het moment van levering gebrekkig was, dan zal Doorn & van der Haar ICT naar zijn keuze het product repareren, een vervangend product leveren of de prijs voor het betreffende product (deels) crediteren. De aansprakelijkheid van Doorn & van der Haar ICT is te allen tijde beperkt tot hetgeen in artikel 22 is opgenomen.
- 20.4. Een gebrek aan een product geeft de klant niet het recht de gehele bestelling, waarvan het product deel uitmaakt, te weigeren.
- 20.5. Op het product wordt enkel een fabrieksgarantie verleend.
- 20.6. Klachten over het geleverde product of de dienst worden niet (verder) in behandeling genomen en een garantieclaim wordt niet aanvaard indien:
- de (gebruiks)instructies niet zijn nagekomen;
  - de klant en/of een derde zonder voorafgaande toestemming van Doorn & van der Haar ICT werkzaamheden en/of wijzigingen aan het product of de dienst hebben uitgevoerd resp. aangebracht;
  - schade aan het product of de dienst en/of gebreken zijn ontstaan door schuld, opzet, onachtzaamheid en/of nalatigheid van de klant en/of derden;
  - het product of de dienst niet is gebruikt in overeenstemming met de overeengekomen bestemming en bij gebreke daarvan de gangbare bestemming;
  - gebreken veroorzaakt zijn door van buitenkomende omstandigheden zoals: brand, natuurrampen, ontploffingen, terrorisme, reinigingsmiddelen, vuilophoping, aardverschuivingen, overstromingen, hackerattack en weersomstandigheden;
  - gebreken het gevolg zijn van enig overheidsvoorschrift inzake de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen;
  - er sprake is van een geringe in de handel gebruikelijke en/of technisch onvermijdelijke afwijking;
  - het (op)geleverde niet is gebruikt in overeenstemming met de technische specificaties;
  - controles niet nauwkeurig zijn uitgevoerd;
  - gebreken het gevolg zijn van componenten, diensten, systemen en/of producten die niet door Doorn & van der Haar ICT zijn (op)geleverd.
- 20.7. Indien de klant onterecht een beroep heeft gedaan op de garantie of onterecht een klacht heeft ingediend, dan worden de eventuele (onderzoekskosten) die Doorn & van der Haar ICT daardoor heeft gemaakt aan de klant in rekening gebracht.
- 20.8. Klachten of een beroep op de garantie schorten de betalingsverplichting van de klant niet op.
- 20.9. Op de bezorging en de installatie van het product wordt geen garantie verleend.
- 20.10. Indien Doorn & van der Haar ICT buiten de garantie om herstel- en/of reparatiewerkzaamheden aan het product en/of de dienst uitvoert, dan worden alle kosten die Doorn & van der Haar ICT daardoor heeft gemaakt aan de klant in rekening gebracht.

## **Artikel 21. Opschorting en ontbinding**

- 21.1. Doorn & van der Haar ICT is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst middels een schriftelijke of elektronische verklaring te ontbinden, indien:
- a. de klant de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt;
  - b. na het sluiten van de overeenkomst Doorn & van der Haar ICT ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de klant de verplichtingen niet zal nakomen;
  - c. aan de klant surseance van betaling is verleend;
  - d. de klant in staat van faillissement verkeert;
  - e. ten aanzien van de klant een wettelijke schuldsaneringsregeling van toepassing wordt verklaard;
  - f. de onderneming van de klant wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van een overname of samenvoegen van ondernemingen.
- 21.2. Voorts is Doorn & van der Haar ICT bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd, dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
- 21.3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden, dan zijn de vorderingen van Doorn & van der Haar ICT op de klant onmiddellijk opeisbaar. Indien Doorn & van der Haar ICT de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
- 21.4. Doorn & van der Haar ICT behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

## **Artikel 22. Aansprakelijkheid en verjaring**

- 22.1. Doorn & van der Haar ICT kan niet gehouden worden tot het vergoeden van enige schade, die een direct of indirect gevolg is van:
- a. een gebeurtenis, die in feite buiten zijn macht ligt en aldus niet aan zijn doen en/of laten kan worden toegeschreven, zoals o.a. omschreven in artikel 23 van deze algemene voorwaarden;
  - b. enige daad of nalatigheid van de klant, diens ondergeschikten, dan wel andere personen, die door of vanwege de klant te werk zijn gesteld.
- 22.2. De klant is onder alle omstandigheden verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem aangeleverde gegevens en content. Doorn & van der Haar ICT is nimmer aansprakelijk voor eventuele schade die (mede) is veroorzaakt doordat de door de klant aangeleverde gegevens en content onjuist en/of niet volledig zijn. De klant vrijwaart Doorn & van der Haar ICT tegen alle aanspraken ter zake.
- 22.3. Doorn & van der Haar ICT garandeert niet dat de dienst te allen tijde en zonder fouten, onderbrekingen of storingen toegankelijk is. De klant erkent dat de dienst onderbroken kan worden door diverse redenen. Doorn & van der Haar ICT zal pogen een volledige continuïteit van de dienst te leveren en binnen aanvaardbare termijnen de onderbreking te herstellen. Doorn & van der Haar ICT is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit de tijdelijke onderbreking van de dienst, tenzij de onderbreking van de dienst door toedoen van Doorn & van der Haar ICT onredelijk lang is.
- 22.4. Indien de klant of een derde wijzigingen aanbrengt aan het product of de dienst, sluit Doorn & van der Haar ICT iedere aansprakelijkheid uit ten aanzien van de werking en eventuele (gevolg)schade.
- 22.5. Doorn & van der Haar ICT kan eisen stellen aan de apparatuur, infrastructuur, componenten, verbindingen, e.d. die aanwezig zijn op de locatie. Indien niet aan deze eisen wordt voldaan, dan kan Doorn & van der Haar ICT niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet of niet naar behoren functioneren van de dienst en/of het product.
- 22.6. Doorn & van der Haar ICT is niet aansprakelijk voor vermindering of verlies van gegevens als gevolg van verzending van de gegevens met behulp van telecommunicatiefaciliteiten.
- 22.7. Doorn & van der Haar ICT is niet aansprakelijk voor de schade die is veroorzaakt door hackers.
- 22.8. Voor zijn dienstverlening kan Doorn & van der Haar ICT afhankelijk zijn van (online) diensten, waaronder software, van derde partijen. Doorn & van der Haar ICT is nimmer verantwoordelijk voor schade die is ontstaan doordat derde partijen, zoals Microsoft, wijzigingen doorvoeren in hun (online) diensten, software of systemen en daardoor de



dienstverlening niet of niet naar behoren kan worden uitgevoerd. Doorn & van der Haar ICT is niet aansprakelijk voor schade van welke aard of uit welken hoofde ook, veroorzaakt door (online) diensten van derde partijen.

- 22.9. Materiële schade alsmede alle andere schade aan computers, systemen en hard- en software ten gevolge van aansluiting op het internet of het gebruik van internet kan Doorn & van der Haar ICT nimmer worden aangerekend.
- 22.10. Doorn & van der Haar ICT garandeert op geen enkele wijze dat met gebruik van de diensten of producten inbraak, brand of andere schadeveroorzakende gebeurtenissen voorkomen worden. Doorn & van der Haar ICT kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor braakschade of brandschade aan de locatie of voor beschadiging, vermissing of diefstal van de eigendommen van de klant. De klant is zelf verantwoordelijk voor de verzekering van zijn eigendommen.
- 22.11. Indien camerabeelden gemaakt in het kader van de dienstverlening van Doorn & van der Haar ICT niet (meer) aanwezig zijn, niet duidelijk zijn en/of niet toereikend zijn waardoor een dief en/of inbreker en/of schadeveroorzaker niet opgespoord kan worden, dan kan Doorn & van der Haar ICT daarvoor niet aansprakelijk worden gesteld.
- 22.12. Doorn & van der Haar ICT kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor dataverlies, bijvoorbeeld wegens inbraak of brand, technische storingen, of voor inbraak in systemen van buitenaf.
- 22.13. Iedere aansprakelijkheid van Doorn & van der Haar ICT voor gevolgschade is uitgesloten. Onder gevolgschade wordt in dit verband in ieder geval verstaan: winstderving, gemist besparingen, omzetverlies, reputatieschade, bedrijfsstagnatie, opgelegde boetes, arbeidskosten, dataverlies, vertragingsschade en bedrijfsstoring.
- 22.14. Indien Doorn & van der Haar ICT aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Doorn & van der Haar ICT beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar van Doorn & van der Haar ICT gedane uitkering. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, dan is de aansprakelijkheid van Doorn & van der Haar ICT beperkt tot het bedrag dat de klant betaald heeft voor de dienst en/of het product waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. Indien de aansprakelijkheid betrekking heeft op een duurovereenkomst, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot de maandelijks vergoeding voor de dienst.
- 22.15. De klant vrijwaart Doorn & van der Haar ICT voor vorderingen die derden tegen Doorn & van der Haar ICT instellen ter zake van voorvallen, daden of nalatigheden, waarvoor Doorn & van der Haar ICT niet aansprakelijk is ingevolge het voorgaande. De klant is gehouden Doorn & van der Haar ICT op eerste verzoek schadeloos te stellen voor alle kosten, schaden en interesten die voor Doorn & van der Haar ICT mochten ontstaan als direct of indirect gevolg van een door een derde tegen hem ingestelde vordering als bedoeld in dit lid.
- 22.16. De klant is gehouden schade beperkende maatregelen te nemen. Doorn & van der Haar ICT heeft het recht de schade ongedaan te maken of te beperken door herstel of verbetering van de dienst en/of het product.
- 22.17. De in deze algemene voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid van Doorn & van der Haar ICT of zijn ondergeschikten.
- 22.18. Vorderingsrechten en andere bevoegdheden van de klant uit welken hoofde ook jegens Doorn & van der Haar ICT vervallen in ieder geval na het verstrijken van 1 jaar vanaf het moment waarop zich een feit voordoet dat de klant deze rechten en/of bevoegdheden jegens Doorn & van der Haar ICT kan aanwenden. Voor de consument geldt een verjaringstermijn van 2 jaar.
- 22.19. Indien de klant niet, niet tijdig of niet naar behoren zijn contractuele verplichtingen of zijn verplichtingen die voortvloeien uit de wet nakomt of onrechtmatig jegens Doorn & van der Haar ICT handelt, dan dient de klant alle schade te vergoeden die Doorn & van der Haar ICT daardoor heeft geleden.

### **Artikel 23. Overmacht**

- 23.1. Doorn & van der Haar ICT is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting of tot het betalen van schadevergoeding indien er sprake is van overmacht. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: overmacht van toeleveranciers van Doorn & van der Haar ICT; weersinvloeden waaronder bliksemingslag; stroomstoring; storing in het e-mailverkeer; virusinfectie of computervredebreuk door derden of een hackerattack; natuurrampen; terrorisme of oorlog; belemmeringen door derden; belemmeringen in het vervoer;

werkstakingen; verlies of beschadigingen van goederen bij het transporteren daarvan; het niet of niet tijdig leveren van goederen aan Doorn & van der Haar ICT door zijn leveranciers; ex- en importverboden; brand; diefstal; storingen en ongevallen in het bedrijf van Doorn & van der Haar ICT of van zijn leverancier; overheidsmaatregelen; wijzigingen in wet- en regelgeving.

- 23.2. In geval van overmacht zal Doorn & van der Haar ICT vooralsnog ontheven zijn van zijn verplichting tot het uitvoeren van de overeenkomst. Het zal van de omstandigheden van het geval afhangen of dat geheel, dan wel gedeeltelijk het geval zal zijn en zal blijven, dan wel of er slechts sprake zal zijn van een opschorting van uitvoering van de overeenkomst. Bij een zich voordoende mogelijkheid om alsnog, en/of gewijzigd, uit te voeren, zullen zowel Doorn & van der Haar ICT als de klant, gehouden zijn om die te benutten.

#### **Artikel 24. Intellectuele eigendomsrechten**

- 24.1. De intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot het content berusten bij de klant of diens licentiegevers. De klant verleent Doorn & van der Haar ICT voor het realiseren van de website een niet-overdraagbare licentie op het content voor het enkele doel en de duur van het ontwikkelen en opleveren van de website.
- 24.2. Alle rechten van intellectuele eigendom, waaronder het auteursrecht, op het werk alsmede het voorbereidende materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Doorn & van der Haar ICT.
- 24.3. De klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten ten aanzien van het werk. Het betreft niet-exclusieve en niet-overdraagbare gebruiksrechten, uitsluitend voor gebruik binnen de organisatie van de klant. De gebruiksrechten gelden slechts nadat de klant aan zijn financiële verplichtingen, die verband houden met het ontwikkelen van het werk waarvoor de gebruiksrechten worden verleend, heeft voldaan.
- 24.4. Doorn & van der Haar ICT heeft met inachtneming van de belangen van de klant, de vrijheid om het werk te gebruiken voor zijn eigen publiciteit of promotie.
- 24.5. Overdracht van intellectuele eigendomsrechten kan slechts schriftelijk middels een daartoe bestemde overeenkomst worden overeengekomen.
- 24.6. Door het geven van een opdracht tot openbaarmaking of verveelvoudiging van door de Auteurswet of enige andere wettelijke regeling op het gebied van de intellectuele eigendom beschermde zaken, die door of namens de klant zelf ter beschikking gesteld zijn, verklaart de klant dat geen inbreuk wordt gemaakt op wettelijke voorschriften en/of op beschermde rechten van derden en vrijwaart hij Doorn & van der Haar ICT voor de aanspraken ter zake van derden c.q. voor de directe en indirecte gevolgen, zowel financiële als andere, uit de openbaarmaking of verveelvoudiging voortvloeiende.

#### **Artikel 25. Gebruiksvoorwaarden**

- 25.1. Het (op)geleverde, de dienst of het product kan bestaan uit softwareprogrammatuur of online diensten die door een derde beschikbaar wordt gesteld. In een dergelijk geval wordt de omvang van de licentie van deze softwareprogrammatuur of deze online dienst bepaald door de gebruiksvoorwaarden van de ontwikkelaars/licentiegevers van deze softwareprogrammatuur of van de online dienst.

#### **Artikel 26. Onderzoek naar het bestaan van rechten**

- 26.1. Tot de opdracht behoort niet het uitvoeren van onderzoek naar het bestaan van merkrechten, tekening- of modelbescherming, auteursrechten en portretrechten van derden. Ditzelfde geldt voor onderzoek naar de mogelijkheid van dergelijke beschermingsvormen voor de klant.
- 26.2. De klant dient zelf na te gaan of de content geen inbreuk maakt op de merkrechten, tekening- of modelbescherming, auteursrechten of portretrechten van derden.

#### **Artikel 27. Geheimhouding en persoonsgegevens**

- 27.1. Beide partijen zijn 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.
- 27.2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, Doorn & van der Haar ICT gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en Doorn & van der Haar ICT zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Doorn & van der Haar ICT niet gehouden tot schadevergoeding of

schadeloosstelling en is de klant niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

- 27.3. Doorn & van der Haar ICT verwerkt persoonsgegevens van de klant overeenkomstig zijn privacy beleid dat op de website staat.

#### **Artikel 28. Bevoegde rechter en toepasselijk recht**

- 28.1. Alle geschillen waartoe de overeenkomst, deze algemene voorwaarden dan wel de daaruit voortvloeiende verplichtingen aanleiding zou kunnen geven, met name inzake geldigheid, interpretatie, uitvoering, beëindiging of ontbinding, zullen exclusief, met uitdrukkelijke uitsluiting van iedere andere rechter, worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waar Doorn & van der Haar ICT gevestigd is. De consument heeft de mogelijkheid binnen 1 maand nadat Doorn & van der Haar ICT schriftelijk een beroep heeft gedaan op dit artikel om voor de volgens de wet bevoegde rechter te kiezen.
- 28.2. De overeenkomst en alle verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst worden exclusief, met uitdrukkelijke uitsluiting van ieder ander recht, beheerst door Nederlands recht. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.

#### **VERWERKING VAN PERSOONSgegevens IN OPDRACHT VAN DE KLANT (VERWERKERSOVEREENKOMST)**

#### **Artikel 29. Algemeen**

- 29.1. De in dit hoofdstuk opgenomen woorden (zoals “persoonsgegevens” en “verwerken”) hebben, in welke vervoeging dan ook, de betekenis zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 29.2. De klant stelt het doel en de middelen vast van de verwerking van persoonsgegevens. In het kader van de AVG wordt de klant aangemerkt als “verwerkingsverantwoordelijke”. In het kader van de AVG wordt Doorn & van der Haar ICT aangemerkt als “verwerker”.
- 29.3. Doorn & van der Haar ICT verbindt zich onder de voorwaarden van dit hoofdstuk in opdracht van de klant persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de werkzaamheden die Doorn & van der Haar ICT voor de klant zal uitvoeren zoals die zijn vastgelegd in de overeenkomst.
- 29.4. Het is de verantwoordelijkheid van de klant dat het soort persoonsgegevens dat Doorn & van der Haar ICT in opdracht van de klant verwerkt en dat de categorieën van betrokkenen tussen partijen middels een overeenkomst of overige rechtshandeling zijn vastgelegd.
- 29.5. Indien het soort persoonsgegevens, de categorieën van betrokkenen en/of de verwerkingsdoeleinden wijzigen, dan dient de klant Doorn & van der Haar ICT daarvan schriftelijk of via de e-mail op de hoogte te stellen. Doorn & van der Haar ICT is niet verantwoordelijk voor verwerkingsdoeleinden die niet door de klant aan Doorn & van der Haar ICT kenbaar gemaakt zijn.

#### **Artikel 30. Verwerking**

- 30.1. Doorn & van der Haar ICT zal de persoonsgegevens gedurende de overeenkomst verwerken.
- 30.2. Doorn & van der Haar ICT zal de persoonsgegevens niet voor een ander doel verwerken dan zoals door de klant is vastgesteld. Het is Doorn & van der Haar ICT niet toegestaan de persoonsgegevens voor eigen doeleinden en/of voor commerciële doeleinden te verwerken. Voor zover de doeleinden van de verwerking niet in deze algemene voorwaarden genoemd zijn, zal de klant Doorn & van der Haar ICT op de hoogte stellen van deze doeleinden.
- 30.3. Doorn & van der Haar ICT verwerkt persoonsgegevens ten behoeve van de klant, overeenkomstig diens schriftelijke instructies en onder de verantwoordelijkheid van de klant. Doorn & van der Haar ICT is niet verantwoordelijk voor de verzameling van de persoonsgegevens door de klant.
- 30.4. Doorn & van der Haar ICT heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens en neemt geen beslissingen over het gebruik van de persoonsgegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van persoonsgegevens. De zeggenschap over de persoonsgegevens komt nimmer bij Doorn & van der Haar ICT te berusten. De klant is de verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens. De klant heeft en houdt volledige zeggenschap over de persoonsgegevens.
- 30.5. Persoonsgegevens worden niet buiten de EU verwerkt.

### **Artikel 31. Rechten van betrokkenen**

- 31.1. In het geval dat een betrokkene een verzoek omtrent inzage, correctie of verwijdering van persoonsgegevens richt aan Doorn & van der Haar ICT, of enig ander recht wenst uit te oefenen, dan stelt Doorn & van der Haar ICT de klant daarvan op de hoogte. De klant dient het verzoek van de betrokkene zelf in behandeling te nemen.

### **Artikel 32. Wet- en regelgeving**

- 32.1. Doorn & van der Haar ICT en de klant zijn verplicht te handelen in overeenstemming met de AVG.
- 32.2. De klant staat ervoor dat:
- a. de klant een wettelijke grondslag heeft om de persoonsgegevens te verwerken;
  - b. ten aanzien van de betrokkenen de verwerking behoorlijk en transparant is;
  - c. de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens, niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden;
  - d. de klant de betrokkenen alle wettelijke verplichte informatie verstrekt omtrent het verwerken van persoonsgegevens, bijvoorbeeld middels een duidelijk omschreven privacy beleid;
  - e. de klant, indien de klant daartoe ingevolge de AVG verplicht is, een register bijhoudt met de verwerkingsactiviteiten;
  - f. persoonsgegevens niet langer worden opgeslagen door de klant dan wettelijk is toegestaan.
- 32.3. De klant vrijwaart Doorn & van der Haar ICT voor aanspraken en claims die voortvloeien uit het niet nakomen van de bovengenoemde verplichtingen.
- 32.4. Handelt de klant in strijd met de AVG, dan is de klant aansprakelijk voor alle schade die Doorn & van der Haar ICT daardoor lijdt.
- 32.5. De klant garandeert dat hij de persoonsgegevens verkregen heeft in overeenstemming met de relevante wetgeving, althans, dat er geen wettelijk beletsel voor de verkrijging van de persoonsgegevens bestaat.
- 32.6. Indien de klant middels de dienst bijzondere persoonsgegevens verwerkt, dan garandeert de klant dat hij van de betrokkene van wie hij de bijzondere persoonsgegevens verwerkt uitdrukkelijk toestemming heeft verkregen voor de verwerking van de bijzondere persoonsgegevens voor of meer welbepaalde doeleinden of dat er sprake is van een wettelijke uitzondering waarbij het verwerken van bijzondere persoonsgegevens is toegestaan.

### **Artikel 33. Verplichting van Doorn & van der Haar ICT**

- 33.1. Doorn & van der Haar ICT verleent de klant volledige medewerking om te voldoen aan de verplichtingen op grond van de AVG, meer in het bijzonder met betrekking tot de rechten van betrokkenen, zoals, maar niet beperkt tot, een verzoek om inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van Persoonsgegevens.

### **Artikel 34. Beveiliging**

- 34.1. Doorn & van der Haar ICT neemt alle benodigde technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de persoonsgegevens met zich meebrengen.
- 34.2. De beveiligingsmaatregelen verschillen per dienst. De klant kan op verzoek zien waarin systemen beveiligd worden.
- 34.3. De volgende beveiligingsmaatregelen worden o.a. genomen:
- a. het gebruiken van systemen met sterke wachtwoorden om toegang door onbevoegden tot informatiesystemen te voorkomen;
  - b. fysieke bescherming van IT-voorzieningen, apparatuur en de server met de data tegen toegang door onbevoegden en tegen schade;
  - c. het CRM systeem van Doorn & van der Haar ICT is niet van buitenaf benaderbaar en alleen voor zijn eigen systeembeheerders toegankelijk en enkel via een beveiligde VPN tunnel.
- 34.4. Periodiek wordt de beveiliging getest.

- 34.5. Indien beveiligingsmaatregelen wijzigingen ondergaan, dan stelt Doorn & van der Haar ICT de klant in kennis van deze wijzigingen.
- 34.6. De klant stelt enkel persoonsgegevens aan Doorn & van der Haar ICT ter beschikking voor verwerking, indien hij zich ervan heeft verzekerd dat passende beveiligingsmaatregelen zijn getroffen.
- 34.7. Doorn & van der Haar ICT verschaft de klant alle informatie die voor de klant nodig is om vast te stellen dat Doorn & van der Haar ICT zijn verplichtingen die volgen uit deze algemene voorwaarden nakomt. Doorn & van der Haar ICT handelt alle verzoeken om inlichtingen van de klant met betrekking tot de verwerking van de persoonsgegevens vlot en behoorlijk af.
- 34.8. Indien in het kader van de verwerking van de persoonsgegevens een gegevensbeschermingseffectbeoordeling noodzakelijk is, dan zal Doorn & van der Haar ICT daaraan zijn medewerking verlenen.

#### **Artikel 35. Sub-verwerker**

- 35.1. Middels het aangaan van de overeenkomst met Doorn & van der Haar ICT gaat de klant ermee akkoord dat Doorn & van der Haar ICT voor de verwerking van de persoonsgegevens een derde partij inschakelt.
- 35.2. De server van de hostingpartij met wie Doorn & van der Haar ICT samenwerkt staat in Nederland op een beveiligde locatie.
- 35.3. Doorn & van der Haar ICT is met sub-verwerkers verwerkersovereenkomsten aangaan waarin de sub-verwerkers wordt gebonden aan minimaal dezelfde plichten die Doorn & van der Haar ICT overeenkomstig deze algemene voorwaarden jegens de klant heeft.

#### **Artikel 36. Controle**

- 36.1. De klant is gerechtigd om gedurende de overeenkomst de hiervoor genoemde maatregelen door een onafhankelijke ICT-deskundige te laten toetsen door middel van een audit. De klant stelt Doorn & van der Haar ICT schriftelijk of via de e-mail minimaal 2 weken voorafgaand aan de audit ervan op de hoogte dat een audit uitgevoerd gaat worden en van de partij die de audit uitvoert. De onafhankelijke ICT-deskundige dient door de klant middels een geheimhoudingsverklaring worden verplicht vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens waarvan hij tijdens de audit toegang tot krijgt geheim te houden.
- 36.2. De kosten voor de audit zijn voor rekening van de klant.
- 36.3. Doorn & van der Haar ICT garandeert zijn medewerking te verlenen aan de audit. De uitkomst van de audit wordt door partijen gezamenlijk besproken om te komen tot een eventueel verbeterplan als daar aanleiding toe zou zijn.

#### **Artikel 37. Datalek**

- 37.1. Doorn & van der Haar ICT tracht er alles aan te doen dat binnen zijn macht ligt om datalekken te voorkomen. Ondanks alle genomen beveiligingsmaatregelen kan Doorn & van der Haar ICT niet garanderen dat er geen datalek ontstaat.
- 37.2. Indien zich i.v.m. het verwerken van persoonsgegevens een beveiligingsincident heeft voorgedaan waarbij persoonsgegevens van gevoelige aard zijn gelekt of waardoor om een andere reden sprake is van een ernstig nadelig gevolg voor de bescherming van de verwerkte persoonsgegevens, dan zal Doorn & van der Haar ICT de klant daarvan zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 48 uur in kennis stellen. De klant dient zelf te beoordelen of er sprake is van een dermate ernstig datalek dat melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens verplicht is en is zelf verantwoordelijk voor het tijdig melden van een ernstig datalek. Doorn & van der Haar ICT verstrekt op verzoek van de klant alle informatie die voor de klant benodigd is om de melding te maken bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
- 37.3. Indien er sprake is van een datalek dat ongunstige gevolgen heeft voor de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen, dan dienen de betrokkenen daarvan op de hoogte te worden gesteld, tenzij er sprake is van een wettelijke uitzondering. De klant is verantwoordelijk voor het beoordelen of er sprake is van een datalek zoals hierboven omschreven en voor het melden van een dergelijk datalek aan de betrokkenen. Indien Doorn & van der Haar ICT daartoe op basis van wet- en regelgeving verplicht is, zal hij zijn medewerking verlenen aan het informeren van de betrokkenen.

#### **Artikel 38. Personeel van Doorn & van der Haar ICT**

- 38.1. Een medewerker van Doorn & van der Haar ICT heeft enkel toegang tot die persoonsgegevens die voor de betreffende medewerker strikt noodzakelijk zijn om de

werkzaamheden in het kader van de overeenkomst uit te kunnen voeren. Toegangsrechten van een medewerker van Doorn & van der Haar ICT worden direct geblokkeerd als toegang tot de persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van de overeenkomst niet meer noodzakelijk is dan wel als een medewerker niet meer werkzaam is bij/voor Doorn & van der Haar ICT.

- 38.2. Doorn & van der Haar ICT is verplicht de van de klant toegankelijke persoonsgegevens geheim te houden en van zijn medewerkers hetzelfde te bedingen. Deze verplichting geldt niet voor zover een wettelijk voorschrift of vonnis Doorn & van der Haar ICT tot enige bekendmaking verplicht. De medewerkers van Doorn & van der Haar ICT tekenen een geheimhoudingsverklaring of de plicht tot geheimhouding is verwerkt in de arbeidsovereenkomst, het personeelshandboek of de (opdracht)overeenkomst die de medewerker met Doorn & van der Haar ICT is aangegaan.
- 38.3. Doorn & van der Haar ICT controleert geregeld of zijn medewerkers in overeenstemming handelen met deze algemene voorwaarden.

### **Artikel 39. Informatieverstrekking**

- 39.1. Doorn & van der Haar ICT zal de klant onverwijld informeren indien een daartoe bevoegde (overheids)instantie een op de wet gebaseerd verzoek tot verstrekking van persoonsgegevens heeft gedaan. Indien Doorn & van der Haar ICT op grond van een wettelijke verplichting persoonsgegevens dient te verstrekken, verifieert Doorn & van der Haar ICT de grondslag van het verzoek en de identiteit van de verzoeker en informeert hij onmiddellijk, zo mogelijk voorafgaand aan de verstrekking, de klant ter zake.

### **Artikel 40. Verwijdering van persoonsgegevens**

- 40.1. Doorn & van der Haar ICT is verplicht alle persoonsgegevens op eerste verzoek van de klant volledig en onherroepelijk te verwijderen.
- 40.2. Na beëindiging van de overeenkomst worden de persoonsgegevens door Doorn & van der Haar ICT gewist.

### **Artikel 41. Aansprakelijkheid**

- 41.1. Indien de klant de dienst niet correct gebruikt en/of handelen met gebruikmaking van de dienst verricht die in strijd zijn met de AVG en/of andere regelgeving waarin eisen aan het verwerken van persoonsgegevens worden gesteld, dan kan Doorn & van der Haar ICT daarvoor niet aansprakelijk worden gesteld. Doorn & van der Haar ICT kan nimmer verantwoordelijk worden gesteld voor boetes die aan de klant worden opgelegd i.v.m. de verwerking van persoonsgegevens.
- 41.2. Indien Doorn & van der Haar ICT gehouden is een schadevergoeding aan een of meerdere betrokkenen te betalen wegens inbreuk op de AVG, dan heeft Doorn & van der Haar ICT een verhaalsrecht op de klant en is de klant verplicht deze schade aan Doorn & van der Haar ICT te vergoeden, met uitzondering van de schade ontstaan doordat Doorn & van der Haar ICT niet heeft voldaan aan de specifiek tot verwerkers gerichte verplichtingen van de AVG of doordat Doorn & van der Haar ICT buiten of in strijd met de instructies van de klant heeft gehandeld, met dien verstande dat de aansprakelijkheid van Doorn & van der Haar ICT te allen tijde beperkt is tot het bedrag dat in artikel 22.15 van deze algemene voorwaarden is opgenomen.
- 41.3. Aansprakelijkheid aan de zijde van Doorn & van der Haar ICT wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van dit hoofdstuk van deze algemene voorwaarden ontstaat pas op het moment dat de klant Doorn & van der Haar ICT een schriftelijke ingebrekestelling heeft gestuurd waarin duidelijk de tekortkoming van Doorn & van der Haar ICT wordt omschreven en Doorn & van der Haar ICT een redelijke termijn wordt gegeven alsnog na te komen en Doorn & van der Haar ICT aan deze ingebrekestelling geen gehoor heeft gegeven. Een ingebrekestelling kan achterwege blijven indien nakoming blijvend onmogelijk is.