

## Algemene Voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding of offerte van ISO2HANDLE ter zake van haar diensten en maken integraal onderdeel uit van iedere Overeenkomst tussen ISO2HANDLE en Opdrachtgever. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor ISO2HANDLE alleen bindend indien en voor zover deze door ISO2HANDLE uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

### Artikel 1. Definities

- 1.1 Account:** de (persoonlijke) online omgeving welke door ISO2HANDLE aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld met als doel de afgenomen Dienst te kunnen gebruiken.
- 1.2 Algemene Voorwaarden:** Bepalingen uit onderhavig document.
- 1.3 Dienst:** het beschikbaar stellen van een online platform, waarmee Opdrachtgever bepaalde processen ten aanzien van managementsyste(e)m(en) kan automatiseren.
- 1.4 Gebruiker(s):** natuurlijke perso(o)n(en) die onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever toegang heeft verkregen tot de Dienst(en) van ISO2HANDLE en als zodanig gebruik maakt van de functionaliteiten van de Dienst
- 1.5 Ingangsdatum:** de datum waarop de Overeenkomst in werking treedt en waarop de levering van de Dienst aanvangt.
- 1.6 Intellectuele Eigendomsrechten:** alle rechten van intellectueel eigendom en aanverwante rechten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
- 1.7 ISO2HANDLE:** het bedrijf ISO2HANDLE en al haar handelsnamen, gevestigd te Deventer en ingeschreven onder dossiernummer 67160492 bij de Kamer van Koophandel.
- 1.8 Updates:** wijzigingen en upgrades van de Dienst in het kader van het toevoegen van functionaliteiten, ten behoeve van bugfixing, het verbeteren van de functionaliteit en/of het herstellen van fouten.

- 1.9 Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie ISO2HANDLE een Overeenkomst heeft gesloten.
- 1.10 Consultant:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie ISO2HANDLE een Consultant Overeenkomst heeft gesloten.
- 1.11 Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen ISO2HANDLE en Opdrachtgever op grond waarvan ISO2HANDLE Diensten levert aan Opdrachtgever.
- 1.12 Persoonsgegevens:** elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
- 1.13 Website:** [www.iso2handle.nl](http://www.iso2handle.nl) dan wel subdomeinen daarvan en andere extensies.

### Artikel 2. Totstandkoming overeenkomst

- 2.1** De Overeenkomst tussen ISO2HANDLE en Opdrachtgever komt tot stand nadat Opdrachtgever een Account heeft aanmaakt op de Website, Opdrachtgever het op de Website getoonde aanbod heeft aanvaard en deze door ISO2HANDLE schriftelijk is bevestigd en/of Opdrachtgever een aanbod van ISO2HANDLE aanvaard. Op de Website staat aangegeven welk bedragen verschuldigd zullen zijn en hierbij is tevens de op de Website aangegeven omschrijving van de Dienst bindend.
- 2.2** Aanbiedingen van ISO2HANDLE zijn vrijblijvend.
- 2.3** Indien blijkt dat de bij de aanvraag van de Overeenkomst door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist waren heeft ISO2HANDLE het recht de prijzen hierop aan te passen.
- 2.4** De Overeenkomst loopt vanaf het moment waarop mededeling inhoudende aanvaarding door Opdrachtgever wordt ontvangen door ISO2HANDLE en/of de Dienst technisch is opgeleverd aan Opdrachtgever ("de Ingangsdatum"), tenzij er schriftelijk een andere Ingangsdatum is overeengekomen. Gedurende de overeenkomst verleent Opdrachtgever jegens ISO2HANDLE toestemming voor logogebruik op de website van ISO2HANDLE, tenzij schriftelijk anders is bepaald.

<b>Auteur:</b> ICTRecht	<b>Gebruiker:</b> ISO2HANDLE	<b>Procedure:</b> 1.1	<b>Registratie:</b> Als onderdeel van de algemene overeenkomst
<b>Bestandsnaam:</b> Algemene Voorwaarden	<b>Versie:</b> 6	<b>Laatste wijziging:</b> 24-0-2017	<b>Pagina:</b> 1 van 10

## Algemene Voorwaarden

### Artikel 3. Te leveren diensten

- 3.1** Na het aanmaken van het Account via de Website en de totstandkoming van de Overeenkomst zal ISO2HANDLE de Dienst conform de Overeenkomst leveren aan Opdrachtgever.
- 3.2** Indien en voor zover een goede uitvoering van de Dienst dit vereist, heeft ISO2HANDLE het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden zonder Opdrachtgever hiervan op de hoogte te stellen. ISO2HANDLE zal de onkosten die de derde maakt niet in rekening brengen bij Opdrachtgever.

### Artikel 4. Levering van Software (As-A-Service)

- 4.1** ISO2HANDLE verleent hiertoe aan Opdrachtgever voor de duur en onder de voorwaarden van de Overeenkomst het niet-exclusieve, niet-overdraagbare recht tot gebruik van de Dienst. Aan dit gebruiksrecht zijn de voorwaarden en/of beperkingen gebonden zoals opgenomen in deze Algemene Voorwaarden.
- 4.2** Onder het gebruiksrecht als bedoeld in het vorige lid worden tevens alle toekomstige updates van de Dienst verstaan.
- 4.3** Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren van de juiste handelingen binnen de Dienst teneinde het managementsyste(e)m(en) te laten slagen. ISO2HANDLE speelt geen actieve rol bij het managementsyste(e)m(en) en levert enkel de Dienst ter ondersteuning van dit proces. ISO2HANDLE levert tevens geen advies met betrekking tot managementsyste(e)m(en).
- 4.4** Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is het Opdrachtgever niet toegestaan de Dienst op naam van derden aan te vragen, onder te verhuren of anderszins ter beschikking stellen aan derden. Hieronder worden niet verstaan de medewerkers van de onderneming of instelling van Opdrachtgever.
- 4.5** Opdrachtgever zal bij afname van de Dienst zorgdragen dat alle toepasselijke wettelijke verplichtingen strikt worden nageleefd.
- 4.6** Bij aanmelding als bedoeld in artikel 2.1 kiest Opdrachtgever zelf zijn gebruikersnaam en wachtwoord. Opdrachtgever is er zich van bewust dat verlies van de inloggegevens kan leiden tot ongeoorloofde toegang tot de Dienst. Opdrachtgever zal de inloggegevens daarom afschermen voor onbevoegden. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor alle handelingen die

via de Dienst, al dan niet door Eindgebruikers, in zijn Account worden uitgevoerd.

- 4.7** In aanvulling op het vorige lid zal Opdrachtgever er voor zorgen dat alle Eindgebruikers op de hoogte zijn van de beperkingen aan het gebruik van de Dienst zoals gesteld in deze Algemene Voorwaarden, meer specifiek artikel 8 van de Algemene Voorwaarden.

### Artikel 5. Beschikbaarheid en onderhoud

- 5.1** ISO2HANDLE neemt technische en organisatorische maatregelen om er voor te zorgen dat de Dienst beschikbaar zal zijn. ISO2HANDLE kan echter niet garanderen dat deze genomen maatregelen te allen tijde doeltreffend zullen zijn.
- 5.2** Opdrachtgever is er zich van bewust dat de Dienst afhankelijk is van een stabiele internetverbinding op de locatie waar Opdrachtgever gebruik maakt van de Dienst. ISO2HANDLE kan geen invloed uitoefenen op de internetverbinding, netwerk, apparatuur of alle andere Diensten/apparaten die niet geleverd zijn door ISO2HANDLE.
- 5.3** ISO2HANDLE heeft het recht om haar Dienst, bijbehorende websites of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan, en of onderhoud, aanpassing of verbetering van de bijbehorende programmatuur of andere faciliteiten. ISO2HANDLE spant zich in dergelijke buitengebruikstellingen zoveel mogelijk buiten kantooruren te laten plaatsvinden. In het geval dat ISO2HANDLE van mening is dat een buitengebruikstelling van de Dienst – al dan niet tijdens kantooruren – noodzakelijk is voor de goede werking van de Dienst, is zij gerechtigd de Dienst per direct buiten gebruik te stellen zonder voorafgaande kennisgeving aan Opdrachtgever. ISO2HANDLE is echter nooit gehouden tot enige vergoeding van schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.

### Artikel 6. Garanties en wijzigingen

- 6.1** Opdrachtgever aanvaardt dat de Dienst alleen de functionaliteit en overige eigenschappen bevat zoals Opdrachtgever die aantreft in de Dienst op het moment van aflevering ("as is"), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken.

<b>Auteur:</b> ICTRecht	<b>Gebruiker:</b> ISO2HANDLE	<b>Procedure:</b> 1.1	<b>Registratie:</b> Als onderdeel van de algemene overeenkomst
<b>Bestandsnaam:</b> Algemene Voorwaarden	<b>Versie:</b> 6	<b>Laatste wijziging:</b> 24-0-2017	<b>Pagina:</b> 2 van 10

- 6.2** ISO2HANDLE zal de gemelde problemen en/of gebreken verhelpen bij de eerstvolgende update van de Dienst. Bij urgente problemen en/of gebreken zal ISO2HANDLE zich inspannen de update zo spoedig mogelijk ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever.
- 6.3** ISO2HANDLE mag van tijd tot tijd de functionaliteit van de Dienst aanpassen. Daarbij zijn de feedback en suggesties van Opdrachtgever welkom, maar ISO2HANDLE heeft het recht de aanpassingen niet door te voeren en zal nimmer zijn gericht op maatwerk. Opdrachtgever kan in geen geval de oude versie van de Dienst blijven gebruiken.

### **Artikel 7. Ondersteuning door ISO2HANDLE**

- 7.1** ISO2HANDLE biedt ondersteuning bij levering van de Dienst in de vorm van instructies op basis van een handleiding(en).
- 7.2** ISO2HANDLE beschikt over een netwerk van consultants die zijn aangesloten bij het ISO2HANDLE platform. Deze consultants bieden ondersteuning bij levering van de Dienst in de vorm van werkzaamheden die naar het oordeel van ISO2HANDLE ondersteunend zijn en snel, goed en eenvoudig kunnen worden uitgevoerd zoals het, binnen enkele dagen, beantwoorden van technische vragen per e-mail.
- 7.3** In aansluiting op artikel 7.2 zal ISO2HANDLE bij het ontbreken van een consultant die verbonden is aan de Opdrachtgever, ISO2HANDLE op basis van geografische ligging en kennis een consultant toekennen waar Opdrachtgever terecht kan voor ondersteuning van de levering van dienst.
- 7.4** Onverlet het bepaalde in het vorige lid van dit artikel biedt ISO2HANDLE geen advies, certificatieondersteuning en/of maatwerk. Opdrachtgever alsmede Eindgebruikers dienen zich met vragen, op- en/of aanmerkingen in eerste instantie te richten tot de eigen of toegewezen consultant in de vorm van een adviseur, bedrijfs-, certificatie- of veiligheidskundige.

### **Artikel 8. Gedragsregels voor gebruiker**

- 8.1** Het is Opdrachtgever verboden om met gebruikmaking van de Dienst de Nederlandse of andere op Opdrachtgever of ISO2HANDLE van toepassing zijnde wet- of regelgeving te schenden of om inbreuk te maken op de rechten van anderen.

### **Algemene Voorwaarden**

- 8.2** Of dit nu legaal is of niet, het is door ISO2HANDLE verboden om met gebruikmaking van de Dienst data aan te bieden, op te slaan of te verspreiden die:
- onmiskenbaar primair bedoeld zijn om anderen behulpzaam te zijn bij het schenden van de rechten van derden;
  - een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie;
  - ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat;
  - kwaadaardige inhoud bevat zoals virussen of spyware.
- 8.3** Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige klanten van ISO2HANDLE of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan systemen of netwerken van ISO2HANDLE of overige klanten. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de systemen van ISO2HANDLE, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks ISO2HANDLE, haar klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.
- 8.4** Indien naar het oordeel van ISO2HANDLE hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van ISO2HANDLE of derden en/of van de dienstverlening via internet, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, (distributed) denial-of-service-aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare software, is ISO2HANDLE gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. ISO2HANDLE mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met deze maatregelen verhalen op Opdrachtgever.
- 8.4** Opdrachtgever is aansprakelijk voor, en vrijwaart ISO2HANDLE volledig tegen, alle door ISO2HANDLE geleden schade en kosten als het gevolg van de niet nakoming van de leden 1 t/m 4 van het onderhavige artikel, ongeoorloofd gebruik van de Dienst, wijzigingen aan de Dienst en/of onrechtmatige opslag van data. De vorige zin blijft van kracht na beëindiging van de Overeenkomst.

<b>Auteur:</b> ICTRecht	<b>Gebruiker:</b> ISO2HANDLE	<b>Procedure:</b> 1.1	<b>Registratie:</b> Als onderdeel van de algemene overeenkomst
<b>Bestandsnaam:</b> Algemene Voorwaarden	<b>Versie:</b> 6	<b>Laatste wijziging:</b> 24-0-2017	<b>Pagina:</b> 3 van 10

## Algemene Voorwaarden

### Artikel 9. Persoonsgegevens

- 9.1** Met de Dienst worden mogelijk persoonsgegevens verwerkt. ISO2HANDLE treedt hierbij op als verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming; Opdrachtgever is aan te merken als de verantwoordelijke. Opdrachtgever vrijwaart ISO2HANDLE van alle aanspraken van betrokkenen onder deze wet.
- 9.2** De persoonsgegevens die ISO2HANDLE van Opdrachtgever verkrijgt worden enkel gebruikt ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot het leveren van de Dienst.
- 9.3** ISO2HANDLE zal de Persoonsgegevens verwerken conform de geldende wet- en regelgeving, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 9.4** Persoonsgegevens worden onomkeerbaar verwijderd wanneer zij niet meer noodzakelijk zijn, tenzij bewaren daarna verplicht is op grond van de wet.

### Artikel 10. Intellectuele eigendomsrechten

- 10.1** Alle Intellectuele Eigendomsrechten op alle in het kader van de Overeenkomst door ISO2HANDLE ontwikkelde of ter beschikking gestelde Diensten berusten uitsluitend bij ISO2HANDLE of diens licentiegevers, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 10.2** De Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot de door ISO2HANDLE gebruikte open source software, blauwdrukken en voorzetten liggen bij de ontwikkelaar van die software of een andere rechthebbende. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de naleving van de open source software licenties en vrijwaart ISO2HANDLE van aanspraken van derden omtrent de naleving van deze licenties.
- 10.3** Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of anderszins schriftelijk expliciet worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever deze Dienst niet verveelvoudigen of openbaar maken. Voornoemde lijdt uitzondering indien onmiskenbaar per abuis is nagelaten aan Opdrachtgever zo'n recht op uitdrukkelijke wijze te verstrekken. Afgifte van broncode van Dienst is echter enkel verplicht indien expliciet en schriftelijk overeengekomen.

- 10.3** Informatie die Opdrachtgever opslaat of verwerkt via de Dienst is en blijft eigendom van Opdrachtgever. ISO2HANDLE heeft een beperkt gebruiksrecht om deze informatie in te zetten voor de Dienst, inclusief voor toekomstige aspecten daarvan. Opdrachtgever kan dit gebruiksrecht intrekken door de betreffende informatie te verwijderen, de Overeenkomst te beëindigen of de intrekking schriftelijk bekend te maken aan ISO2HANDLE.
- 10.4** Indien Opdrachtgever informatie stuurt naar ISO2HANDLE, bijvoorbeeld feedback over een fout of een suggestie voor verbetering, geeft zij ISO2HANDLE een onbeperkt en eeuwigdurend gebruiksrecht deze informatie te gebruiken voor de Dienst. Dit geldt niet voor informatie die Opdrachtgever nadrukkelijk als vertrouwelijk markeert.

### Artikel 11. Logo gebruik promotie

- 11.1** Opdrachtgever geeft ISO2HANDLE toestemming van gebruik logo voor gebruik commerciële uitingen op internet en Social Media zolang als de dienst wordt afgenomen.

### Artikel 12. Vergoeding

- 12.1** Aan het gebruik van de Dienst is een vergoeding verbonden. Vergoedingen voor het leveren van de Dienst zijn via de aan Opdrachtgever verbonden consultant verstrekt. Alle genoemde prijzen zijn in Euro en exclusief BTW.
- 12.2** De verschuldigde bedragen zullen voorafgaand aan iedere periode via de aan de Opdrachtgever verbonden Consultant worden gefactureerd.
- 12.3** Opdrachtgever kan de Dienst, al dan niet in beperkte vorm, zonder vergoeding proberen voor een periode van een-en-twintig (21) dagen na de Ingangsdatum. Na deze proefperiode heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de Overeenkomst te verlengen en dient Opdrachtgever de vergoeding conform artikel 12.1 te betalen. Indien Opdrachtgever besluit de Overeenkomst niet te verlengen, zal de Overeenkomst en de toegang tot het Account 21 dagen na het einde van de proefperiode eindigen.
- 12.4** ISO2HANDLE is gerechtigd de prijzen op ieder moment aan te passen. ISO2HANDLE zal de wijzigingen ten minste dertig (30) dagen voor inwerkingtreding schriftelijk dan wel via de Dienst aankondigen zodat Opdrachtgever daar kennis van kan nemen.

<b>Auteur:</b> ICTRecht	<b>Gebruiker:</b> ISO2HANDLE	<b>Procedure:</b> 1.1	<b>Registratie:</b> Als onderdeel van de algemene overeenkomst
<b>Bestandsnaam:</b> Algemene Voorwaarden	<b>Versie:</b> 6	<b>Laatste wijziging:</b> 24-0-2017	<b>Pagina:</b> 4 van 10

**12.5** Indien Opdrachtgever de prijswijziging als bedoeld in het vorige lid niet wenst te accepteren, kan zij de Overeenkomst opzeggen met inachtneming van artikel 19.3. Gebruik van de Dienst na de datum van inwerkingtreding geldt als acceptatie van de gewijzigde of aangevulde voorwaarden.

### **Artikel 13. Betalingsvoorwaarden**

**13.1** ISO2HANDLE zal de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen jaarlijks via de aan de Opdrachtgever verbonden Consultant in rekening brengen. ISO2HANDLE mag daarbij elektronische facturen uitreiken aan het bij ISO2HANDLE bekende e-mailadres via de aan de Opdrachtgever verbonden Consultant.

**13.2** De betalingstermijn van een factuur is veertien (14) dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

**13.3** Indien Opdrachtgever na veertien (14) dagen na de betalingstermijn nog niet volledig heeft betaald, is hij automatisch in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist.

**13.4** Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van de buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, inclusief volledige advocaatkosten.

**13.5** In het geval Opdrachtgever in verzuim is, is ISO2HANDLE gerechtigd haar dienstverlening te beperken, bijvoorbeeld door het beperken van de toegang tot de Dienst, mits zij minstens 48 uur van tevoren daarvan mededeling doet aan Opdrachtgever. De eventueel overeengekomen (beschikbaarheids)garanties hieromtrent komen dan te vervallen.

**13.6** Indien er op grond van feiten en omstandigheden redelijke twijfel kan bestaan of Opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, heeft ISO2HANDLE het recht van Opdrachtgever financiële zekerheid te verlangen in de vorm van een borgstelling voor zes maanden dienstverlening.

### **Artikel 14. Aansprakelijkheid**

**14.1** De aansprakelijkheid van ISO2HANDLE voor schade als gevolg van aantoonbare tekortkoming(en) in de conformering aan de Overeenkomst, is uitgesloten.

**14.2** Voor zover uitsluiting van aansprakelijkheid op grond van de wet niet mogelijk is, is ISO2HANDLE jegens Opdrachtgever slechts aansprakelijk voor directe

### **Algemene Voorwaarden**

schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de 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 ISO2HANDLE 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.

**14.3** ISO2HANDLE is in geen geval aansprakelijk voor vergoeding van indirecte schade of gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst, vertragingsschade, 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 ISO2HANDLE verstrekte informatie met betrekking tot nationale en/of internationale normschema's en/of wetgeving.

**14.4** Het maximale bedrag dat in geval van aansprakelijkheid krachtens lid 2 van het onderhavige artikel zal worden uitgekeerd is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot de vergoedingen die Opdrachtgever onder de Overeenkomst in de afgelopen twaalf (12) maanden heeft betaald aan ISO2HANDLE (exclusief BTW).

**14.5** De aansprakelijkheid van ISO2HANDLE wegens aantoonbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever ISO2HANDLE onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en ISO2HANDLE ook na die termijn aantoonbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat ISO2HANDLE in staat is adequaat te reageren.

<b>Auteur:</b> ICTRecht	<b>Gebruiker:</b> ISO2HANDLE	<b>Procedure:</b> 1.1	<b>Registratie:</b> Als onderdeel van de algemene overeenkomst
<b>Bestandsnaam:</b> Algemene Voorwaarden	<b>Versie:</b> 6	<b>Laatste wijziging:</b> 24-0-2017	<b>Pagina:</b> 5 van 10

## Algemene Voorwaarden

- 14.6** De beperking van aansprakelijkheid zoals bedoeld in de vorige leden van het onderhavige artikel komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van de bedrijfsleiding van ISO2HANDLE.
- 14.7** De toepassing van artikel 6:271 e.v. Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.
- 14.8** Opdrachtgever vrijwaart ISO2HANDLE voor alle aanspraken van derden (waaronder klanten van Opdrachtgever), ter zake van vergoeding van schade, kosten of rente, verband houdende met de Overeenkomst en/of de Dienst.

### Artikel 15. Overmacht

- 15.1** Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet.
- 15.2** Onder overmacht worden mede (maar niet uitsluitend) verstaan: storingen van publieke infrastructuur die normaliter voor ISO2HANDLE beschikbaar is, en waar de levering van de Dienst van afhankelijk is, maar waarover ISO2HANDLE geen feitelijke macht of contractuele nakomingsverbintenis kan uitoefenen, zoals netwerken in het internet waar ISO2HANDLE geen contract mee heeft gesloten; storingen in infrastructuur en/of Dienst van ISO2HANDLE die zijn veroorzaakt door computercriminaliteit, bijvoorbeeld (D)DOS-aanvallen of al dan niet succesvolle pogingen om de netwerkbeveiliging of systeembeveiliging te omzeilen; tekortkomingen van leveranciers van ISO2HANDLE, die ISO2HANDLE niet kon voorzien en waar ISO2HANDLE diens leverancier niet voor aansprakelijk kan stellen, bijvoorbeeld doordat bij de betreffende leverancier (eveneens) sprake was van overmacht; Gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of ander bronmateriaal waarvan Opdrachtgever het gebruik heeft voorgeschreven; Onbeschikbaarheid van personeelsleden (door ziekte of anderszins); overheidsmaatregelen; algemene vervoersproblemen; stakingen; oorlogen; terroristische aanslagen en binnenlandse onlusten.
- 15.3** Indien een overmachtsituatie langer dan negentig (90) dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar voor het overige iets verschuldigd zullen zijn.

### Artikel 16. Geheimhouding

- 16.1** Partijen zullen informatie 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.
- 16.2** ISO2HANDLE zal geen kennis nemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van ISO2HANDLE, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of ISO2HANDLE daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal ISO2HANDLE zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.
- 16.3** De verplichting tot geheimhouding blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstreckende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

### Artikel 17. Duur van overeenkomst

- 17.1** De Overeenkomst wordt aangegaan voor de termijn zoals vermeld in het aanbod. Indien geen termijn is vermeld wordt de Overeenkomst aangegaan voor de duur van twaalf (12) maanden.
- 17.2** Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst betreft, wordt deze bij het uitblijven van een schriftelijke opzegging tijdig voor het einde van de voorgenoemde periode, met inachtneming van de opzegtermijn, steeds stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 17.3** Beide partijen zullen een opzegtermijn van dertig (30) dagen in acht nemen.
- 17.4** ISO2HANDLE mag de Overeenkomst per direct schriftelijk opschorten of opzeggen indien ten minste één van de volgende bijzondere gronden van toepassing is:
- a. Opdrachtgever is in verzuim met betrekking tot een wezenlijke verplichting;

<b>Auteur:</b> ICTRecht	<b>Gebruiker:</b> ISO2HANDLE	<b>Procedure:</b> 1.1	<b>Registratie:</b> Als onderdeel van de algemene overeenkomst
<b>Bestandsnaam:</b> Algemene Voorwaarden	<b>Versie:</b> 6	<b>Laatste wijziging:</b> 24-0-2017	<b>Pagina:</b> 6 van 10

## Algemene Voorwaarden

- b. het faillissement van Opdrachtgever is aangevraagd;
  - c. Opdrachtgever heeft surseance van betaling aangevraagd;
  - d. de activiteiten van Opdrachtgever worden beëindigd of geliquideerd.
- 17.5** Indien ISO2HANDLE de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst, met inbegrip van de aanspraak op betaling voor de diensten die zijn opgeschort.
- 17.6** Indien de Overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, zijn de vorderingen van ISO2HANDLE op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
- 17.7** Het recht tot opschorting in bovengenoemde gevallen geldt voor alle met Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten gelijktijdig, ook als Opdrachtgever slechts in verzuim is met betrekking tot één Overeenkomst, en onverminderd het recht van ISO2HANDLE op vergoeding van schade, gedeerde winst en rente.
- 17.8** Dertig (30) dagen na beëindiging van de Overeenkomst zal ISO2HANDLE het Account en de middels de Dienst opgeslagen data verwijderen van haar servers.


### Artikel 18. Wijziging voorwaarden

- 18.1** ISO2HANDLE behoudt zich het recht voor de Dienst en en deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van dertig (30) dagen na bekendmaking van de wijziging.
- 18.2** Wijzigingen worden bekendgemaakt via de Dienst of per e-mail aan Opdrachtgever, of een ander kanaal waarvan ISO2HANDLE kan bewijzen dat de bekendmaking is aangekomen bij Opdrachtgever. Niet-inhoudelijke wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd en behoeven geen berichtgeving.
- 18.3** Indien Opdrachtgever een wijziging niet wil accepteren, dient Opdrachtgever dit binnen veertien (14) dagen na bekendmaking schriftelijk gemotiveerd mede te delen aan ISO2HANDLE. ISO2HANDLE kan daarop de wijziging heroverwegen. Indien ISO2HANDLE daarop de wijziging niet intrekt, kan Opdrachtgever tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden, de Overeenkomst beëindigen tegen deze datum.

### Artikel 19. Overige bepalingen

- 19.1** Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 19.2** Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin ISO2HANDLE gevestigd is.
- 19.3** Onder "schriftelijk" valt in deze Algemene Voorwaarden ook communicatie per e-mail mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.
- 19.4** 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.
- 19.5** Informatie en mededelingen, inclusief prijsaanduidingen, op de Website zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. In geval van enige inconsistentie tussen de Website en de Overeenkomst prevaleert de Overeenkomst.
- 19.6** De logfiles en overige al dan niet elektronische administratie van ISO2HANDLE vormen volledig bewijs van stellingen van ISO2HANDLE en de door ISO2HANDLE ontvangen of opgeslagen versie van enige (elektronische) communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
- 19.7** Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bank- of gironummer.
- 19.8** ISO2HANDLE is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde die de Dienst of betreffende bedrijfsactiviteit van haar overneemt.

<b>Auteur:</b> ICTRecht	<b>Gebruiker:</b> ISO2HANDLE	<b>Procedure:</b> 1.1	<b>Registratie:</b> Als onderdeel van de algemene overeenkomst
<b>Bestandsnaam:</b> Algemene Voorwaarden	<b>Versie:</b> 6	<b>Laatste wijziging:</b> 24-0-2017	<b>Pagina:</b> 7 van 10



**Bijlage(n)**



## Verwerkersovereenkomst

Deze Bijlage maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst en dientengevolge de Algemene Voorwaarden. Gebruiker is in de Overeenkomst verantwoordelijk ("Verantwoordelijke") voor de persoonsgegevens. ISO2HANDLE is in de Overeenkomst verwerker ("Verwerker") van de persoonsgegevens. Hierna zullen beide partijen als *Verantwoordelijke* of *Verwerker* worden aangeduid.

### Algemene omschrijving:

*Verantwoordelijke* beschikt over persoonsgegevens en deelt deze met verwerker. Het onderwerp van de verwerking is (bijv. producten dienstnaam):

Gebruik maken van de dienst ISO2HANDLE

Het doel van de verwerking is (verlenen dienst, opsporen fraude, uitbetalen salaris):

Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden teneinde het gebruik van applicaties aangeboden door *Verwerker* ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst, en die doeleinden die met nadere instemming worden bepaald.

De categorie betrokkenen / de groep mensen over wie de gegevens gaan is:

Klanten  
Medewerkers

De soort gegevens die worden gedeeld (weghalen wat niet van toepassing is, toevoegen extra info):

NAW gegevens  
Email gegevens  
Telefoonnummer  
Bank nummer  
IP adressen

Overeengekomen punten:

Beide partijen zijn op de hoogte van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en zullen zich gezamenlijk inspannen om aan alle wettelijke eisen te voldoen. De verwerker zal zich in ieder geval houden aan de volgende punten:

1. De verwerking vindt uitsluitend plaats op basis van de schriftelijke instructies van *Verantwoordelijke*.
2. De *Verwerker* mag de persoonsgegevens niet voor eigen doeleinden gebruiken.
3. Personen in dienst van of werkzaam voor de verwerker die in aanraking komen met de betreffende gegevens hebben een geheimhoudingsplicht.
4. *Verwerker* neemt passende technische en organisatorische maatregelen zodat de verwerking aan de vereisten van de AVG voldoet en bescherming van de rechten van de betrokkenen zijn gewaarborgd. (zie laatste sectie)
5. De *Verwerker* schakelt geen subverwerker(s) in zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van / of overeenkomst met verantwoordelijke
6. De *Verwerker* legt aan een subverwerker in een subverwerkersovereenkomst dezelfde verplichtingen vast als in deze overeenkomst.
7. Bij het niet nakomen van de verplichtingen van de subverwerker, is de *Verwerker* nog steeds aansprakelijk voor het nakomen van verplichtingen aan *Verantwoordelijke*
8. De *Verwerker* helpt om te voldoen aan de plichten van verantwoordelijke als betrokkenen hun privacyrechten uitoefenen (zoals het recht inzage, correctie, vergetelheid en dataportabiliteit). De *Verwerker* brengt hier niet meer dan redelijke kosten voor in rekening (max. € 100 uur voor alleen directe uren)
9. De *Verwerker* helpt mee om te voldoen aan de verplichtingen rond de meldplicht datalekken. Dit betekent dat *Verwerker* mogelijke datalekken direct meldt aan verantwoordelijke en meewerkt aan onderzoek/analyse. De *Verwerker* hoeft niet

<b>Auteur:</b> ICT Instituut	<b>Gebruiker:</b> ISO2HANDLE	<b>Procedure:</b> 1.3	<b>Registratie:</b> Als onderdeel van de algemene overeenkomst
<b>Bestandsnaam:</b> Verwerkersovereenkomst	<b>Versie:</b> 1	<b>Laatste wijziging:</b> 25-05-2018	<b>Pagina:</b> 9 van 10

te melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens, dit doet de *Verantwoordelijke*.

10. De *Verwerker* helpt mee om te voldoen aan de verplichtingen rond Data Protection Impact Assessment. ). De *Verwerker* brengt hier niet dan redelijke kosten voor in rekening (max. € 100,- per uur voor alleen directe uren).
11. De *Verwerker* werkt mee aan audits door *Verantwoordelijke* of een door *Verantwoordelijke* ingeschakelde derde partij. *Verwerker* stelt alle relevante informatie beschikbaar om te kunnen controleren of de *Verwerker* zich houdt aan de in deze overeenkomst genoemde verplichtingen
12. Na afloop van de verwerkingsdiensten verwijderd de *Verwerker* de gegevens (of retourneert aan verantwoordelijke), tenzij men wettelijk verplicht is deze te bewaren. Dit gebeurt zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen vier weken na afloop van de verwerkingsdiensten.
13. De *Verwerker* mag de gegevens niet verwerken buiten organisaties/landen die minimaal evenveel waarborgen bieden als de Europese tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

### Overzicht beveiligingsmaatregelen

De *Verwerker* zal minimaal de volgende maatregelen toepassen:

- Gebruik van https
- Benoemen van een Functionaris voor Gegevensbescherming
- Bijhouden van een incident register
- Opstellen en publiceren op website van een privacy statement
- Regelmatig en structureel backuppen van gegevens
- Vastleggen van regels voor kiezen en vastleggen wachtwoorden
- Verplichte wachtwoordbeveiliging op laptops en andere mobiele devices
- Versleuteling van gegevens in de database, Versleuteling van harde schijven / opslag

### Achtergrondinformatie bij overeenkomst

Deze overeenkomst is opgesteld volgens de richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens, om te voldoen aan de AVG / GDPR. Een verwerkersovereenkomst moet gesloten worden tussen alle opdrachtgevers en leveranciers die persoonsgegevens uitwisselen.

De Autoriteit Persoonsgegeven is de leidende toezichthouder voor GDPR in Nederland. Deze heeft het volgende gepubliceerd over de verwerkersovereenkomst. Hier is dit template op gebaseerd.

Bron: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/avg-nieuwe-europese-privacywetgeving/verantwoordingsplicht#wat-moet-er-in-een-verwerkersovereenkomst-staan-6344>

Voor achtergrondinformatie, zie:

<https://softwarezaken.nl/2018/01/gdpr-avg-in-10-stappen/>

Voor meer informatie over melden datalekken,zie:

<https://softwarezaken.nl/2017/12/procedure-meldplicht-datalekken/>

<b>Auteur:</b> ICT Instituut	<b>Gebruiker:</b> ISO2HANDLE	<b>Procedure:</b> 1.3	<b>Registratie:</b> Als onderdeel van de algemene overeenkomst
<b>Bestandsnaam:</b> Verwerkersovereenkomst	<b>Versie:</b> 1	<b>Laatste wijziging:</b> 25-05-2018	<b>Pagina:</b> 10 van 10