

Algemene Voorwaarden Viface IT

Versie 1.4

HOOFDSTUK 1: ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1. Definities

- 1.1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:
- a. Viface: de gebruiker van deze algemene voorwaarden: Viface IT, merknaam en onderdeel van Viface B.V. gevestigd aan de Kastanjelaan 2-11 te Renswoude, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 67328415;
 - b. opdrachtgever: het bedrijf dat met Viface een overeenkomst aangaat, dan wel die een offerte/aanbieding van Viface heeft ontvangen of met wie Viface in enige rechtsbetrekking staat of voor wie Viface enige rechtshandeling verricht;
 - c. overeenkomst: de overeenkomst tussen Viface en de opdrachtgever;
 - d. software: de software of de webapplicatie en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie (inclusief de eventueel overeengekomen updates en upgrades) die in het kader van de overeenkomst door Viface aan de opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld en/of door Viface is ontwikkeld;
 - e. werk: het werk in de zin van de Auteurswet dat Viface vervaardigd heeft;
 - f. SLA: de Service-Level-Agreement die Viface en de opdrachtgever met elkaar zijn aangegaan.

Artikel 2. Algemeen

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes afkomstig van Viface, alsmede op alle overeenkomsten en andere rechtsverhoudingen tussen de opdrachtgever en Viface, behoudens afwijkende afspraken die tussen partijen schriftelijk zijn vastgelegd.
- 2.2. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de opdrachtgever.
- 2.3. Deze algemene voorwaarden zullen ook tegenover de opdrachtgever gelden ten behoeve van derden die door Viface worden ingeschakeld.
- 2.4. De eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de opdrachtgever zijn uitdrukkelijk niet van toepassing op de overeenkomst, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 2.5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Viface en de opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden, teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.
- 2.6. Indien Viface 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 Viface het recht zou verliezen om in toekomstige, al dan niet soortgelijke, gevallen de strikte naleving van deze algemene voorwaarden te verlangen.

Artikel 3. Aanbiedingen en offertes

- 3.1. Ieder aanbod en alle offertes van Viface zijn vrijblijvend.
- 3.2. De opdrachtgever kan geen rechten ontleen aan een door Viface verstrekte voorcalculatie of begroting.
- 3.3. De opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Viface opgegeven eisen en specificaties van de gewenste prestatie en andere gegevens waarop Viface zijn aanbod of offerte baseert.
- 3.4. Viface kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevatten.
- 3.5. De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen en tarieven zijn in euro's en exclusief btw.
- 3.6. Een samengestelde prijsopgave verplicht Viface niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- 3.7. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

- 3.8. Indien op basis van de offerte geen overeenkomst tot stand komt, dienen de offerte en alle daarbij behorende documenten op eerste verzoek van Viface terstond door de opdrachtgever en voor zijn rekening en risico te worden geretourneerd aan Viface. De door Viface aan de opdrachtgever verstrekte offertes en daarbij behorende documenten blijven eigendom van Viface en mogen zonder toestemming van Viface niet gebruikt, vermenigvuldigd of openbaar gemaakt worden. Viface zal op verzoek van opdrachtgever eventuele door opdrachtgever beschikbaar gemaakte documenten retourneren dan wel vernietigen.
- 3.9. Viface heeft het recht een opdracht te weigeren of om de overeenkomst tussentijds te beëindigen indien de inhoud van de verleende opdracht in strijd is met wet- en/of regelgeving of de rechten van een derde schendt.

Artikel 4. Totstandkoming van de overeenkomst

- 4.1. Een overeenkomst komt tot stand nadat de opdrachtgever uitdrukkelijk akkoord is gegaan met het aanbod van Viface.

Artikel 5. Annulering

- 5.1. Indien de opdrachtgever de overeenkomst annuleert, dan worden alle kosten die reeds gemaakt zijn en alle schade die Viface door de annulering lijdt aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Onder schade dient tevens te worden verstaan gederfde winst.
- 5.2. Eventuele bedragen die op het moment van de annulering door de opdrachtgever al aan Viface betaald zijn, worden niet gerestitueerd.

Artikel 6. Duurovereenkomst

- 6.1. Indien de overeenkomst een duurovereenkomst betreft, dan bedraagt de looptijd 1 jaar, tenzij partijen schriftelijk een andere looptijd zijn overeengekomen.
- 6.2. Na het verstrijken van de looptijd van de overeenkomst, wordt de overeenkomst telkens automatisch verlengd met de periode waarvoor de overeenkomst is aangegaan, tenzij de overeenkomst tegen het einde van de looptijd overeenkomstig artikel 6.3 wordt opgezegd.
- 6.3. De overeenkomst kan tegen het einde van de looptijd worden opgezegd. Opzegging dient schriftelijk te geschieden en met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden.
- 6.4. De overeenkomst voor een bepaalde tijd, kan niet tussentijds worden opgezegd.
- 6.5. Wordt een duurovereenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd, dan is de looptijd van de overeenkomst minimaal 1 jaar. Na dit jaar kan de overeenkomst te allen tijde worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden.

Artikel 7. Uitvoering van de overeenkomst

- 7.1. Viface zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap en techniek.
- 7.2. Viface heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden, zonder de opdrachtgever daarvan in kennis te stellen.
- 7.3. Voor de uitvoering van de overeenkomst kan Viface afhankelijk zijn van diensten of netwerken van derde partijen. Viface is niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook uit welken hoofde ook, veroorzaakt door diensten of netwerken van derde partijen.
- 7.4. Wordt de overeenkomst in fases uitgevoerd, dan is Viface bevoegd pas een aanvang te maken met de volgende fase nadat de opdrachtgever de werkzaamheden van de voorafgaande fase heeft goedgekeurd.

Artikel 8. Back-ups

- 8.1. Levert Viface aan de opdrachtgever een back-up dienst, dan komen partijen schriftelijk een back-up schema overeen en maakt Viface periodiek een volledige back-up van de overeengekomen gegevens van de opdrachtgever.
- 8.2. Viface bewaart de back-ups zolang als partijen schriftelijk zijn overeengekomen. Zijn partijen geen bewaartermijn overeengekomen, dan worden de back-ups bewaard gedurende de bij Viface gebruikelijke periode.

- 8.3. Viface bewaart de back-ups als een goed huisvader.

Artikel 9. Consultancy

- 9.1. Voert Viface in opdracht van de opdrachtgever consultancy diensten uit, dan kan Viface nimmer gebonden worden aan een bepaalde opleverstermijn aangezien de voortgang van de werkzaamheden voor een groot deel afhankelijk is van omstandigheden waarop Viface geen invloed heeft, zoals de mate van medewerking van de opdrachtgever en de kwaliteit van verstrekte informatie.
- 9.2. De opdrachtgever zal alle voor advisering en voor het verrichten van de werkzaamheden benodigde gegevens verschaffen.
- 9.3. Consultancy diensten worden naar beste weten geleverd. Echter is het gebruik van het werk dat voortvloeit uit de consultancy dienst geheel voor risico van de opdrachtgever. De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de beslissingen die hij naar aanleiding van een advies van Viface maakt.
- 9.4. Bij de levering van een consultancy dienst is er sprake van een inspanningsverplichting aan de zijde van Viface en niet van een resultaatverplichting. De honorering van Viface is niet afhankelijk van het resultaat.
- 9.5. Het door Viface in het kader van de consultancy dienst vervaardigde werk, de werkmethode en technieken van Viface mogen door de opdrachtgever niet worden openbaargemaakt, verveelvoudigd of aan derden kenbaar worden gemaakt.

Artikel 10. Verplichtingen van de opdrachtgever

- 10.1. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, zaken en faciliteiten, waarvan Viface aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Viface ter beschikking worden gesteld. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens, zaken en faciliteiten niet tijdig aan Viface ter beschikking zijn gesteld, dan heeft Viface het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
- 10.2. De opdrachtgever 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 opdrachtgever vrijwaart Viface voor eventuele aanspraken van derden, waaronder een medewerker van Viface, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan de opdrachtgever toerekenbaar is.
- 10.4. Indien Viface door oorzaak van de opdrachtgever extra kosten of uren moet maken of daardoor aanvullende werkzaamheden uitvoert, dan is Viface gerechtigd deze bij de opdrachtgever in rekening te brengen.
- 10.5. De opdrachtgever is verplicht zijn volledige medewerking te verlenen bij de uitvoering van de overeenkomst door Viface.
- 10.6. De medewerkers of hulppersonen van de opdrachtgever die bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken zijn, dienen te beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring.
- 10.7. De opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat de locatie(s) waar, de hulpmiddelen waarmee en de omstandigheden waarin Viface de werkzaamheden uit dient te voeren veilig zijn en voldoen aan alle wettelijke voorschriften. De opdrachtgever dient zodanige maatregelen te treffen dat Viface tijdens de uitvoering van de werkzaamheden beschermd is tegen gevaar voor lijf, eerbaarheid en goed.
- 10.8. De opdrachtgever dient Viface de gelegenheid te geven de werkzaamheden uit te voeren onder omstandigheden die voldoen aan de wettelijke (veiligheids)eisen.
- 10.9. Gelden er binnen het bedrijf van de opdrachtgever huis- en/of beveiligingsregels, dan dient de opdrachtgever deze regels voordat Viface een aanvang maakt met de uitvoering van de overeenkomst aan Viface kenbaar te maken.
- 10.10. De opdrachtgever is verplicht zijn systemen en netwerken goed te beveiligen en op al zijn computers antivirussoftware te hebben geïnstalleerd.
- 10.11. Indien de opdrachtgever niet, niet tijdig of niet volledig aan zijn verplichtingen jegens Viface heeft voldaan of onrechtmatig jegens Viface handelt, dan heeft Viface het recht de kosten en/of schades

die daaruit voortvloeien aan de opdrachtgever in rekening te brengen en heeft Viface het recht zijn werkzaamheden op te schorten.

Artikel 11. Wijziging factuuradres of verhuizing

- 11.1. Indien de opdrachtgever verhuist dan wel het factuuradres van de opdrachtgever wijzigt, dan dient de opdrachtgever daaraan voorafgaand zo tijdig mogelijk zijn nieuwe vestigingsadres en/of nieuw factuuradres schriftelijk of via de e-mail aan Viface mede te delen.

Artikel 12. Wijziging van de overeenkomst

- 12.1. 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. Een dergelijke wijziging of aanvulling geeft de opdrachtgever niet het recht de overeenkomst tussentijds te ontbinden.
- 12.2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Viface zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
- 12.3. Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, dan zal Viface de opdrachtgever hierover inlichten.
- 12.4. Indien een vaste prijs is overeengekomen, dan zal Viface daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van deze prijs tot gevolg heeft.
- 12.5. Verzoekt de opdrachtgever om de overeenkomst aan te vullen of te wijzigen, dan is Viface niet verplicht dat verzoek te honoreren.

Artikel 13. Opleveringstermijn en risico-overgang

- 13.1. Vermelde opleveringstermijnen zijn globaal en slechts indicatief. Overschrijding van een opleveringstermijn geeft de opdrachtgever geen aanspraak op schadevergoeding of ontbinding.
- 13.2. Viface is pas in verzuim op het moment dat de opleveringstermijn niet is gehaald en Viface geen gehoor heeft gegeven aan een gestuurde ingebrekestelling waarin door de opdrachtgever aan Viface een redelijke termijn wordt gegeven om alsnog op te leveren.
- 13.3. Dient de opdrachtgever een aanbetaling te voldoen, dan vangt de opleveringstermijn aan op het moment dat Viface de aanbetaling van de opdrachtgever heeft ontvangen.
- 13.4. In het geval dat een door Viface met de opdrachtgever overeengekomen opleveringstermijn 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 19 van deze algemene voorwaarden, wordt deze termijn automatisch verlengd met de periode dat zij ten gevolge van een dergelijke gebeurtenis werd overschreden.
- 13.5. Indien de opleveringstermijn wordt verlengd wegens overmacht, dan wordt de opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk in kennis gesteld.
- 13.6. Na de oplevering of de terbeschikkingstelling rust het risico van verlies van, diefstal van, verloren gaan van, schade aan of verduistering van het opgeleverde, zoals van documenten, software, databestanden en authenticatiemiddelen, volledig bij de opdrachtgever.

Artikel 14. Vergoeding

- 14.1. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vaste prijs overeenkomen.
- 14.2. Indien geen vaste prijs wordt overeengekomen, dan zal de vergoeding worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. De vergoeding wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Viface, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
- 14.3. Viface kan een vaste prijs verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan Viface, dat in redelijkheid niet van Viface mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen de oorspronkelijk overeengekomen prijs.

- 14.4. Viface zal de opdrachtgever het voornemen tot verhoging van de prijs of het tarief schriftelijk kenbaar maken. Viface zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.

Artikel 15. Facturatie en betaling

- 15.1. Viface heeft het recht een aanbetaling van de opdrachtgever te verlangen of de opdrachtgever tussentijds te declareren.
- 15.2. Betaling dient te geschieden binnen de betalingstermijn die op de factuur staat.
- 15.3. Bij overschrijding van de betalingstermijn is de opdrachtgever vanaf de datum waarop de verschuldigde som opeisbaar is geworden tot aan het tijdstip van betaling de wettelijke handelsrente verschuldigd. Daarnaast komen alle kosten van invordering, nadat de opdrachtgever in verzuim is, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, ten laste van de opdrachtgever. De buitengerechtelijke incassokosten worden vastgesteld op 15% van de vordering met een minimum van € 150,-.
- 15.4. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van Viface op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
- 15.5. Betaling dient plaats te vinden zonder korting of verrekening.
- 15.6. I.v.m. uitgevoerde werkzaamheden en betaling geldt de administratie van Viface als volledig bewijs, onverminderd het recht van de opdrachtgever om tegenbewijs te leveren.
- 15.7. Rechten worden aan de opdrachtgever verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat de opdrachtgever alle uit de tussen partijen gesloten overeenkomsten verschuldigde vergoedingen volledig betaald heeft.
- 15.8. Viface is bevoegd de afgifte van zaken die hij voor de opdrachtgever in verband met de uitvoering van een overeenkomst onder zich heeft, op te schorten totdat alle openstaande facturen door de opdrachtgever voldaan zijn.

Artikel 16. Klachten

- 16.1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever zo spoedig mogelijk na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Viface. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Viface in staat is adequaat te reageren.
- 16.2. Indien een klacht gegrond is, dan zal Viface de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
- 16.3. Het feit dat Viface overgaat tot het onderzoeken van een klacht, impliceert niet dat Viface erkent dat het opgeleverde gebrekkig is.
- 16.4. Klachten schorten de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op.
- 16.5. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal Viface slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 18 van deze algemene voorwaarden.

Artikel 17. Opschorting en ontbinding

- 17.1. Viface is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst middels een schriftelijke verklaring te ontbinden, indien:
- a. de opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt;
 - b. na het sluiten van de overeenkomst Viface ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
 - c. de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
 - d. indien aan de opdrachtgever surseance van betaling is verleend;
 - e. indien de opdrachtgever in staat van faillissement verkeert;
 - f. ten aanzien van de opdrachtgever een wettelijke schuldsaneringsregeling van toepassing wordt verklaard;

- g. de onderneming van de opdrachtgever wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van een overname of samenvoegen van ondernemingen.
- 17.2. Voorts is Viface 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 geveerd, dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
- 17.3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden, dan zijn de vorderingen van Viface op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Viface de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
- 17.4. Viface behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

Artikel 18. Aansprakelijkheid en verjaring

- 18.1. Viface 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 19;
 - b. enige daad of nalatigheid van de opdrachtgever, diens ondergeschikten, dan wel andere personen, die door of vanwege de opdrachtgever te werk zijn gesteld.
- 18.2. De opdrachtgever is onder alle omstandigheden verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem aangeleverde gegevens en stukken. Viface is nimmer aansprakelijk voor eventuele schade die (mede) is veroorzaakt doordat de door de opdrachtgever aangeleverde gegevens, stukken, uitgewerkte ontwerpen en verstrekte adviezen onjuist en/of niet volledig zijn of door het opvolgen van de door de opdrachtgever gegeven instructies. De opdrachtgever vrijwaart Viface tegen alle aanspraken ter zake.
- 18.3. Viface is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook door verkeerd of ondeskundig gebruik van het opgeleverde of de software, door gebruik van het opgeleverde of de software in strijd met de handleiding, gebruiksinstructies of technische specificaties, door het verkeerd of niet goed onderhouden van het opgeleverde of de software of door verwaarlozing van het opgeleverde of de software.
- 18.4. Viface is niet aansprakelijk voor de schade die is veroorzaakt door hackers.
- 18.5. Indien de opdrachtgever of een derde wijzigingen aanbrengt in het door Viface opgeleverde, dan sluit Viface iedere aansprakelijkheid uit ten aanzien van de werking en eventuele (gevolg)schade.
- 18.6. Viface is nimmer aansprakelijk voor enige schade van welke aard dan ook geleden door de opdrachtgever verband houdende met het (niet) functioneren van apparatuur, programmatuur of (internet)verbindingen van de opdrachtgever.
- 18.7. Materiële schade alsmede alle andere schade aan computers, netwerken en hard- en software ten gevolge van aansluiting op het internet of het gebruik van internet kan Viface nimmer worden aangerekend.
- 18.8. Viface is niet aansprakelijk voor verminking of verlies van gegevens als gevolg van verzending van de gegevens met behulp van telecommunicatiefaciliteiten.
- 18.9. Viface kan door de opdrachtgever niet aansprakelijk worden gesteld voor schade aan een derde.
- 18.10. Viface kan door de opdrachtgever niet aansprakelijk worden gesteld indien het resultaat voortvloeiende uit de door Viface verrichte werkzaamheden niet voldoet aan de verwachtingen van de opdrachtgever.
- 18.11. De opdrachtgever is gehouden, indien redelijkerwijs mogelijk, kopieën van door hem verstrekte documenten en gegevens onder zich te houden tot de opdracht is vervuld. Indien de opdrachtgever dit nalaat, kan Viface niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die bij het bestaan van deze kopieën niet was opgetreden.
- 18.12. Viface kan niet verplicht worden gegevens van de opdrachtgever die beschadigd zijn of niet meer toegankelijk zijn te herstellen.
- 18.13. Iedere aansprakelijkheid van Viface voor gevolgschade is uitgesloten. Onder gevolgschade wordt in dit verband in ieder geval verstaan: winstderving, gemiste besparingen, kosten gemaakt ter voorkoming of vaststelling van gevolgschade, vermissing, verwisseling of beschadiging van

elektronische gegevens, kosten en schade ten gevolge van verminking, vernietiging, beschikbaarheid of zoekraken van en de toegang tot bestanden en gegevens van de opdrachtgever, reputatieschade en opgelegde boetes.

- 18.14. Indien Viface aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Viface beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar van Viface 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 Viface beperkt tot het factuurbedrag excl. btw, althans tot dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. Indien de aansprakelijkheid betrekking heeft op een duurovereenkomst, dan wordt het hiervoor bedoelde bedrag gesteld op de vergoeding excl. btw die in de 12 maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade in rekening is gebracht aan de opdrachtgever.
- 18.15. Het recht op schadevergoeding kan enkel ontstaan indien er sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Viface, de aansprakelijkheid voor de schade niet overeenkomstig dit artikel uitgesloten is en de opdrachtgever onverwijld na ontstaan van de schade Viface daarvan schriftelijk in kennis heeft gesteld en Viface een redelijke termijn geeft om de schade te herstellen en binnen deze termijn Viface de schade niet hersteld heeft.
- 18.16. De opdrachtgever is gehouden schade beperkende maatregelen te nemen. Viface heeft het recht de schade ongedaan te maken of te beperken door herstel of verbetering van de uitgevoerde werkzaamheden en/of het opgeleverde.
- 18.17. Alle aanspraken jegens Viface die niet binnen 1 jaar na hun ontstaan schriftelijk bij Viface zijn ingediend, vervallen door verjaring.
- 18.18. Indien de opdrachtgever goederen en/of materialen en/of voorzieningen ten behoeve van het uitvoeren van de werkzaamheden aan Viface ter beschikking heeft gesteld en deze goederen en/of materialen en/of voorzieningen niet geschikt zijn voor het doel waarvoor zij aan Viface ter beschikking zijn gesteld, dan is de opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade die daaruit voortvloeit.

Artikel 19. Overmacht

- 19.1. Viface is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
- 19.2. Van overmacht is o.a. sprake indien Viface verhinderd wordt zijn verplichtingen uit de overeenkomst of aan de voorbereiding daarvan te voldoen ten gevolge van: storingen in de verbindingen van en met het internet, storing in het e-mailverkeer, virusinfectie, computervredebreuk door derden of overige hackersactiviteiten, energiestoring, storing in datanetwerk, weersomstandigheden, natuurrampen, verkeersstoring, ongevallen, stakingen, diefstal, brand, ziekte van de natuurlijke persoon die namens Viface de overeenkomst uitvoert, overheidsmaatregelen en fouten in apparatuur, software of (online) diensten van derden.
- 19.3. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet toerekenbare tekortkoming van leveranciers van Viface.
- 19.4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 2 maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- 19.5. Voor zover Viface ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Viface gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. De opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 20. Geheimhouding

- 20.1. 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. Partijen zullen vertrouwelijke informatie enkel gebruiken voor het doel waarvoor de vertrouwelijke informatie verstrekt is.
- 20.2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, Viface gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en Viface zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Viface niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

Artikel 21. Beveiliging

- 21.1. Dient Viface in het kader van de overeenkomst een bepaalde vorm van (informatie)beveiliging toe te passen, dan zullen partijen schriftelijk overeenkomen waaraan de (informatie)beveiliging dient te voldoen. Komen partijen dit niet overeen, dan neemt Viface passende beveiligingsmaatregelen die voor hem geen onredelijke hoge kosten met zich meebrengen. Viface kan nimmer garanderen dat de beveiliging niet wordt doorbroken.

Artikel 22. Intellectuele eigendomsrechten

- 22.1. Het auteursrecht alsmede alle overige rechten van intellectuele eigendom ten aanzien van, zowel voorlopige als definitieve, (ontwerpen van) het werk berusten bij Viface.
- 22.2. Viface verleent, voor zover noodzakelijk voor gebruik van het werk door de opdrachtgever, aan de opdrachtgever een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht tot gebruik van de intellectuele eigendomsrechten die berusten op het werk. De licentie geldt slechts nadat de opdrachtgever aan zijn financiële verplichtingen, die verband houden met het vervaardigen van het werk waarvoor de licentie wordt verleend, heeft voldaan.
- 22.3. Indien de opdrachtgever in strijd handelt met de intellectuele eigendomsrechten van Viface, dan heeft Viface het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder dat de opdrachtgever recht heeft op enige vorm van compensatie, en dan wordt alle schade die Viface daardoor heeft geleden aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
- 22.4. 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 opdrachtgever zelf ter beschikking gesteld zijn, verklaart de opdrachtgever dat geen inbreuk wordt gemaakt op wettelijke voorschriften en/of op beschermde rechten van derden en vrijwaart hij Viface 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.
- 22.5. Viface is gerechtigd het in opdracht vervaardigde werk te signeren, dan wel te gebruiken voor eigen publiciteit of PR doeleinden. In dit kader heeft Viface het recht de naam en/of logo van de opdrachtgever en een link naar de website van de opdrachtgever op zijn website te plaatsen.
- 22.6. Viface behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 23. Onderzoek naar het bestaan van rechten

- 23.1. Tot de overeenkomst behoort niet het uitvoeren van onderzoek naar het bestaan van merkrechten, tekening- of modelbescherming, octrooirechten, auteursrechten en portretrechten van derden. Ditzelfde geldt voor onderzoek naar de mogelijkheid van dergelijke beschermingsvormen voor de opdrachtgever.

Artikel 24. Overdracht

- 24.1. Het is de opdrachtgever niet toegestaan, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Viface, de rechten en plichten die voortvloeien uit de overeenkomst aan een derde over te dragen, te verkopen of te verpanden.

Artikel 25. Overname personeel

- 25.1. Het is de opdrachtgever niet toegestaan zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Viface gedurende de overeenkomst en gedurende een periode van 1 jaar na het einde van de overeenkomst medewerkers van Viface in dienst te nemen of direct of indirect voor zich te laten werken. Aan de toestemming kan Viface voorwaarden verbinden zoals het betalen van een geldsom.

Artikel 26. Geschillen

- 26.1. De rechter in de vestigingsplaats van Viface is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen.
26.2. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

Artikel 27. Toepasselijk recht

- 27.1. Op elke overeenkomst tussen Viface en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

HOOFDSTUK 2: ONTWIKKELEN VAN SOFTWARE EN TER BESCHIKKING STELLEN VAN SOFTWARE

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, onverminderd de toepasselijkheid van de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing op overeenkomsten inzake het ontwikkelen en/of ter beschikking stellen van software.

Artikel 28. Software

- 28.1. De specificaties van de op te leveren software komen partijen schriftelijk of via de e-mail overeen, tenzij partijen zijn overeengekomen dat de software op iteratieve wijze ontwikkeld wordt en dat de specificaties gedurende de ontwikkeling van de software tussen partijen wordt overeengekomen. In dat laatste geval is er sprake van ontwikkeling in fases en van deelopleveringen en garandeert Viface niet bij een deeloplevering dat de software al aan alle specificaties voldoet.
28.2. De opdrachtgever kan geen aanspraak maken op specificaties die voor hem gewenst zijn, maar die partijen niet zijn overeengekomen.
28.3. Viface kan van de opdrachtgever verlangen dat hij een opsomming van de specificaties goedkeurt voordat Viface een aanvang maakt met het vervaardigen van de software.

Artikel 29. Uitvoering van de overeenkomst

- 29.1. Viface behoudt zich het recht voor om te allen tijde wijzigingen en aanvullingen aan te brengen aan de software, ingevolge de technische evolutie van de software. Viface waarborgt bij een eventuele gewijzigde specificatie een gelijkwaardige functionaliteit en prestatie van de software.
29.2. Zijn de specificaties van het door een derde partij opgeleverde gewijzigd, dan kan Viface niet verplicht worden de software daarop aan te passen. Voert Viface dergelijke aanpassingen wel uit, dan worden de kosten daarvan aan de opdrachtgever in rekening gebracht.

Artikel 30. Verplichtingen van de opdrachtgever

- 30.1. De opdrachtgever staat ervoor in dat al zijn medewerkers die deelnemen aan het project voor de ontwikkeling van de software en die een sleutelpositie bekleden bevoegd zijn namens de opdrachtgever beslissingen te nemen.
30.2. Daarnaast dient de opdrachtgever ervoor in te staan dat beslissingen in het kader van het project voor de ontwikkeling van de software tijdig worden genomen. Wordt door de opdrachtgever geen

- tijdige beslissing genomen, dan accepteert de opdrachtgever dat daardoor vertraging ontstaat in de oplevering en dan kan Viface nimmer aansprakelijk worden gesteld voor een dergelijke vertraging.
- 30.3. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en de juiste toepassing in zijn organisatie van de software en voor het in acht nemen van door Viface gegeven instructies en/of adviezen.
- 30.4. De opdrachtgever draagt zorg voor het goed functioneren van zijn apparatuur dan wel voor overige technische voorzieningen welke gebruikt dienen te worden voor het benaderen en gebruiken van de software.

Artikel 31. Verboden handelingen en buitengebruikstelling

- 31.1. Het is de opdrachtgever niet toegestaan om de software 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.
- 31.2. Viface heeft het recht de software (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken, indien de opdrachtgever ter zake van de overeenkomst een verplichting jegens Viface niet nakomt, dan wel in strijd handelt met deze algemene voorwaarden, doch pas nadat opdrachtgever schriftelijk door Viface officieel in gebreke is gesteld. Viface zal de opdrachtgever van zijn voornemen tot buitengebruikstelling vooraf in kennis stellen, tenzij zulks in redelijkheid niet van Viface kan worden verlangd. De betalingsverplichtingen van de opdrachtgever jegens Viface blijven ook tijdens de buitengebruikstelling in stand.

Artikel 32. Authenticatiemiddelen

- 32.1. De opdrachtgever dient uiterst zorgvuldig om te gaan met – en is verantwoordelijk voor – zijn eigen en/of door Viface beschikbaar gestelde authenticatiemiddelen. Het is de opdrachtgever enkel toegestaan de authenticatiemiddelen kenbaar te maken aan geautoriseerde personen die verbonden zijn aan de opdrachtgever. Indien ongeautoriseerde derden gebruik maken van de authenticatiemiddelen van de opdrachtgever, dan kan Viface daarvoor niet aansprakelijk worden gesteld.
- 32.2. Indien de opdrachtgever constateert dat een derde ongeautoriseerd gebruik maakt van zijn authenticatiemiddelen, dan dient de opdrachtgever Viface daarvan onverwijld in kennis te stellen.
- 32.3. Viface heeft het recht, indien hij dat noodzakelijk acht, de authenticatiemiddelen van de opdrachtgever te wijzigen.

Artikel 33. Vrijwaring

- 33.1. Mochten gegevens, die met gebruik van de software worden ingevoerd, onjuist en/of onrechtmatig zijn, dan draagt de opdrachtgever daar volledig zelfstandig alle verantwoordelijkheid voor. De opdrachtgever vrijwaart Viface voor aanspraken van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat de door de opdrachtgever met gebruik van de software gegenereerde gegevens onrechtmatig zijn.

Artikel 34. Garantie

- 34.1. Op de software wordt een garantie verleend van 60 dagen. Dit betekent dat indien de software gedurende de garantieperiode een gebrek vertoont en/of niet voldoet aan de overeengekomen specificaties Viface de software kosteloos zal herstellen. Viface kan echter niet garanderen dat alle gebreken verholpen kunnen worden. Het herstellen van gegevens van de opdrachtgever die verloren zijn gegaan vallen niet onder de garantie.
- 34.2. Een garantieclaim wordt niet geaccepteerd indien de opdrachtgever en/of derden wijzigingen hebben aangebracht aan de software of indien het fouten betreffen die tijdens de testperiode, indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen, ontdekt hadden kunnen worden.
- 34.3. De garantieperiode vangt aan op het moment dat de software aan de opdrachtgever ter beschikking is gesteld.
- 34.4. De garantie zoals omschreven in dit artikel geldt enkel voor software die door Viface ontwikkeld is. Indien de software niet of niet naar behoren functioneert ten gevolge van software die door derden ontwikkeld is (Software libraries, Content Management Systemen, Database systemen, Operating systemen, etc.) dan valt dit niet onder de garantie. In een dergelijk geval wordt de benodigde tijd om

- het probleem op te lossen, dan wel een workaround voor te maken, vooraf bekend gemaakt aan de opdrachtgever en worden de kosten daarvan aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
- 34.5. Indien een gebrek aan de software veroorzaakt is door een handelen en/of nalaten van de opdrachtgever, dan zijn alle kosten die Viface heeft moeten maken om het gebrek te herstellen voor rekening van de opdrachtgever.
- 34.6. Viface garandeert niet dat de software naar behoren functioneert in combinatie met alle soorten programmatuur, online diensten en/of apparatuur van derden of met updates van deze programmatuur, online diensten en/of apparatuur.
- 34.7. Na de garantieperiode kan de opdrachtgever geen aanspraak maken op kosteloos herstel van fouten in de software.

Artikel 35. Acceptatietest

- 35.1. Partijen kunnen schriftelijk een acceptatietest overeenkomen.
- 35.2. De testperiode bedraagt 14 dagen na de terbeschikkingstelling of na de installatie indien partijen schriftelijk zijn overeengekomen dat Viface de software installeert.
- 35.3. Gedurende de testperiode is de opdrachtgever verplicht met voldoende personeel en met voldoende omvang en diepgang te controleren of de software voldoet aan de schriftelijk overeengekomen specificaties. Constateert de opdrachtgever fouten in de software, dan dient de opdrachtgever deze fouten overzichtelijk, in detail en duidelijk middels een testrapport aan Viface kenbaar te maken.
- 35.4. Ontvangt Viface van de opdrachtgever een testrapport, dan zal Viface zich inspannen om de fouten in de software binnen een redelijke termijn te herstellen.
- 35.5. Kleine fouten in de software, die het normaal gebruik van de software niet belemmeren, geven de opdrachtgever niet het recht de software niet te accepteren. Viface zal kleine fouten in de software zo spoedig mogelijk herstellen.
- 35.6. Zijn partijen overeengekomen dat de software in fases wordt getest, dan heeft het niet accepteren van een bepaalde fase geen invloed op de acceptatie van een voorafgaande fase.
- 35.7. Het is de opdrachtgever niet toegestaan gedurende de testperiode de software te gebruiken voor productieve of operationele doeleinden.

Artikel 36. Oplevering van de software

- 36.1. De software wordt opgeleverd op een door Viface te bepalen informatiedrager of online aan de opdrachtgever ter beschikking gesteld, tenzij de opdrachtgever de hosting dienst van Viface afneemt.
- 36.2. Zijn partijen geen acceptatietest overeengekomen, dan is de software opgeleverd:
- op het moment van de aflevering; of
 - op het moment dat Viface de software bij de opdrachtgever heeft geïnstalleerd indien partijen schriftelijk zijn overeengekomen dat Viface de software bij de opdrachtgever installeert.
- 36.3. Zijn partijen een acceptatietest overeengekomen, dan is de software opgeleverd:
- op de eerste dag na de testperiode zoals omschreven in artikel 36.2; of
 - indien voor het verstrijken van de testperiode de opdrachtgever overeenkomstig artikel 36.3 een testrapport naar Viface gestuurd heeft, op het moment dat de fouten in de software die in het testrapport van de opdrachtgever zijn opgenomen door Viface zijn hersteld.
- 36.4. Handelt de opdrachtgever in strijd met artikel 36.7, dan is de software opgeleverd op het moment dat de opdrachtgever de software voor productieve of operationele doeleinden gebruikt.

Artikel 37. Intellectuele eigendomsrechten

- 37.1. Alle rechten van intellectuele eigendom, waaronder het auteursrecht, van alle door Viface ter beschikking gestelde software alsmede het voorbereidende materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Viface, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
- 37.2. De opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten ten aanzien van de software. Het betreft niet-exclusieve en niet-overdraagbare gebruiksrechten, uitsluitend voor gebruik binnen de organisatie van de opdrachtgever. De gebruiksrechten gelden slechts nadat de opdrachtgever aan zijn financiële verplichtingen, die verband houden met het ontwikkelen en/of ter beschikking stellen van de software waarvoor de gebruiksrechten worden verleend, heeft voldaan.
- 37.3. Voor zover maximaal toegestaan onder de geldende wetgeving, is het niet toegestaan:

- a. de software in sub-licentie te geven, te verhuren, te verkopen, aan derden ter beschikking te stellen, uit te lenen of te distribueren;
 - b. de software na te bouwen, te reproduceren, te demonteren of te onderwerpen aan reverse engineering;
 - c. afgeleide producten van welke aard dan ook van de software te maken.
- 37.4. Broncodes worden niet aan de opdrachtgever verstrekt, tenzij partijen uitdrukkelijk anders schriftelijk zijn overeengekomen.
- 37.5. Viface heeft het recht om technische maatregelen te nemen om de intellectuele eigendomsrechten die berusten op de software te beschermen. Het is de opdrachtgever nimmer toegestaan dergelijke maatregelen te omzeilen of te kraken.
- 37.6. Overdracht van intellectuele eigendomsrechten kan slechts schriftelijk middels een daartoe bestemde overeenkomst worden overeengekomen.
- 37.7. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat zijn medewerkers alsmede door hem ingeschakelde derden, de bepalingen van dit artikel zullen naleven.

Artikel 38. Gebruiksvoorwaarden

- 38.1. De software kan bestaan uit softwareprogrammatuur die niet door Viface ontwikkeld is maar door een derde partij. In een dergelijk geval wordt de omvang van de licentie van deze softwareprogrammatuur bepaald door de gebruiksvoorwaarden van de ontwikkelaars van deze softwareprogrammatuur.

Artikel 39. Wijzigen van de software

- 39.1. Het is de opdrachtgever niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Viface wijzigingen aan te (laten) brengen in de software, tenzij in het betreffende geval een dergelijk verbod in strijd met de wet is.
- 39.2. Viface kan niet verplicht worden toestemming te verlenen voor het wijzigen van de software. Aan de toestemming kan Viface voorwaarden verbinden.
- 39.3. Het (laten) wijzigen van de software door de opdrachtgever is geheel voor risico van de opdrachtgever.

HOOFDSTUK 3: HOSTING-DIENSTEN

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, onverminderd de toepasselijkheid van de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing op overeenkomsten inzake hosting diensten.

Artikel 40. Verplichtingen van de opdrachtgever

- 40.1. De opdrachtgever zal door het gebruik van de hosting diensten van Viface geen rechten van derden schenden, zich niet onfatsoenlijk of in strijd met de goede zeden of openbare orde gedragen en niet in strijd met wettelijke bepalingen handelen.
- 40.2. Indien de opdrachtgever, naar het oordeel van Viface, handelt in strijd met de verplichtingen zoals vastgelegd in dit artikel, of overig oneigenlijk gebruik maakt van de hosting dienst, dan is Viface gerechtigd met onmiddellijke ingang de hosting dienst te blokkeren, zonder dat Viface tot enige schadevergoeding gehouden is. De opdrachtgever wordt daarvan schriftelijk of via de e-mail op de hoogte gesteld. De opdrachtgever vrijwaart Viface tegen aanspraken door derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met handelingen en gedragingen van de opdrachtgever, onder meer handelingen en gedragingen die in strijd zijn met het gestelde in dit artikel.
- 40.3. Partijen komen schriftelijk het maximale dataverkeer en de maximale schijfruimte overeen. Wordt het maximale dataverkeer overschreden, dan worden daarvoor extra kosten aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Wordt de maximale schijfruimte overschreden of is er in de nabije toekomst het risico dat deze situatie ontstaat, dan neemt Viface contact op met de opdrachtgever om te overleggen wat de verdere stappen zullen zijn.

- 40.4. Dataverkeer dat door de opdrachtgever niet in een bepaalde periode is gebruikt, gaat niet mee naar de volgende periode. Niet verbruikt dataverkeer komt te vervallen.
- 40.5. Bij te late betaling en het geen gehoor geven aan een herinnering behoudt Viface zich het recht voor om met onmiddellijke ingang de hosting dienst volledig te blokkeren, doch pas nadat opdrachtgever schriftelijk door Viface officieel in gebreke is gesteld. Nadat achterstallige bedragen zijn voldaan kan heraansluiting plaatsvinden. Viface is niet verplicht tot heraansluiting.

Artikel 41. Onderhoud

- 41.1. Viface heeft het recht de levering van de hosting dienst tijdelijk geheel of gedeeltelijk stop te zetten wegens onderhoud. De opdrachtgever wordt, indien mogelijk, vooraf van een dergelijk stopzetting in kennis gesteld.
- 41.2. Onderhoudswerkzaamheden worden indien mogelijk zoveel mogelijk buiten kantoortijden uitgevoerd.
- 41.3. Viface stelt alles in het werk om de stopzetting van de hosting dienst wegens onderhoud zo kort mogelijk te houden.

HOOFDSTUK 4: SERVICE-LEVEL-AGREEMENT

Artikel 42. Toepasselijkheid van de SLA

- 42.1. De SLA heeft enkel betrekking op zaken welke in een overeenkomst tussen Viface en opdrachtgever zijn opgesteld.

Artikel 43. Serviceniveau

- 43.1. Het serviceniveau is afhankelijk van de SLA variant die de opdrachtgever afneemt. Indien de overeenkomst een hostingdienst betreft en er is in de overeenkomst geen specifieke SLA variant benoemd, dan is op de betreffende hostingdienst de "5/8 Standard" SLA van toepassing.
- 43.2. Hieronder een opsomming van de standaard SLA varianten die Viface aanbiedt, met de daarbij behorende serviceniveaus. Indien afwijkende tijds-windows, responsetijden of maximale hersteluren zijn overeengekomen, dan zijn deze vastgelegd in de offerte dan wel SLA overeenkomst.

Benaming	Tijds-window	Responsetijd	Max herstel uren
5/8 Standard	Ma / Vrij - 09:00 / 18:00	4 uur	4 uur
5/8 Plus	Ma / Vrij - 09:00 / 18:00	3 uur	8 uur
5/8 Premium	Ma / Vrij - 08:00 / 22:00	2 uur	8 uur
24/7 Standard	24/7	4 uur	4 uur
24/7 Premium	24/7	1 uur	8 uur

- 43.3. Responsetijd is de maximale periode tussen de melding van de opdrachtgever van het probleem aan Viface en het moment waarop Viface contact opneemt met de opdrachtgever en de opdrachtgever ingelicht wordt dat er aan het probleem gewerkt wordt. Responsetijden zijn gebonden aan het tijds-window behorende bij de SLA.
- 43.4. De beschikbaarheid van de opgeleverde maatwerk software en/of hosting diensten wordt steeds zodanig gemeten dat de vooraf door Viface aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Viface zijn gelegen (overmacht), buiten beschouwing worden gelaten.
- 43.5. Behoudens door de opdrachtgever te leveren tegenbewijs zal de door Viface gemeten beschikbaarheid van de opgeleverde maatwerk software en/of hosting diensten als volledig bewijs gelden.

Artikel 44. Melden van problemen

- 44.1. Indien de opdrachtgever een probleem constateert waarop de SLA betrekking heeft, dan dient de opdrachtgever dat zo spoedig mogelijk en gedetailleerd aan Viface te melden. Viface is niet verantwoordelijk voor eventuele schade doordat de opdrachtgever niet onverwijld na de constatering van een probleem daarvan melding bij Viface heeft gemaakt.
- 44.2. Een melding kan slechts door de opdrachtgever of aangewezen personen worden gedaan, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 45. Werkzaamheden die onder de SLA vallen

- 45.1. Onder de SLA vallen de volgende werkzaamheden:
 - a. Productie belemmerende problemen oplossen;
 - b. Bugs in de door Viface ontwikkelde maatwerk software op productie-omgevingen oplossen;
 - c. De uitval van servers en/of diensten van productie-omgevingen oplossen.
- 45.2. Indien een gemeld probleem na onderzoek niet onder de SLA blijkt te vallen, dan worden de gemaakte uren in rekening gebracht aan de opdrachtgever volgens het op dat moment geldende uurtarief van Viface.
- 45.3. Tijd om gemelde problemen op te lossen zijn gemaximaliseerd tot het aantal hersteluren welke zijn overeengekomen in de SLA overeenkomst. Indien werkzaamheden welke voortkomen uit een verzoek tot het herstellen van een probleem meer dan de maximale hersteluren in beslag gaan nemen, dan wordt eerst contact opgenomen met de opdrachtgever om verder af te stemmen welke werkzaamheden Viface gaat uitvoeren. Uren buiten dit maximum worden in rekening gebracht volgens het op dat moment geldende uurtarief van Viface.

Artikel 46. Uitvoering van de SLA

- 46.1. Viface garandeert dat de door hem te verrichten werkzaamheden in het kader van de SLA nauwgezet en met vereiste vakmanschap zal worden uitgevoerd.

Artikel 47. Verplichtingen van de opdrachtgever

- 47.1. De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het juiste en verantwoorde gebruik van de opgeleverde maatwerk software en/of hosting diensten.
- 47.2. De opdrachtgever is verplicht alle medewerking te verlenen die noodzakelijk is om een fout in de opgeleverde maatwerk software en/of hosting diensten te kunnen verhelpen. Indien werkzaamheden door toedoen van de opdrachtgever niet uitgevoerd kunnen worden, dan wordt de opdrachtgever daarvan in kennis gesteld en dan kan Viface niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade die voortvloeit uit de vertraging.

HOOFDSTUK 5: VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS IN OPDRACHT VAN DE OPDRACHTGEVER (VERWERKERSOVEREENKOMST)

Artikel 48. Algemeen en definities

- 48.1. De in deze algemene voorwaarden opgenomen woorden (zoals “persoonsgegevens” en “verwerken”) hebben, in welke vervoeging dan ook, de betekenis zoals bedoeld in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
- 48.2. De opdrachtgever stelt het doel en de middelen vast van de verwerking van persoonsgegevens. In het kader van de AVG wordt de opdrachtgever aangemerkt als “verwerkingsverantwoordelijke”. In het kader van de AVG wordt Viface aangemerkt als “verwerker”.
- 48.3. Viface verbindt zich onder de voorwaarden van dit hoofdstuk in opdracht van de opdrachtgever persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de werkzaamheden die Viface voor de opdrachtgever zal uitvoeren zoals die zijn vastgelegd in de overeenkomst.

Artikel 49. Soort persoonsgegevens, categorieën van betrokkenen en doeleinden

- 49.1. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever dat het soort persoonsgegevens dat Viface in opdracht van de opdrachtgever verwerkt en dat de categorieën van betrokkenen tussen partijen middels een overeenkomst of overige rechtshandeling zijn vastgelegd.
- 49.2. Indien het soort persoonsgegevens, de categorieën van betrokkenen en/of de verwerkingsdoeleinden wijzigen, dan dient de opdrachtgever Viface daarvan schriftelijk of via de e-mail op de hoogte te stellen. Viface is niet verantwoordelijk voor verwerkingsdoeleinden die niet door de opdrachtgever aan Viface kenbaar gemaakt zijn.
- 49.3. Viface zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door de opdrachtgever is vastgesteld.

Artikel 50. Verantwoordelijkheden van de opdrachtgever

- 50.1. De opdrachtgever staat ervoor in dat:
- a. de opdrachtgever 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 opdrachtgever de betrokkenen alle wettelijke verplichte informatie verstrekt omtrent het verwerken van persoonsgegevens, bijvoorbeeld middels een duidelijk omschreven privacy beleid;
 - e. de opdrachtgever, indien de opdrachtgever daartoe ingevolge de AVG verplicht is, vanaf de inwerkingtreding van de AVG een register bijhoudt met de verwerkingsactiviteiten;
 - f. persoonsgegevens niet langer worden opgeslagen door de opdrachtgever dan wettelijk is toegestaan.
- 50.2. De opdrachtgever vrijwaart Viface voor aanspraken en claims die voortvloeien uit het niet nakomen van de bovengenoemde verplichtingen.
- 50.3. Handelt de opdrachtgever in strijd met de AVG, dan is de opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade die Viface daardoor lijdt. Onder schade dient o.a. te worden verstaan opgelegde boetes.

Artikel 51. Verwerking

- 51.1. Viface zal de persoonsgegevens gedurende de overeenkomst verwerken.
- 51.2. De verwerking zal door Viface worden uitgevoerd binnen een geautomatiseerde omgeving.
- 51.3. Ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens zal Viface zorgdragen voor de naleving van de AVG.
- 51.4. Viface verwerkt persoonsgegevens ten behoeve van de opdrachtgever, overeenkomstig diens schriftelijke instructies en onder de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever. Viface is niet verantwoordelijk voor de verzameling van de persoonsgegevens door de opdrachtgever.
- 51.5. Viface 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 Viface te berusten. De opdrachtgever is de verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens. De opdrachtgever heeft en houdt volledige zeggenschap over de persoonsgegevens.
- 51.6. In het geval Viface persoonsgegevens verwerkt buiten de Europese Economische Ruimte, zullen deze slechts worden verwerkt in landen met een adequaat beschermingsregime die passende waarborgen bieden en waar betrokkenen over afdwingbare rechten en doeltreffende rechtsmiddelen beschikken.
- 51.7. Viface zal de opdrachtgever onverwijld informeren indien een daartoe bevoegde (overheids)instantie een op de wet gebaseerd verzoek tot verstrekking van persoonsgegevens heeft gedaan. Indien Viface op grond van een wettelijke verplichting persoonsgegevens dient te verstrekken, verifieert Viface de grondslag van het verzoek en de identiteit van de verzoeker en informeert hij onmiddellijk, zo mogelijk voorafgaand aan de verstrekking, de opdrachtgever ter zake.
- 51.8. Viface verstrekt persoonsgegevens niet aan derden zonder de voorafgaande toestemming van de opdrachtgever.

Artikel 52. Rechten van betrokkenen

- 52.1. In het geval dat een betrokkene een verzoek omtrent inzage, correctie of verwijdering van persoonsgegevens richt aan Viface, of enig ander recht wenst uit te oefenen, dan stelt Viface de opdrachtgever daarvan op de hoogte. De opdrachtgever dient het verzoek van de betrokkene zelf in behandeling te nemen.

Artikel 53. Sub-verwerker

- 53.1. Middels het aangaan van de overeenkomst met Viface gaat de opdrachtgever ermee akkoord dat Viface een derde partij kan inschakelen bij het uitvoeren van de overeenkomst, deze derde partij in opdracht van Viface persoonsgegevens verwerkt en deze derde partij derhalve dient te worden aangemerkt als een sub-verwerker.
- 53.2. Viface zal met zijn sub-verwerker een overeenkomst aangaan waarin de sub-verwerker wordt gebonden aan minimaal dezelfde plichten die Viface overeenkomstig deze algemene voorwaarden jegens de opdrachtgever heeft.
- 53.3. Bijzondere persoonsgegevens worden niet met sub-verwerkers gedeeld.

Artikel 54. Beveiligingsmaatregelen

- 54.1. Viface 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.
- 54.2. De volgende beveiligingsmaatregelen worden o.a. genomen:
- a. het gebruiken van systemen met sterke authenticatiemethoden om toegang door onbevoegden tot systemen te voorkomen;
 - b. de gegevens worden opgeslagen op beveiligde servers;
 - c. back-ups van de gegevens worden via encrypted verbindingen getransporteerd naar de back-up omgevingen van Viface;
 - d. het gebruiken van beveiligde netwerkverbindingen;
 - e. fysieke bescherming van IT-voorzieningen, apparatuur en de server met de data tegen toegang door onbevoegden en tegen schade;
- 54.3. Periodiek wordt de beveiliging getest.
- 54.4. Indien beveiligingsmaatregelen wijzigingen ondergaan welke van invloed zijn op de informatieverwerking, dan stelt Viface de opdrachtgever in kennis van deze wijzigingen.
- 54.5. De opdrachtgever stelt enkel persoonsgegevens aan Viface ter beschikking voor verwerking, indien hij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen.
- 54.6. Viface verschaft op verzoek de opdrachtgever alle informatie die voor de opdrachtgever nodig is om vast te stellen dat Viface zijn verplichtingen die volgen uit deze algemene voorwaarden nakomt. Viface handelt alle verzoeken om inlichtingen van de opdrachtgever met betrekking tot de verwerking van de persoonsgegevens vlot en behoorlijk af.
- 54.7. Indien in het kader van de verwerking van de persoonsgegevens een gegevensbeschermingseffectbeoordeling noodzakelijk is, dan zal Viface daaraan zijn medewerking verlenen.

Artikel 55. Audit

- 55.1. De opdrachtgever is gerechtigd om gedurende de overeenkomst de overeengekomen beveiligingsmaatregelen door een onafhankelijke ICT-deskundige te laten toetsen door middel van een audit. De opdrachtgever stelt Viface 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 opdrachtgever middels een geheimhoudingsverklaring worden verplicht vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens waarvan hij tijdens de audit toegang tot krijgt geheim te houden.
- 55.2. De kosten voor de audit zijn voor rekening van de opdrachtgever.

- 55.3. Viface 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 56. Datalek

- 56.1. Viface tracht er alles aan te doen dat binnen zijn macht ligt om datalekken te voorkomen. Ondanks alle genomen beveiligingsmaatregelen kan Viface niet garanderen dat er geen datalek ontstaat.
- 56.2. Indien zich i.v.m. het verwerken van persoonsgegevens een beveiligingsincident heeft voorgedaan waarbij persoonsgegevens van gevoelige aard zijn geëkt of waardoor om een andere reden sprake is van een ernstig nadelig gevolg voor de bescherming van de verwerkte persoonsgegevens, dan zal Viface de opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 48 uur in kennis stellen. De opdrachtgever 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.
- 56.3. 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 opdrachtgever 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 Viface daartoe op basis van wet- en regelgeving verplicht is, zal hij zijn medewerking verlenen aan het informeren van de betrokkenen.

Artikel 57. Personeel van Viface

- 57.1. Na beëindiging van de overeenkomst zullen de geheimhoudingsplichten die voortvloeien uit deze algemene voorwaarden blijven voortduren.
- 57.2. Een medewerker van Viface heeft enkel toegang tot die persoonsgegevens die voor de betreffende medewerker strikt noodzakelijk zijn om de werkzaamheden uit te kunnen voeren. Toegangsrechten van een medewerker van Viface 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 Viface.
- 57.3. Viface is verplicht de van opdrachtgever toegankelijke persoonsgegevens geheim te houden en deze verplichting tevens aan zijn medewerkers op te leggen. Deze verplichting geldt niet voor zover een wettelijk voorschrift of vonnis Viface tot enige bekendmaking verplicht. Medewerkers tekenen een geheimhoudingsverklaring of de plicht tot geheimhouding is verwerkt in de arbeidsovereenkomst, het personeelshandboek of (opdracht)overeenkomst die de medewerker met Viface is aangegaan.
- 57.4. Viface controleert geregeld of zijn medewerkers in overeenstemming handelen met deze algemene voorwaarden.

Artikel 58. Terbeschikkingstelling en verwijdering van persoonsgegevens

- 58.1. Viface stelt alle persoonsgegevens op eerste verzoek van opdrachtgever ter beschikking aan Opdrachtgever.
- 58.2. Viface is verplicht alle persoonsgegevens op eerste verzoek van opdrachtgever volledig en onherroepelijk te verwijderen.
- 58.3. Na beëindiging van de overeenkomst worden de persoonsgegevens door Viface gewist, tenzij opslag van de persoonsgegevens Unierechtelijk of lidstaatrechtelijk is verplicht.

Artikel 59. Aansprakelijkheid

- 59.1. Indien de opdrachtgever de dienst niet correct gebruikt en/of handelingen 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 Viface daarvoor niet aansprakelijk worden gesteld. Viface kan nimmer verantwoordelijk worden gesteld voor boetes die aan de opdrachtgever worden opgelegd i.v.m. de verwerking van persoonsgegevens.
- 59.2. Indien Viface gehouden is een schadevergoeding aan een of meerdere betrokkenen te betalen wegens inbreuk op de AVG, dan heeft Viface een verhaalsrecht op de opdrachtgever en is de opdrachtgever verplicht deze schade aan Viface te vergoeden, met uitzondering van de schade

ontstaan doordat Viface niet heeft voldaan aan de specifiek tot verwerkers gerichte verplichtingen van de AVG of doordat Viface buiten of in strijd met de instructies van de opdrachtgever heeft gehandeld, met dien verstande dat de aansprakelijkheid van Viface te allen tijde beperkt is tot hetgeen is opgenomen in artikel 18.14 van deze algemene voorwaarden.

- 59.3. Aansprakelijkheid aan de zijde van Viface wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van dit hoofdstuk van deze algemene voorwaarden ontstaat pas op het moment dat de opdrachtgever Viface een schriftelijke ingebrekestelling heeft gestuurd waarin duidelijk de tekortkoming van Viface wordt omschreven en Viface een redelijke termijn wordt gegeven alsnog na te komen en Viface aan deze ingebrekestelling geen gehoor heeft gegeven. Een ingebrekestelling kan achterwege blijven indien nakoming blijvend onmogelijk is.