

Telefoon +31 85 1309180
Adres St.-Pietersberg 47
3453 PK, De Meern
Email info@voipfabric.com
Website www.voipfabric.com

VoIP Fabric B.V.

SaaS Voorwaarden

Versie 2021-03

SOFTWARE AS A SERVICE VOORWAARDEN

Deze Software as a Service Voorwaarden (hierna: "**SaaS Voorwaarden**") tussen **Provider** en **Klant**, beschrijven de algemene rechten en plichten van de Klant ten aanzien van de door Provider voorziene SaaS oplossing zoals nader gespecificeerd in een SaaS Overeenkomst.

1. Definities

Alle termen met een hoofdletter die in deze SaaS Voorwaarden alsmede in de SaaS Overeenkomst worden gebruikt en die of in de SaaS Voorwaarden of SaaS Overeenkomst niet anders worden gedefinieerd, hebben dan de betekenis die daaraan in dit artikel 1 wordt toegekend.

- a) "**Inloggegevens**": het toekennen van inloggegevens via de Dienst(en) portaal of door middel van het uitgeven ervan door Provider aan de Klant op grond van een SaaS Overeenkomst. Dit kan in de vorm van een gebruikersnaam/wachtwoord combinatie of op basis van een token zijn.
- b) "**Application Programming Interface (API)**": de interface die de interacties tussen de Dienst(en) en een andere intermediaire software-entiteit definieert met het oog op de behandeling van oproepen en/of verzoeken om de (Eind)Klant bepaalde vormen van gegevens te verstrekken als onderdeel van de Inhoud, die alleen toegankelijk zijn via de Dienst(en).
- c) "**Derden-aanbieder(s)**": een leverancier van gegevens, informatie, software, diensten of andere zaken die deel uitmaken van of anderszins worden gebruikt in verband met (een) Dienst(en).
- d) "**Dienst(en)**": betekent de producten en/of diensten die door Klant worden besteld op grond van een SaaS Overeenkomst, of die gratis (indien van toepassing) of op basis van een gratis proefabonnement aan Klant worden geleverd en online beschikbaar worden gesteld door Provider. Inhoud vormt geen onderdeel van de producten en/of diensten zoals hier omschreven.
- e) "**Eindklant**": betekent de partij aan wie de Klant, als reseller, de Dienst verkoopt.
- f) "**Gebruikersaccounts**": betekent het profiel van een individuele gebruiker aan wie Inloggegevens zijn toegewezen door Provider of de Klant, waardoor de gebruiker van de Dienst(en) gebruik kan maken.
- g) "**Inhoud**": betekent alle visuele en niet-visuele informatie, documenten, software, producten en functies die door Provider worden verkregen van publiek beschikbare bronnen of haar Inhoud-providers en die in de loop van het gebruik van de Dienst(en) zijn opgenomen of aan Klant ter beschikking worden gesteld.
- h) "**Intellectuele Eigendomsrechten**": betekent alle intellectuele eigendomsrechten (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, octrooien, auteursrechten, handelsgeheimen, databankrechten, modelrechten, goodwill en handelsmerkrechten), al dan niet geregistreerd, en met inbegrip van aanvragen voor registratie daarvan, rechten op knowhow en morele rechten.
- i) "**Klant Data**": betekent zowel elektronische als niet-elektronische gegevens, informatie of materiaal, maar met uitzondering van Inhoud, die door of voor Klant aan de Dienst(en) worden verstrekt of ingediend in de loop van het gebruik van de Dienst(en).

- j) **“Klant”**: in het geval van een natuurlijke persoon die de SaaS Overeenkomst namens zichzelf aanvaardt, die natuurlijke persoon, of in het geval van een natuurlijke persoon die de SaaS Overeenkomst aanvaardt namens een rechtspersoon, die rechtspersoon waarvoor de natuurlijke persoon de SaaS Overeenkomst aanvaardt.
- k) **“Provider”**: betekent VoIP Fabric B.V..
- l) **“Reseller”**: betekent een Klant die de Dienst aan anderen (Klanten en Resellers) verkoopt, waarbij de voorwaarden van Provider van overeenkomstige toepassing worden verklaard.
- m) **“SaaS Overeenkomst”**: betekent een SaaS-bestelformulier of ander document waarin deze SaaS Voorwaarden zijn opgenomen, aangegaan door en tussen Provider en Klant, met vermelding van de door Provider aan (Eind)Klant te leveren Dienst(en) en met vermelding van de tarieven die de Klant verschuldigd wordt aan Provider voor de afgenomen Dienst(en).

2. Toekenning

Met inachtneming van de SaaS Voorwaarden en de SaaS Overeenkomst verleent Provider aan Klant hierbij een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, herroepbaar recht om door middel van Inloggegevens de door Provider beschikbaar gestelde Dienst(en) te gebruiken, zij het uitsluitend voor de eigen interne bedrijfsdoeleinden van Klant. Alle rechten die niet uitdrukkelijk aan Klant zijn verleend, zijn voorbehouden aan Provider.

3. Gebruik en beperkingen van het gebruik door Klant

1. Slechts diegene die specifiek in een SaaS Overeenkomst als Klant is geïdentificeerd, zijn bevoegd toegang te krijgen tot en gebruik te maken van de Dienst(en) die in een dergelijke SaaS Overeenkomst zijn gespecificeerd. Tenzij het uitdrukkelijk wel is toegestaan in een SaaS Overeenkomst, worden de Dienst(en) uitsluitend gebruikt voor de eigen interne bedrijfsvoering van Klant. De toegang tot en het gebruik van de Dienst(en) is beperkt tot de Inloggegevens die aan Klant zijn geleverd.
2. Het is Klant niet toegestaan, tenzij in anders afgesproken in de SaaS Overeenkomst, om:
 1. de Dienst(en) of de Inhoud in licentie te verlenen, in sub-licentie te verlenen, te verkopen, door te verkopen, over te dragen, toe te wijzen, te distribueren of anderszins commercieel te exploiteren of op enigerlei wijze ter beschikking te stellen aan derden; en/of
 2. het wijzigen of maken van afgeleide werken op basis van de Dienst(en) of de Inhoud; en/of
 3. het maken van internet “links” naar de Dienst(en) en/of Inhoud of de Dienst(en) en/of Inhoud in een “frame” of “mirror” aan te bieden, al dan niet via een andere service, server en/of draadloos dan wel niet-draadloos met internet verbonden apparaat; en/of
 4. te reverse engineeren of toegang tot de Dienst(en) te verschaffen op enige wijze om:
 - i. een concurrerend product of dienst te bouwen; en/of
 - ii. een product te bouwen met behulp van soortgelijke ideeën, kenmerken, functies of afbeeldingen van de Dienst(en); en/of
 - iii. ideeën, kenmerken, functies of afbeeldingen van de Dienst(en) te kopiëren.

3. Gebruikersaccounts kunnen niet worden gedeeld of gebruikt door meer dan één individuele gebruiker, maar kunnen van tijd tot tijd worden toegewezen aan nieuwe gebruikers die in de plaats komen van voormalige gebruikers die hun dienstverband hebben beëindigd of anderszins van functie zijn veranderd en geen gebruik meer (kunnen) maken van de Dienst(en).
4. Klant mag de Dienst(en) alleen gebruiken voor interne bedrijfsdoeleinden en zal niet:
 1. spam verzenden of op andere wijze duplicaat- of ongevraagde berichten verzenden in strijd met de geldende wetgeving (waaronder een dDos aanval uitvoeren of faciliteren);
 2. inbreuk makend, obscene, bedreigend, lasterlijk of anderszins onwettig of onrechtmatig materiaal verzenden of opslaan;
 3. materiaal verzenden of opslaan dat softwarevirussen, wormen, Trojaanse paarden of andere schadelijke computercode, bestanden, scripts, agenten of programma's bevat;
 4. de integriteit of de prestaties van de Dienst(en) of de daarin opgenomen gegevens verstoren;
 5. trachten ongeoorloofde toegang te verkrijgen tot de Dienst(en) of aanverwante systemen of netwerken van Provider.

4. Gebruikersaccounts, Inloggegevens en verantwoordelijkheden

1. Provider kan op grond van een SaaS Overeenkomst aan (Eind)Klant één of meer Gebruikersaccounts met bijbehorende Inloggegevens verstrekken voor uitsluitend medewerkers van (Eind)Klant. In geen geval zal (Eind)Klant of haar medewerkers Gebruikersaccounts of referenties van Gebruikersaccounts aan derden verstrekken.
2. Provider kan, op grond van een SaaS Overeenkomst, aan (Eind)Klant één of meer Inloggegevens voor machine-to-machine communicatie verstrekken voor exclusief gebruik door (Eind)Klant. In geen geval zal (Eind)Klant of haar medewerkers deze Inloggegevens aan derden verstrekken.
3. (Eind)Klant is verantwoordelijk voor alle activiteiten die plaatsvinden onder de door haar verstrekte Inloggegevens en zal zich houden aan alle toepasselijke nationale en buitenlandse wetten, verdragen en regelgeving in verband met het gebruik van de Dienst(en), inclusief die met betrekking tot de privacy van gegevens, internationale communicatie en de overdracht van technische of persoonlijke gegevens (waaronder ook begrepen regelgeving met betrekking tot het opnemen van gesprekken). Klant is als enige verantwoordelijk voor de controle en het toezicht op het gebruik van de Inloggegevens. Klant is tevens verantwoordelijk voor de naleving van de SaaS Overeenkomst en de SaaS Voorwaarden met betrekking tot haar werknemers en hun Inloggegevens.
4. Klant zal:
 1. Provider onmiddellijk op de hoogte stellen van elk ongeoorloofd en/of ongeoorloofd gebruik van een wachtwoord, certificaat of account of van elke andere bekende of vermoede inbreuk op de beveiliging met betrekking tot de Inloggegevens; en/of

2. onmiddellijk verslag uit brengen van en redelijke inspanningen verrichten om het kopiëren of verspreiden van Inhoud te stoppen voor zover die de Klant bekend is of wordt vermoed in verband met de Dienst(en); en/of
3. zich niet voordoen als een andere gebruiker van de Dienst(en) of valse identiteitsgegevens verstrekken om toegang te krijgen tot of gebruik te maken van de Dienst(en).
5. Aanvullende Inloggegevens kunnen worden opgevraagd door middel van een schriftelijke kennisgeving aan Provider en na goedkeuring zullen aanvullende Gebruikersaccounts en/of Inloggegevens toegang tot de Dienst(en) worden verleend. De Provider behoudt zich het recht voor om naar eigen goeddunken Inloggegevens te weigeren in toewijzing of bestaande Inloggegevens in te trekken voor de Dienst(en) indien er gebruik van wordt gemaakt tegen de voorwaarden van deze SaaS Voorwaarden en/of de SaaS Overeenkomst in.
6. Provider is enkel verantwoordelijk voor het hosten van de telefooncentrale met bijbehorende callflowdesigner. De Klant heeft toegang tot de callflowdesigner en is daarmee zelf verantwoordelijk voor het correct inprogrammeren van de callflowdesigner en de eventuele koppeling aan telefoonnummers. Provider is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor (het functioneren van) de koppeling van software (van de Klant) aan de telefooncentrale of de configuratie van de Dienst(en).
7. Om de Dienst(en) aan te bieden aan Eindklant, dient Reseller met de Eindklant van Reseller op geldige wijze een bindende, schriftelijke overeenkomst aan te gaan waarin is opgenomen: naleving van alle toepasselijke wetten in verband met de levering van de Dienst en het gebruik van de Dienst door de Eindklant, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, de AVG, het afwijzen van elke garantie in verband met de Dienst, het afwijzen van elke aansprakelijkheid en het uitsluiten van schadevergoedingen op een wijze die in overeenstemming is met de bepalingen van eventuele toepasselijke overeenkomsten tussen Reseller en Provider.
8. Reseller gaat ermee akkoord provider te vrijwaren van en schadeloos te stellen voor enige vordering van een eindgebruiker, derde partij en/of regulerende instantie in verband met de dienst die wordt geleverd aan eindgebruikers. Reseller betaalt de kosten van eventuele daaruit voortvloeiende uitspraken of schikkingen, en alle in verband ermee geleden onkosten, met inbegrip van redelijke kosten voor gerechtelijke bijstand.

5. Fair Use Policy

1. Een aantal Diensten maken het mogelijk om intensiever c.q. omvangrijker gebruik te maken van de Dienst dan waar de prijs op is gebaseerd. Het gebruik van de Dienst door Klant moet wel op een normale en redelijke wijze gebeuren. Om allerlei redenen, waaronder het voorkomen van overbelasting van het netwerk en overlast voor andere klanten, moet misbruik van de Dienst worden voorkomen.
2. Gebruik dat niet als redelijk gebruik wordt aangemerkt is in ieder geval, maar niet uitsluitend
 - a. Gebruik met meerdere apparaten tegelijk, tenzij anders door Provider is aangegeven.
 - b. Gebruik van zeer grote hoeveelheden dataverkeer. Onder zeer grote hoeveelheden dataverkeer wordt excessief gebruik van de internetdienst

verstaan, waarbij het gebruik significant hoger is dan het gebruik van andere klanten welke via eenzelfde verbinding gebruik maken van dezelfde internetdienst.

- c. Personen toegang geven tot de Dienst(en) zonder eigen account bij Provider of deze zodanig configureren dat de Dienst(en) beschikbaar komt voor gebruikers zonder een eigen Gebruikersaccount bij Provider.
3. Als blijkt dat de Dienst afwijkend gebruikt wordt kan Provider ten alle tijden direct de dienstverlening opschorten. Indien het, naar de mening van Provider, gaat om kwaadaardig gebruik, kan Provider dit per direct doen. Gaat het om goedaardig gebruik dat simpelweg niet in het gehanteerde prijsmodel past (standaard 'per persoon') dan kan Provider een ander, zwaarder, prijsmodel voorstellen.
4. Brengt de (Eind)Klant het verbruik niet binnen 48 uur terug naar normaal verbruik dan kan Provider deze Dienst conform het aangepaste prijsmodel het voorstel in rekening brengen.
5. In het geval van Resellers zal Provider, in eerste instantie, afspraken maken per Eindklant. Als blijkt dat hier misbruik van wordt gemaakt of dit niet passend is dan heeft Provider ook het recht om de Reseller in het geheel een ander prijsplan voor te stellen.
6. Provider heeft de mogelijkheid om (Eind)Klanten per direct in het gebruik te kunnen limiteren als het afwijkende gebruik leidt tot, naar de mening van Provider, onevenredig hoge kosten of directe overlast voor andere klanten van Provider.

6. Wijzigingen, upgrades en verbeteringen

1. Provider behoudt zich het recht voor om zijn Dienst(en) en/of eventuele gedeelten of configuraties daarvan van tijd tot tijd te wijzigen en/of aan te passen zonder voorafgaande kennisgeving. Dergelijke wijzigingen en/of aanpassingen kunnen, zonder beperking, het toevoegen of intrekken van functies en/of gegevens, of wijzigingen in de instructies en/of documentatie omvatten. Een dergelijke wijziging en/of aanpassing zal nimmer de functionaliteit van de Dienst(en) zodanig aantasten dat het doel zoals vastgelegd in de SaaS Overeenkomst niet langer kan worden bereikt.
2. Provider kan ook, naar eigen goeddunken, verbeteringen, upgrades en andere soorten verbeteringen aan zijn Dienst(en) beschikbaar stellen. Verbeteringen, upgrades en andere soorten verbeteringen aan de Dienst(en) worden al dan integraal onderdeel van de Dienst(en) die onder de SaaS Overeenkomst aan Klant ter beschikking zijn gesteld.

7. Gebruiksgegevens en Data

1. Provider zal elke maand een back-up maken van Klant Data. Provider zal op geen enkel moment Klant Data opvragen als deze per ongeluk of anderszins door Klant worden verwijderd. In het onwaarschijnlijke geval dat Klant Data door een software- of hardware storing verloren gaan, zal de Provider de meest recente succesvolle back-up terugzetten. Provider neemt geen enkele verantwoordelijkheid, impliciet of anderszins, voor de kwaliteit of de frequentie van de back-up van Klant Data.
2. Provider is geen eigenaar van gegevens, informatie of materiaal dat Klant aan de Dienst(en) verstrekt in het kader van het gebruik van de Dienst(en). Klant, niet de

Provider, is als enige verantwoordelijk voor de nauwkeurigheid, kwaliteit, integriteit, wettigheid, betrouwbaarheid, geschiktheid en het intellectuele eigendomsrecht of gebruiksrecht van alle Klant Data en de Provider is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor het verwijderen, corrigeren, vernietigen, beschadigen, verliezen of het niet opslaan van Klant Data. In het geval de SaaS Overeenkomst wordt beëindigd, zal Provider op verzoek binnen acht (8) weken na beëindiging van diezelfde SaaS Overeenkomst een bestand van de Klant Data ter beschikking stellen. Na het verstrijken van deze termijn van acht (8) weken zullen alle Klant Data (inclusief de back-ups van Klant Data) permanent worden verwijderd.

3. Provider behoudt zich het recht voor om Klant Data in te houden en/of te verwijderen zonder voorafgaande kennisgeving in verband met enige inbreuk op deze SaaS Voorwaarden dan wel de SaaS Overeenkomst, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, uw niet-betaling. Bij beëindiging om welke reden dan ook, vervalt onmiddellijk het recht van Klant om toegang te krijgen tot Klant Data en heeft Provider geen enkele verplichting om Klant Data te bewaren en/of door te sturen behoudens het bepaalde in dit Artikel. Tijdens uw gebruik van de Dienst(en) zal Provider bepaalde informatie archiveren en enige gebruiks- en statistische informatie bewaren. In alle gevallen behoudt Provider zich het recht voor om gearchiveerde, gebruiks- en statistische gegevens onherroepelijk te verwijderen zodra deze ouder zijn dan drie (3) maanden.

8. Eigendomsrechten

1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten op de Dienst(en) en Inhoud, alsmede eventuele afgeleide werken daarvan, zijn en blijven het exclusieve eigendom van de Provider en/of de Derden-aanbieder(s). De Dienst(en) is/zijn samengesteld, voorbereid, herzien, geselecteerd en ingericht door Provider en eventuele Derden-aanbieder(s) door toepassing van beoordelingsmethoden en standaarden die zijn ontwikkeld en toegepast door de inzet van aanzienlijke tijd, inspanning, creativiteit en financiële middelen, de Dienst(en) vormen daarmee het waardevolle intellectuele eigendom van Provider en/of de Derden-aanbieder(s). Klant zal alle redelijke verzoeken van de Provider om de rechten van deze Dienst(en) te beschermen inwilligen. Met inachtneming van de beperkte rechten die hieronder uitdrukkelijk worden verleend, behoudt Provider zich alle rechten, aanspraken en belangen in en op zijn Dienst(en) voor, inclusief alle daarmee verband houdende Intellectuele Eigendomsrechten. Er worden geen enkele rechten verleend aan Klant onder enige overeenkomst anders dan zoals uitdrukkelijk vermeld in een specifieke SaaS Overeenkomst en de bijbehorende SaaS Voorwaarden.
2. Het kopiëren, gebruiken, toegang verschaffen of verspreiden van de Dienst(en) of enige Inhoud in strijd met de toepasselijke SaaS Overeenkomst en deze SaaS Voorwaarden is ten strengste verboden. Elke inbreuk op de SaaS Overeenkomst en de SaaS Voorwaarden door Klant kan door Provider of haar Derden-aanbieder(s) worden afgedwongen door middel van een billijke vergoeding (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, een voorlopige voorziening) in aanvulling op eventuele andere rechten en rechtsmiddelen die beschikbaar zijn.
3. De SaaS Overeenkomst betreft nimmer de verkoop van enige eigendomsrecht en geeft de (Eind)Klant geen enkel eigendomsrecht in of met betrekking tot de Dienst(en) of de Intellectuele Eigendomsrechten van de Dienst(en) en/of de Derden-aanbieders.

4. (Eind)Klant krijgt de mogelijkheid om de Dienst naar eigen inzicht uit modules samen te stellen en in te richten. Indien en voor zover daarbij enige Intellectueel Eigendomsrecht zou ontstaan (hierna: "(Eind)Klant IP"), dan wordt deze (Eind)Klant IP bij voorbaat overgedragen aan Provider. Indien er geen Intellectueel Eigendomsrecht kan worden overgedragen, dan verkrijgt Provider een eeuwigdurend, royalty-vrij, overdraagbaar gebruiksrecht op deze (Eind)Klant IP. Dit gebruiksrecht omvat tevens het recht om de (Eind)Klant IP aan te passen en commercieel te exploiteren zonder daarbij de Klant te betrekken of zonder dat daarvoor de instemming van (Eind)Klant nodig is.

9. Vergoedingen

1. Klant betaalt alle kosten voor de Dienst(en) die in het kader van deze SaaS Overeenkomst zijn afgenomen. Tenzij anders vermeld in deze SaaS Voorwaarden of in een SaaS Overeenkomst betekent dit dat:
 - a. vergoedingen zijn gebaseerd op het feitelijk gebruik van de Dienst(en) en/of Inhoud van abonnementen; en/of
 - b. vergoedingen zijn gebaseerd op afgenomen Dienst(en) en/of Inhoud van abonnementen, ongeacht of Klant de onder de SaaS Overeenkomst en/of SaaS Voorwaarden verleende rechten uitoefent;
 - c. betalingsverplichtingen zijn niet opzegbaar;
 - d. betaalde vergoedingen worden niet terugbetaald;
2. Bedragen moeten worden betaald binnen 30 dagen na factuurdatum.
3. De in dit artikel vermelde vergoeding zijn exclusief enige belastingen en/of soortgelijke heffingen en worden, indien van toepassing, bovenop deze kosten in rekening gebracht.
4. Provider heeft het recht om de prijzen voor haar Diensten periodiek aan te passen. Provider zal een wijziging van prijzen tenminste één maand vóór ingang van de prijswijziging aankondigen.

10. Duur

1. De SaaS Overeenkomst gaat in op de datum waarop de Klant deze voor het eerst accepteert en als zodanig ondertekent en eindigt zodra de periode welke in de SaaS Overeenkomst is vermeld is verstreken.
2. De looptijd is zoals gespecificeerd in de toepasselijke SaaS Overeenkomst en kan met een opzegtermijn van 24 uur, schriftelijk of via het online platform van Provider, worden opgezegd.

11. Beëindiging en opschorting

1. Een partij kan de SaaS Overeenkomst te allen tijde beëindigen om de volgende redenen:
 - a. na 30 dagen na schriftelijke kennisgeving aan de andere partij van een wezenlijke inbreuk indien deze inbreuk na afloop van een redelijke termijn niet is hersteld; of
 - b. indien de andere partij het voorwerp wordt van een faillissementsaanvraag of een andere procedure inzake insolventie, curatele, vereffening of cessie ten voordele van de schuldeisers.
2. Elke inbreuk op uw betalingsverplichtingen of ongeoorloofd gebruik van de Dienst(en), zoals handelen in strijd met de Fair Use Policy, wordt beschouwd als

een wezenlijke inbreuk op de SaaS Overeenkomst en de bijbehorende SaaS Voorwaarden. Provider kan, naar eigen goeddunken, de Dienst per direct opschorten of de Gebruikersaccount(s) en/of Inloggegevens van Klant beëindigen indien Klant de SaaS Overeenkomst en haar SaaS Voorwaarden schendt of anderszins niet nakomt. Klant gaat ermee akkoord en erkent dat Provider geen verplichting heeft om de Klant Data te bewaren en kan deze verwijderen indien Klant de SaaS Overeenkomst en haar bijbehorende SaaS Voorwaarden materieel heeft geschonden, met inbegrip van maar niet beperkt tot het niet betalen van openstaande vergoedingen, en een dergelijke schending niet binnen 30 dagen na kennisgeving van een dergelijke schending is verholpen.

3. Indien Provider de Dienst opschort of beëindigt in verband met het niet nakomen door (Eind)Klant van betalingsverplichtingen jegens Provider, dan heeft Provider het recht om aan Klant (her)aansluitingskosten te berekenen van EUR 250,= per keer.

12. Garanties, aansprakelijkheid en vrijwaringen

1. Klant erkent, begrijpt en accepteert dat de Dienst(en) en haar Derden-aanbieder(s) geen enkele garantie geven aan Klant met betrekking tot de Dienst(en), expliciet of impliciet, en dat de Dienst(en) wordt/worden geleverd op een "as is" basis voor het enige risico van Klant. Provider wijst uitdrukkelijk elke impliciete garantie van geschiktheid voor een bepaald doel van de hand. Noch de Dienst(en), noch haar Derden-aanbieder(s) of hun respectievelijke directeuren, managers, functionarissen, dochterondernemingen, aandeelhouders, werknemers of agenten geven enige garantie met betrekking tot, en geen enkele dergelijke partij zal enige aansprakelijkheid hebben ten opzichte van de Klant voor:
 - a. de nauwkeurigheid, adequaatheid, tijdigheid, volledigheid, betrouwbaarheid, prestaties of voortdurende beschikbaarheid van de Dienst(en); en/of
 - b. vertragingen, weglatingen of onderbrekingen daarin.
2. Provider is niet verplicht om informatie en/of gegevens die via de Dienst(en) worden weergegeven te verifiëren, te monitoren, te controleren of te herzien. Klant erkent en stemt ermee in dat:
 - a. zij als enige verantwoordelijk is voor de beoordeling van de juistheid, tijdigheid en volledigheid van alle Inhoud die via Dienst(en) aan haar wordt geleverd; en
 - b. zij op basis van haar eigen beoordeling heeft vastgesteld dat de Dienst(en) en de SaaS Overeenkomst geschikt en bevredigend zijn voor Klant, en dat Klant bij die vaststelling geen beroep heeft gedaan op enige verklaring of garantie van de zijde van Provider.
3. Voor zover wettelijk toegestaan zal Klant de Dienst(en) en haar Derden-aanbieder(s) en elk van hun respectievelijke directeuren, functionarissen, gelieerde ondernemingen, werknemers en agenten vrijwaren en beschermen tegen alle verliezen, aansprakelijkheden, vonnissen, rechtszaken, procedures, vorderingen, schade, kosten (inclusief advocatenkosten) die voortvloeien uit enig gebruik van de Dienst(en) door Klant of door anderen die gebruik maken van de Inloggegevens die in het bezit zijn van Klant.
4. Behoudens expliciete afspraken in de SaaS Overeenkomst of deze SaaS Voorwaarden, is Provider of haar Derden-aanbieder(s) in geen geval aansprakelijk jegens Klant voor enige speciale, indirecte, incidentele, punitieve of gevolgschade, hoe dan ook veroorzaakt, of voor enige winstderving, of verlies van tijd of goodwill,

verlies van gebruik, kosten of aanschaf van vervangende goederen of diensten, contractueel, uit onrechtmatige daad of anderszins, voortvloeiend uit of op enigerlei wijze verband houdend met de Dienst(en), met inbegrip van maar niet beperkt tot het gebruik of het niet kunnen gebruiken van de Dienst(en), enige onderbreking, onnauwkeurigheid, fout of omissie, zelfs indien zij op de hoogte zijn gesteld van de mogelijkheid van dergelijke schade.

5. Geen enkele actie of vordering, in welke vorm dan ook, die voortvloeit uit of betrekking heeft op de Dienst(en) of op de SaaS Overeenkomst of deze SaaS Voorwaarden kan door Klant meer dan één (1) jaar nadat de oorzaak van een dergelijke actie of vordering is ontstaan, worden ingesteld.
6. In het geval dat Provider aansprakelijk wordt gesteld voor enige schade die voortvloeit uit of verband houdt met de SaaS Overeenkomst of deze SaaS Voorwaarden, gaat Klant er uitdrukkelijk mee akkoord dat de totale aansprakelijkheid van Provider voor eventuele claims, ongeacht de rechtsgrond, niet hoger kan zijn dan de som van de vergoedingen die Klant aan Provider heeft betaald en/of verschuldigd is krachtens de SaaS Overeenkomst voor de betreffende Dienst in de periode van twaalf (12) maanden voorafgaand aan de datum waarop een dergelijke vordering is ontstaan, verminderd met alle betalingen van andere vorderingen die onder deze bepalingen vallen op grond van de SaaS Overeenkomst. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Provider voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer bedragen dan € 500.000,= (vijfhonderdduizend euro).

13. Verwerking van persoonsgegevens

1. Onderwerp en toepassingsgebied

- 1.1. Dit hoofdstuk is van toepassing op de verwerking van de Persoonsgegevens door Verwerker in het kader van de uitvoering van de SaaS Overeenkomst.
- 1.2. In het kader van de uitvoering van de SaaS overeenkomst worden de volgende Persoonsgegevens verwerkt:

Type persoonsgegevens	Categorie betrokkenen	Doel verwerking	Duur verwerking
Telefoonnummer	Klanten	Facturatie	Tot opzegging overeenkomst of maximaal 5 jaar daarna
Naam	Klanten	Leveren online diensten	Tot opzegging overeenkomst
Telefoonnummer	Klanten	Leveren online diensten	Tot opzegging overeenkomst
E-mailadres	Klanten	Leveren online diensten	Tot opzegging overeenkomst
IP-adressen	Klanten	Leveren online diensten	Tot opzegging overeenkomst

- 1.3. Alle begrippen die in dit hoofdstuk worden gebruikt, zoals “Verwerker”, “Verwerkingsverantwoordelijke”, “Persoonsgegevens” en “inbreuk in verband met persoonsgegevens”, hebben de betekenis die daar in de AVG aan is gegeven.
- 1.4. Daar waar in dit hoofdstuk ‘schriftelijk’ staat vermeld, zal tevens worden bedoeld ‘via elektronische weg’ (bijv. e-mail).

2. Verplichtingen Verwerker

- 2.1. Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de verwerking van de Persoonsgegevens in het kader van uitvoering van de SaaS Overeenkomst. Verwerker heeft geen zelfstandige zeggenschap over de Persoonsgegevens.
- 2.2. Verwerker verwerkt Persoonsgegevens slechts in opdracht en ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke. De verwerking geschiedt in overeenstemming met de schriftelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke, de door haar bepaalde doeleinden en middelen en de bewaartermijnen, alsmede de AVG en eventuele overige toepasselijke wet- en regelgeving.
- 2.3. Verwerker verwerkt geen Persoonsgegevens voor zijn eigen doeleinden of die van anderen, tenzij:
 - a. een op Verwerker van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling hem tot verwerking verplicht; in dat geval stelt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke, voorafgaand aan de verwerking, in kennis van dat wettelijk voorschrift, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt; of
 - b. Verwerkingsverantwoordelijke daartoe nadere instructies heeft gegeven.
- 2.4. Verwerkingsverantwoordelijke garandeert dat de opdracht tot verwerking van die Persoonsgegevens in overeenstemming is met alle toepasselijke wet- en regelgeving en vrijwaart Verwerker tegen alle aanspraken van derden welke op enigerlei wijze voortvloeien uit het niet naleven van deze garantie.

3. Technische en organisatorische voorzieningen (beveiliging)

- 3.1. Verwerker zal alle passende technische en organisatorische maatregelen treffen om een passend beveiligingsniveau als bedoeld in art. 32 AVG te garanderen gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de Persoonsgegevens met zich meebrengen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging.
- 3.2. Verwerkingsverantwoordelijke erkent kennis te hebben genomen van de betreffende maatregelen en door ondertekening van de SaaS Overeenkomst gaat Verwerkingsverantwoordelijke akkoord met de door Verwerker genomen maatregelen.

4. Duur en beëindiging

- 4.1. De bepalingen met betrekking tot verwerking van Persoonsgegevens hebben een looptijd gelijk aan de SaaS Overeenkomst en kunnen niet tussentijds worden beëindigd. Artikelen die gezien hun aard bestemd zijn om na het einde van de verwerking van toepassing te blijven, waaronder – maar niet beperkt tot – dit lid, lid 6 en lid 11 sub 5 en sub 6, blijven onverminderd van kracht na beëindiging van de SaaS Overeenkomst.
- 4.2. In geval van beëindiging van de SaaS Overeenkomst en/of op eerste schriftelijke verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke, zal Verwerker onmiddellijk de bij hem aanwezige Persoonsgegevens vernietigen, dan wel aan Verwerkingsverantwoordelijke retourneren, zulks naar uitsluitende keuze van Verwerkingsverantwoordelijke, zonder kopieën daarvan achter te houden.

- 4.3. Verwerker zal alle op grond van lid 5 ingeschakelde derden in kennis stellen van een beëindiging van de overeenkomst dan wel een daartoe strekkend verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke en zal waarborgen dat zij de bij hen aanwezige Persoonsgegevens (laten) vernietigen.

5. Inschakelen sub-verwerkers

- 5.1. Verwerker schakelt bij de verwerking van de Persoonsgegevens verschillende derden als sub-verwerker in, waarvoor Verwerkingsverantwoordelijke middels het aangaan van de SaaS Overeenkomst haar schriftelijke toestemming geeft.
- 5.2. Aan dergelijke derden heeft Verwerker bij schriftelijke overeenkomst minstens dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming opgelegd als die dit hoofdstuk en de wet aan Verwerker oplegt.
- 5.3. Indien Verwerker na het sluiten van de SaaS Overeenkomst andere derden wenst in te schakelen als sub-verwerker, is hiervoor schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke vereist.

6. Geheimhouding

- 6.1. Verwerker (alsmede alle personen die bij Verwerker deelnemen aan de verwerking van Persoonsgegevens) zal de Persoonsgegevens geheimhouden, in welk kader Verwerker ervoor zorgt dat alle personen die bij Verwerker deelnemen aan de verwerking van Persoonsgegevens aan een geheimhoudingsverplichting zijn gebonden.
- 6.2. De in dit artikel beschreven geheimhoudingsbepalingen zijn niet van toepassing indien:
 - a. Verwerkersverantwoordelijke voorafgaand schriftelijke toestemming heeft gegeven om persoonsgegevens aan derden te verschaffen; of
 - b. Verwerker op grond van een wettelijke verplichting de persoonsgegevens aan een derde dient te verstrekken.

7. Bijstand aan Verwerkingsverantwoordelijke

- 7.1. Indien Verwerkingsverantwoordelijke zelf toegang heeft tot de Persoonsgegevens voldoet deze zelf aan alle verzoeken van de betrokkenen met betrekking tot de Persoonsgegevens. Verzoeken die Verwerker ontvangt zullen onverwijld aan Verwerkingsverantwoordelijke worden doorgegeven.
- 7.2. Alleen voor zover het in het voorgaande lid bedoelde niet mogelijk is, biedt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke alle redelijke medewerking bij het voldoen aan verzoeken van betrokkenen welke op basis van hun rechten zijn ingesteld.
- 7.3. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, voor zover redelijkerwijs mogelijk, bijstand verlenen bij het doen nakomen van diens plicht onder de AVG om een gegevensbeschermingseffectbeoordeling uit te voeren.
- 7.4. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke alle informatie ter beschikking stellen die nodig is om aan te tonen dat Verwerker voldoet aan haar verplichtingen onder de AVG. Verwerkingsverantwoordelijke is daarbij gerechtigd om, op eigen kosten, de maatregelen en de naleving van de op Verwerker rustende verplichtingen te controleren, op voorwaarde dat Verwerkingsverantwoordelijke Verwerker daarvan vijf (5) werkdagen van tevoren op de hoogte stelt en op voorwaarde dat Verwerkingsverantwoordelijke bij de inspectie de redelijke aanwijzingen van Verwerker opvolgt en de inspectie de bedrijfsvoering van Verwerker niet onredelijk verstoort.

- 7.5. In voormelde gevallen van bijstand is Verwerker gerechtigd aan Verwerkingsverantwoordelijke redelijke kosten in rekening te brengen.

8. Doorgifte naar derde landen

- 8.1. Het is Verwerker, behoudens wanneer hiervoor uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming is verleend door Verwerkingsverantwoordelijke, niet toegestaan de Persoonsgegevens te verwerken of laten verwerken door haarzelf of derden in landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER). Verwerker stelt Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk schriftelijk op de hoogte van alle (geplande) permanente of tijdelijke doorgifte van persoonsgegevens naar een land buiten de EER en zal hier pas uitvoering aan geven na schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke.

9. Datalekken

- 9.1. Verwerker stelt Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk – uiterlijk binnen [24] uur – na ontdekking van een Datalek, zijnde een inbreuk in verband met persoonsgegevens als bedoeld in art. 4 AVG, schriftelijk op de hoogte en neemt alle redelijke maatregelen om (verdere) schending van de AVG te voorkomen of te beperken en de eventuele nadelige gevolgen van het Datalek te beperken.
- 9.2. Het is uitsluitend aan Verwerkingsverantwoordelijke te bepalen of een bij Verwerker geconstateerd Datalek wordt gemeld aan de toezichthoudende autoriteit en/of aan de betreffende betrokkenen. Verwerker is nimmer verantwoordelijk dan wel aansprakelijk voor de (correcte en/of tijdige uitvoering van de) op Verwerkingsverantwoordelijke rustende meldplicht zoals bedoeld in artikel 33 en 34 AVG.
- 9.3. Verwerker zal, voor zover redelijk, haar medewerking verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerkingsverantwoordelijke ondersteunen in het uitvoeren van haar wettelijke verplichtingen ten aanzien van het Datalek. De kosten van de werkzaamheden van Verwerker hiervoor, zijn voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke.
- 9.4. Verwerker documenteert alle Datalekken met inbegrip van:
- de feiten omtrent het Datalek (waaronder de aard van het Datalek, inclusief de betrokken persoonsgegevens, de categorieën van betrokkenen);
 - dag en tijdstip waarop het Datalek is geconstateerd;
 - de mogelijke gevolgen van het Datalek;
 - de maatregelen die zijn getroffen om het Datalek aan te pakken en/of de eventuele nadelige gevolgen daarvan te beperken;
- Deze documentatie verstrekt Verwerker uitsluitend aan Verwerkingsverantwoordelijke in geval van een verzoek van de toezichthoudende autoriteit aan Verwerkingsverantwoordelijke, als bedoeld in artikel 33 lid 5 AVG.
- 9.5. Indien zich, ondanks het feit dat Verwerker maatregelen zoals afgestemd met Verwerkingsverantwoordelijke heeft doorgevoerd, een Datalek voordoet, kan Verwerkingsverantwoordelijke Verwerker niet aansprakelijk houden voor enige door Verwerkingsverantwoordelijke als gevolg hiervan geleden schade.

14. Algemene bepalingen

1. **Entire Agreement.** De bedoeling van Partijen is dat de SaaS Overeenkomst, tezamen met al haar bijlagen en/of annexen en andere documenten naar welke gerefereerd wordt in de SaaS Overeenkomst of welke refereren naar de SaaS Overeenkomst:

- a. de uiteindelijke uitdrukking zijn van de intentie van partijen met betrekking tot het onderwerp van de SaaS Overeenkomst; en
 - b. alle voorwaarden bevat die de partijen met betrekking tot het onderwerp zijn overeengekomen; en
 - c. alle eerdere discussies, afspraken en overeenkomsten van de partijen met betrekking tot het onderwerp van de SaaS Overeenkomst vervangen.
2. **Overdracht.** Geen van beide partijen mag de SaaS Overeenkomst of rechten of verplichtingen uit hoofde van de SaaS-overeenkomst overdragen zonder schriftelijke toestemming van de andere partij, al dan niet met goederenrechtelijk effect.
3. **Kennisgeving**
- a. **Wijze van kennisgeving.** Partijen zullen alle kennisgevingen en mededelingen tussen de partijen schriftelijk doen door (i) persoonlijke bezorging, of (ii) een nationaal erkende koeriersdienst, of (iii) een e-mail met bewijs van ontvangst.
 - b. **Ontvangst van de kennisgeving.** Een kennisgeving in het kader van de SaaS Overeenkomst zal van kracht zijn op
 1. de ontvangst van de andere partij; en/of
 2. indien gemaild, de eerste van de ontvangst van de andere partij en de vijfde werkdag na de verzending.
4. **Toepasselijk recht**
- a. Op de SaaS Overeenkomst en alle geschillen die voortvloeien daaruit is het Nederlands recht van toepassing.
- Geschillenbeslechting**
- b. In het geval dat een geschil (d.w.z. alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de SaaS Overeenkomst, al dan niet op basis van overeenkomst, onrechtmatige daad of anderszins, hierna ook wel: "Geschil") dat voortvloeit uit of verband houdt met deze SaaS Overeenkomst niet binnen vijftien (15) dagen na de eerste vergadering van Partijen wordt beslecht door Partijen, zullen Partijen te goeder trouw trachten een dergelijk geschil op te lossen door niet-bindende bemiddeling in overeenstemming met het reglement van het Technology Arbitration and Mediation Institute te Eindhoven (www.tami.nl) zoals dat op de aanvangsdatum van het geschil met betrekking tot de termijn van vijftien (15) dagen luidde. In het geval dat een geschil door een van de partijen als onmogelijk wordt beschouwd op te lossen door middel van bemiddeling zal een geschil opgelost worden door:
 - **Arbitrage.** Elk geschil of controversie dat voortvloeit uit de SaaS Overeenkomst zal worden beslecht door arbitrage in Nederland, volgens de dan geldende regels van het Technologisch Arbitrage- en Mediation Instituut, en door 3 arbiters.; en
 - **Uitspraak.** De uitspraak van de arbiter kan bij elke bevoegde rechtbank ten uitvoer worden gelegd.; en
 - **Arbitragebevoegdheid.** De arbiter zal niet bevoegd zijn om enige punitieve- of gevolgschade toe te kennen.
 - c. **Erkenning van onherstelbare schade.** Elke partij erkent dat hun inbreuk of dreigende inbreuk op hun verplichtingen uit hoofde van de SaaS Overeenkomst kan leiden tot onherstelbare schade voor de andere partij die niet voldoende kan worden verlicht door geldschade alleen.
5. **Verklaring van afstand**

- a. Het niet afdwingen van rechten uit hoofde van de SaaS Overeenkomst door een van de partijen wordt niet beschouwd als een verklaring van afstand van de rechten van die partij.
- b. Een verklaring van afstand of verlenging is alleen van kracht als deze schriftelijk is ingediend en ondertekend door de partij die de verklaring van afstand of verlenging heeft afgegeven.
- c. Het niet afdwingen door een partij van een van haar rechten onder de SaaS Overeenkomst zal niet worden beschouwd als een verklaring van afstand van die of andere rechten.
- d. Geen enkele al dan niet gedeeltelijke uitoefening van enig recht of rechtsmiddel zal een andere of verdere uitoefening van enig recht of rechtsmiddel uitsluiten.

6. Overmacht

- a. Geen van beide partijen is verplicht tot het nakomen van enige verplichting, inclusief een wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien zij daartoe verhinderd wordt door omstandigheden die buiten haar macht liggen (ook wel: overmacht). Hieronder vallen onder meer de volgende omstandigheden die buiten de macht van Provider liggen: (i) omstandigheden buiten de macht van leveranciers van Provider, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen die door Provider in opdracht van Klant zijn aangegaan, (iii) defecten in goederen, hardware, software of materialen van derden die door Provider in opdracht van Klant worden gebruikt, (iv) maatregelen van overheidswege, (v) stroomstoringen, (vi) storingen in het internet, datanetwerk of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) (cyber)criminaliteit, (cyber)vandalisme, oorlog of terrorisme en (viii) algemene vervoersproblemen.
 - b. Indien een overmacht situatie langer dan zestig dagen duurt, hebben partijen het recht om de SaaS Overeenkomst schriftelijk te ontbinden wegens overtreding. In dat geval dient alles wat reeds onder de SaaS Overeenkomst is uitgevoerd naar rato te worden afgerekend, zonder dat een der partijen de andere partij iets anders verschuldigd is.
7. Indien een deel van de SaaS Overeenkomst of een deel van een bepaling van de SaaS Overeenkomst niet afdwingbaar of ongeldig wordt verklaard, blijft het resterende deel van de SaaS Overeenkomst en eventueel de bepaling geldig en afdwingbaar.
 8. De verplichtingen van de partijen op grond van hoofdstuk 12 (aansprakelijkheid en vrijwaringen) zullen de beëindiging van de SaaS-overeenkomst overleven.
 9. De titels in de SaaS Voorwaarden of de SaaS Overeenkomst zijn uitsluitend bedoeld als referentie en hebben geen invloed op de betekenis of de interpretatie van de SaaS Overeenkomst of de SaaS Voorwaarden.
 10. Indien een der partijen een actie instelt om haar rechten onder de SaaS Overeenkomst af te dwingen, kan de winnende partij haar kosten (inclusief redelijke advocatenkosten) in verband met die actie op de verliezende partij terugvorderen, ook in het geval van Arbitrage.