



## Algemene Voorwaarden

producten en diensten aangeboden door Efficacy of een van haar dochterondernemingen (zie Bijlage 5 voor een volledige lijst)  
(hierna de "**Dienstverlener**" genoemd),

## INDEX:

Bepalingen van toepassing op alle producten en diensten .....	5
1 Voorwerp.....	5
2 Definities.....	5
3 Contractuele documenten .....	6
4 Financiële voorwaarden .....	6
5 Abonnementen .....	6
5.1 Financiële en factureringsvoorwaarden .....	6
5.2 Duur en beëindiging .....	7
5.3 Beschrijving van abonnementen .....	7
6 Aankoop.....	7
6.1 Levering.....	7
6.2 Aanvullende diensten.....	7
7 Intellectuele eigendom.....	7
7.1 Reikwijdte van het gebruiksrecht.....	7
7.2 Overtreding en waarborging van het rustig genot.....	7
8 Opschorting van diensten .....	8
9 Beëindiging wegens schuld .....	8
10 Aansprakelijkheid .....	8
11 Overmacht .....	9
12 Back-up.....	9
13 Afstand .....	9
14 Clausule inzake evenwicht .....	9
15 Bescherming van persoonsgegevens .....	9
15.1 Algemene informatie.....	9
15.2 De Dienstverlener als verwerker .....	9
15.3 De Dienstverlener als verwerkingsverantwoordelijke:.....	9
16 Vertrouwelijkheid .....	10
17 NIET-WERVINGSBEDING .....	10
18 Overdracht van rechten.....	10
19 Beslechting van geschillen .....	10
20 Toepasselijk recht - bemiddeling en jurisdictie .....	10
BIJLAGE 1: Professionele Diensten .....	12
21 Projecten voor de implementatie van producten .....	12
21.1 Definitie .....	12
21.2 Methodologie voor de tenuitvoerlegging.....	12
21.3 Verplichtingen van de Partijen .....	12
21.4 Garantie van aanpassingen .....	12
21.5 Facturering .....	12
22 Projecten in eigen beheer – delegeren van personeel of technische bijstand .....	12
22.1 Definitie .....	12
22.2 Verplichtingen van de Partijen .....	12
22.3 Financiële en factureringsvoorwaarden .....	13

22.4	Wijziging of beëindiging van voordelen .....	13
23	Vooraf betaalde diensten .....	13
24	Opleiding.....	13
BIJLAGE 2: Diensten voor het beheer van de klantrelatie .....		14
25	Cloud-abonnement .....	14
25.1	Hosting en toegang tot de oplossing .....	14
25.2	Back-ups.....	14
26	Correctief onderhoud.....	14
26.1	Een storing melden bij de supportafdeling.....	14
26.2	Contract inzake dienstverleningsniveau.....	15
26.3	Modaliteiten van de interventie .....	15
26.4	Belangrijk: veiligheid van de interventie.....	15
26.5	Correctie van Afwijkingen op eerdere versies .....	15
26.6	Uitsluitingen .....	15
27	Abonnement (zonder hosting).....	15
28	Abonnement op de dienst van correctief onderhoud .....	15
29	Beschikbaarheid van nieuwe versies van het Product.....	15
30	Abonnement op de Onderhoudsdienst voor het INSTELLEN VAN PARAMETERS .....	16
31	Abonnement op de dienst "UPDATES INBEGREPEN" .....	16
32	Wijziging van de perimeter .....	16
33	Intellectuele eigendom.....	16
BIJLAGE 3: Marketingoplossing .....		17
34	Marketingoplossing .....	17
34.1	Grenzen.....	17
34.2	Beperkte garantie.....	17
34.3	SMS/MMS .....	17
34.4	Verplichtingen van de klant.....	17
34.5	Upgrades .....	17
34.6	Klantgegevens .....	17
34.7	Supportdienst.....	18
34.8	Beschikbaarheid voor APSIS ONE .....	18
34.9	Opschorting.....	18
34.10	Professionele Diensten.....	19
BIJLAGE 4: Verwerking van persoonsgegevens door de dienstverlener als verwerker .....		20
1	Algemene informatie .....	20
2	Overdracht buiten de Europese Unie .....	20
3	Kennisgevingen van inbreuk op de Persoonsgegevens .....	20
4	Bijstand van de Dienstverlener aan de Klant .....	20
5	Veiligheid .....	20
6	Onderaannemer.....	20
7	Wat gebeurt met persoonsgegevens bij beëindiging van de diensten .....	20
8	Inspectie van de Klant .....	21
9	Verplichtingen van de Klant .....	21
10	Aansprakelijkheid .....	21

11 Kenmerken van de verwerking van Producten en Diensten .....	21
11.1 Soort verwerkte persoonsgegevens per product .....	21
BIJLAGE 5: Lijst van ondernemingen van de Efficy groep .....	22
BIJLAGE 5 bis: Specifieke aanvullende voorwaarden.....	22
12 Wanneer de maatschappelijke zetel van de Klant in AZIE is gevestigd .....	22
12.1 Referentie-index.....	22
13 In alle andere gevallen.....	22
13.1 Referentie-index.....	22

**BEPALINGEN VAN TOEPASSING OP ALLE PRODUCTEN EN DIENSTEN****1 VOORWERP**

De Dienstverlener publiceert software voor het leveren van diensten voor het "Beheer van Klantenrelaties" en de "Marketingoplossing" (hierna afzonderlijk het "**Product**" en gezamenlijk de "**Producten**"), die nader worden beschreven in Bijlagen 2 en 3.

Deze Algemene Voorwaarden (hierna de "**Algemene Voorwaarden**") worden aangegaan tussen de Dienstverlener enerzijds en een klant anderzijds (hierna de "**Klant**") en de Dienstverlener en de Klant worden samen de "**Partijen**" genoemd.

Het doel van deze Algemene Voorwaarden is de rechten en plichten van de Partijen vast te leggen, evenals de voorwaarden voor de levering van de Producten en diensten door de Dienstverlener. Op alle bestellingen die door de Klant worden geplaatst, zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing.

Dit hoofdstuk bevat de bepalingen die van toepassing zijn op alle aangeboden Producten en diensten BIJLAGE 1: Professionele Diensten bevat de bepalingen die specifiek zijn voor de Professionele Diensten. BIJLAGE 2: Diensten voor het beheer van de klantrelatie bevat bepalingen die specifiek zijn voor het Beheer van Klantenrelaties. BIJLAGE 3: bevat de specifieke bepalingen voor de Marketingoplossing.

Indien de Klant naast het Product ook software van derden heeft besteld, zijn uitsluitend de artikelen van deze sectie (met uitzondering van artikel 7) van toepassing op de verhandeling van deze Producten van derden waarbij de Partijen betrokken zijn.

**2 DEFINITIES**

Elk van de hierin gedefinieerde begrippen heeft de hieronder aangegeven betekenis:

**Aankoop:** verwijst naar het geval waarin de Klant licenties koopt om het Product te gebruiken.

**Aanpassingen:** verwijst naar aanpassingen aan specifieke parameters en/of ontwikkelingen aan het Product. De Aanpassingen kunnen worden uitgevoerd door de Dienstverlener of door een door hem erkende Integrator.

**Abonnement(en):** betekent een abonnement op producten of diensten die per abonnement worden verkocht door de Dienstverlener, inclusief maar niet beperkt tot: Clouddiensten, Onderhoud en het recht om de Producten gedurende een beperkte periode, d.w.z. de Abonnementperiode, en in On Premise modus te gebruiken.

**Bestek:** de functionele en technische documenten die tijdens de Projecten worden geproduceerd en gevalideerd en waarin de Specifieke Instellingen en Ontwikkelingen worden beschreven die moeten worden uitgevoerd om de Oplossing te leveren.

**Bestelbon:** verwijst naar de door de Dienstverlener uitgebrachte en door de Klant ondertekende of uitdrukkelijk aanvaarde prijsoffertes, of bij gebreke daarvan, de financiële voorwaarden vervat in het door de Klant ondertekende Commercieel Voorstel.

**Bestelformulieren:** het door de Dienstverlener gevalideerde formulier of het online abonnementsproces waarmee de Klant zich verbindt om zich te abonneren op de Diensten in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden.

**Bijzondere Voorwaarden:** de voorwaarden die schriftelijk tussen de Partijen zijn overeengekomen en die een aanvulling vormen op en in de plaats komen van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden.

**Cloud:** verwijst naar de hosting van de Oplossing op de infrastructuur van de Dienstverlener en het verschaffen van toegang tot de Oplossing, in tegenstelling tot de modus "On Premise".

**Code:** de JavaScript-code of enige andere code die door de Dienstverlener aan de klant wordt verstrekt voor gebruik in verband met de Diensten.

**Commercieel Voorstel:** betekent de definitieve offerte van de Dienstverlener zoals aanvaard door de Klant. Dit geldt niet voor verkoopbrochures of andere algemene presentatiedocumenten en ook niet voor niet-afgeronde offertes.

**Correctief Onderhoud:** verwijst naar de dienst die bestaat uit het corrigeren van Afwijkingen en die wordt beschreven in artikel 26. Het dekt in ieder geval de Standaard Afwijkingen en mogelijk ook de Specifieke Afwijkingen. De reikwijdte wordt omschreven in het Commercieel Voorstel of het Bestelformulier.

**Definitie van Behoeften van de Klant:** elk door de Klant verstrekt schriftelijk document waarin de Klant zijn behoeften voor de levering van de Diensten kan formuleren.

**Dienst(en):** verwijst naar de diensten die in meer detail beschreven staan in Bijlagen 1 tot 3.

**Essentiële Functie:** een functie die intensief wordt gebruikt (ten minste 20% van de gebruikstijd), waarvan het ontbreken de algehele werking van de applicatie aanzienlijk verstoort (wat resulteert in een werkoverbelasting van meer dan 50% voor de betrokken Gebruikers) en die een groot aantal Gebruikers treft (ten minste 50%).

**Gebruiker:** iedere aan de Klant verbonden persoon die het recht heeft om namens de Klant gebruik te maken van de Producten en Diensten van de Dienstverlener en die unieke gebruikers-ID's en wachtwoorden heeft om toegang te krijgen tot het Product.

**Inhoud:** verwijst naar digitale gegevens, tekst, afbeeldingen, audio, video, software of vergelijkbare inhoud.

**Klantgegevens:** alle Inhoud die de Klant (a) indient, verzamelt, verwerkt, gebruikt of opslaat via/in het Product; of (b) genereert bij interactie met het Product. Klantgegevens omvatten geen inhoud die de Dienstverlener beschikbaar stelt aan de Klant als onderdeel van de Dienst, zoals inhoud die Efficy verkrijgt van openbare en derde bronnen en code.

**Integrator:** verwijst naar een derde bedrijf aan wie de Klant de creatie van de Aanpassingen van de Producten en de correctie van eventuele resulterende Afwijkingen heeft toevertrouwd.

**Marketingoplossing:** betekent alle toepassingen, tools en platforms voor Web marketing van de Dienstverlener waarop de Klant zich heeft geabonneerd via het Bestelformulier of die de Dienstverlener anderszins beschikbaar maakt voor de Klant, en die door de Dienstverlener zijn ontwikkeld, worden beheerd en onderhouden, zoals toegankelijk via <http://apsis.com> of een andere aangewezen URL, en alle aanvullende producten en diensten die de Dienstverlener aan de Klant levert (inclusief, maar niet beperkt tot, de code).

**On Premise:** verwijst naar het geval waarin de Klant de Oplossing host en beheert, in tegenstelling tot de Cloud-modus.

**Product(en):** verwijst naar alle Softwareproducten zoals op de markt gebracht door de Dienstverlener.

**Producten van Derden:** verwijst naar niet-geïntegreerde producten en professionele diensten geleverd door derden die interageren met of worden gebruikt in verband met de Diensten.

**Project:** betreft alle Diensten die erop gericht zijn het Product aan te passen aan de door de Klant kenbaar gemaakte behoeften door het uitvoeren van specifieke instellingen en ontwikkelingen.

**Professionele Diensten:** helpen bedrijven specifieke uitdagingen aan te pakken via een specifiek project op basis van het Product, dat training, implementatie, integratie of andere gerelateerde adviesdiensten kan omvatten.

**Oplossing:** verwijst naar het (de) Product(en) en de bijbehorende Aanpassingen (indien van toepassing).

**Sites van Derden:** verwijst naar websites van derden die toegankelijk zijn via de Diensten.

**Standaardafwijking:** betekent een werking van de Oplossing die niet in overeenstemming is met de Standaarddocumentatie.

**Specifieke Afwijking:** verwijst naar een werking van de Oplossing die niet voldoet aan het Bestek van Aanpassingen (afwijking die voortkomt uit de Specifieke Instellingen of Ontwikkelingen).

**Standaarddocumentatie:** betekent de documentatie voor de installatie, het gebruik, het beheer en de interfacing van het Product, alsmede de technische documentatie.

**Technische Referentieomgeving:** verwijst naar alle hardware- en softwarecomponenten van het informatiesysteem van de Klant die in wisselwerking staan met de Oplossing, zoals servercomponenten (behalve indien gehost in de Cloud) (hardware, server van de databank, server van de toepassing, Webserver, messaging, enz.) en hulpmiddelen geïnstalleerd op het werkstation van de gebruiker (hardware, OS, browser, kantoortechnologie, enz.).

**Vertrouwelijke Informatie** betekent alle informatie die door de ene Partij (de "**Bekendmakende Partij**") wordt bekendgemaakt aan de andere Partij (de "**Ontvangende Partij**"), mondeling of schriftelijk, die als vertrouwelijk wordt aangemerkt of die redelijkerwijs als vertrouwelijk zou moeten worden beschouwd gezien de aard ervan en de omstandigheden van de bekendmaking, zoals Klantgegevens, zakelijke en marketingplannen, technologie en technische informatie, productplannen en -ontwerpen en zakelijke processen. Vertrouwelijke Informatie omvat geen informatie die (i) algemeen bekend is of bekend wordt zonder schending van enige verplichting door de Bekendmakende Partij; (ii) bekend was bij de Ontvangende Partij voordat deze bekend werd gemaakt door de Bekendmakende Partij; of (iii) ontvangen is van een derde partij zonder schending van enige verplichting door de Bekendmakende Partij.

**Versie:** softwareversie. Een nieuwe versie komt overeen met wijzigingen aan een softwareaanbod die het product niet wezenlijk veranderen, maar eerder de functionaliteit ervan verhogen en problemen oplossen. Elke gepubliceerde versie van de software wordt aangeduid met een nummer.

### 3 CONTRACTUELE DOCUMENTEN

Deze Algemene Voorwaarden vormen de gemeenschappelijke rechtsgrondslag die van toepassing is op alle door de Dienstverlener aangeboden producten en diensten. Elke afwijking van deze Algemene Voorwaarden zal worden uiteengezet in de Bijzondere Voorwaarden.

De laatst aanvaarde Algemene Voorwaarden hebben voorrang op alle eerdere contracten of overeenkomsten die de Partijen gesloten hebben.

De contractuele documenten die de betrekkingen tussen de Partijen regelen zijn, in volgorde van prioriteit:

1. de Projectdocumenten (indien van toepassing) die formeel door de Partijen zijn gevalideerd;
2. de Bijzondere Voorwaarden (indien van toepassing); en
3. het/de Bestelformulier(en) of Commercieel Voorstel(len) van de Dienstverlener;
4. deze Algemene Voorwaarden en hun bijlagen;
5. De definitie van de vereisten van de Klant, indien van toepassing.

De contractuele documenten geven het volledige akkoord tussen de Partijen weer (hierna het "Contract").

### 4 FINANCIËLE VOORWAARDEN

De Klant betaalt alle kosten die in een Bestelbon worden vermeld of die anderszins worden overeengekomen. De in de Commerciële Voorstellen of de Bestelbonnen vermelde bedragen zijn exclusief belastingen en zullen worden vermeerderd met de geldende belastingen.

Betaling uit hoofde van de Bestelbon is niet afhankelijk van de implementatie of uitvoering van andere diensten.

De facturen zijn netto betaalbaar en zonder korting binnen dertig (30) kalenderdagen na de factuurdatum.

Elke klacht met betrekking tot een factuur moet de Dienstverlener binnen 30 kalenderdagen na de factuurdatum bereiken. Dit recht vervalt als het niet binnen de aangegeven periode wordt ontvangen.

Bij uitdrukkelijke overeenkomst en tenzij een uitzondering specifiek gevraagd en overeengekomen is door de Dienstverlener, zal het niet betalen van facturen op de vervaldag en een herinnering automatisch en zonder voorafgaande ingebrekestelling (niettegenstaande de ontbindende clausule) resulteren in de onmiddellijke opeisbaarheid van alle nog verschuldigde bedragen, ongeacht de voorziene betalingswijze, en de facturatie van nalatigheidsintresten berekend tegen de maandelijkse rentevoet van één (1) % of het maximumbedrag volgens de geldende wetgeving. De verwijlrenten worden berekend vanaf de dag volgend op de vervaldag van de factuur tot de dag waarop de rekening van de Dienstverlener is gecrediteerd.

In geval van laattijdige betaling geven de voor de invordering gemaakte kosten bovendien aanleiding tot een forfaitaire vergoeding van veertig (40) euro. Indien de gemaakte invorderingskosten hoger zijn dan het bedrag van deze forfaitaire vergoeding, kan na voorlegging van bewijsstukken een aanvullende vergoeding worden gevraagd. De Klant is van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling alle gerechtelijke en buitengerechtelijke invorderingskosten verschuldigd.

De tarieven worden geïndexeerd op basis van de referentie-index (zie bijlage 5bis), op elke facturatieperiode van het Contract, met de gepubliceerde basisindex bij de ondertekening van het contract. Als de variatie die voortvloeit uit de index negatief is, wordt er geen wijziging aangebracht.

Indien de index verdwijnt, zal hij worden vervangen door een nieuwe index die de ontwikkeling van de prijzen van software of IT-diensten op het betrokken grondgebied meet.

Tenzij anders vermeld in het Commercieel Voorstel of de Bestelbon, zijn de reis- en verblijfkosten voor rekening van de Klant op basis van verstrekte ontvangstbewijzen.

### 5 ABONNEMENTEN

#### 5.1 Financiële en facturatievoorwaarden

Aan Abonnementen zijn kosten verbonden zoals gespecificeerd in het Commercieel Voorstel of Bestelformulier.

Deze bijdrage wordt vooraf gefactureerd voor een duur van één (1) jaar, tenzij in de commerciële offerte anders is bepaald.

### 5.2 Duur en beëindiging

Elk Abonnement wordt van kracht op de datum die in het Commercieel Voorstel of de Bestelbon wordt aangegeven, voor een duur die in het Commercieel Voorstel of de Bestelbon wordt vermeld. Het wordt stilzwijgend verlengd voor opeenvolgende perioden van gelijke duur.

Standaard is de duur van elk Abonnement één (1) jaar.

Een Partij die een Abonnement wenst te beëindigen of verminderen dient de andere Partij hiervan op enigerlei wijze in kennis te stellen. Elke inschrijving per ondertekende offerte kan echter per aangetekende brief met ontvangstbevestiging worden beëindigd. Tenzij anders vermeld in het Bestelformulier of het Commercieel Voorstel van de Dienstverlener, moet elke opzegging ten minste 2 maanden voor het einde van de betreffende periode plaatsvinden.

### 5.3 Beschrijving van abonnementen

In het geval van Cloud-Abonnementen en het Abonnement, schrijft de Klant zich in op het recht om de Producten te gebruiken voor de duur van het Abonnement.

Een beschrijving van de diensten die worden geleverd als onderdeel van de Abonnementen wordt gegeven in Bijlagen 2 en 3.

## 6 AANKOOP

De aankoop van licenties verleent de Klant het recht om het Product gedurende de gehele duur van het auteursrecht te gebruiken.

### 6.1 Levering

De Dienstverlener zal de Klant binnen vijf (5) dagen na de bestelling een kopie verstrekken van de software in objectcode en de Standaard Documentatie. De bronprogramma's worden niet aan de Klant meegegeeld.

### 6.2 Aanvullende diensten

De Klant wordt erop gewezen dat hij een Onderhoudsabonnement (of Cloud-Abonnement) moet hebben afgesloten indien hij gebruik wenst te maken van de diensten van de Dienstverlener. Deze behoudt zich het recht voor elke tussenkomst te weigeren indien de Klant op het ogenblik van de aanvraag tot tussenkomst niet in het bezit is van één van deze Abonnementen.

## 7 INTELLECTUELE EIGENDOM

### 7.1 Reikwijdte van het gebruiksrecht

De Klant behoudt alle rechten op de Klantgegevens en Efficacy zal de Klantgegevens uitsluitend gebruiken in overeenstemming met dit Contract en anderszins om haar verplichtingen jegens de Klant na te komen en/of haar rechten uit hoofde van dit Contract uit te oefenen.

Met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Klant heeft Efficacy het recht om het feit dat de Klant een betalende klant van Efficacy is bekend te maken en om de naam en het logo van de Klant te gebruiken (zoals aangegeven door de Klant) om de Klant te identificeren als een klant van Efficacy op de websites van Efficacy en in ander promotie- en marketingmateriaal.

Alle eigendomsrechten, intellectuele eigendomsrechten en andere eigendomsrechten met betrekking tot de Producten en Diensten geleverd door de Dienstverlener (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, Producten, Clouddiensten, Aanpassingen, Standaarddocumentatie, broncodes, systemen, programma's, databanken, rapporten, methoden, interventies, ontdekkingen, knowhow, enz.), met inbegrip van aanvullingen, innovaties, verbeteringen, wijzigingen, toevoegingen,

uitbreidingen, afgeleiden daarvan, zijn en blijven het exclusieve eigendom van de Dienstverlener.

Deze Algemene Voorwaarden impliceren geen overdracht van enige intellectuele eigendomsrechten aan de Klant, behoudens de toekenning van bepaalde rechten door de Dienstverlener aan de Klant, die het voorwerp zullen uitmaken van een uitdrukkelijke schriftelijke overeenkomst tussen de Partijen. Bepalingen die hiervan afwijken, worden beheerst door de voorwaarden van het contract dat is gesloten tussen de Dienstverlener en de Klant.

De Dienstverlener is de eigenaar van alle suggesties, aanbevelingen, verbeteringen, verzoeken om verbetering of andere opmerkingen die door de Klant of Gebruikers worden verstrekt met betrekking tot de Diensten, het Product en de Oplossing, en indien van toepassing, stemt de Klant ermee in om alle overdrachten van dergelijke rechten te doen en/of verbindt zich ertoe om alle redelijke stappen te ondernemen die nodig zijn zodat de Dienstverlener daarvan eigenaar blijft.

Voor de in het onderhavige document gedefinieerde termijnen verleent de Dienstverlener de Klant een persoonlijk, niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om de Producten geïdentificeerd in de Bestelbon onder de objectcode te gebruiken.

De Klant mag het Product alleen gebruiken in het kader van zijn eigen activiteit.

Het is de Klant niet toegestaan om direct of indirect (i) de Abonnementdienst te wijzigen, te decompileren, te disassembleren of aan reverse engineering te onderwerpen of te trachten de onderliggende code en/of structuur, ideeën of algoritmen van de Abonnementdienst of enige software, gegevens of documentatie met betrekking tot of verstrekt met de Abonnementdienst te achterhalen; (ii) de Abonnementdienst te wijzigen, te vertalen of daarvan afgeleide werken te maken; (iii) toegang te verkrijgen tot de Abonnementdienst of de Abonnementdienst te gebruiken om een product of dienst te creëren (of een derde te ondersteunen of te helpen bij het creëren daarvan) dat of die met de Abonnementdienst concurreert; (iv) op enigerlei wijze rechten op de Abonnementdienst over te dragen of te bezwaren; of (v) het Product in onderlicentie te geven, te verkopen, over te dragen, toe te wijzen, te distribueren of commercieel te exploiteren.

Onder gebruiksrecht wordt verstaan het recht:

- de functies van het Product uit te voeren zoals beschreven in het Bestek;
- een interface maken tussen het Product en toepassingen van derden via onze API; en
- derden van tijd tot tijd toegang verlenen tot de Producten via een aangewezen Gebruiker.

### 7.2 Overtreding en waarborging van het rustig genot

De Dienstverlener garandeert dat hij houder is van de intellectuele eigendomsrechten of over de nodige toelatingen beschikt om het Product op de markt te brengen. De Dienstverlener waarborgt aan de Klant het rustig genot van de rechten die hem zijn verleend op de Producten die hij uitgeeft.

Elke Partij vergoedt en vrijwaart de andere Partij van elke vordering of klacht gebaseerd op inbreuk op intellectuele eigendomsrechten (van derden), oneerlijke concurrentie of oneigenlijk gebruik om het gebruik van het Product waarop het Contract betrekking heeft te beperken of te verbieden, op voorwaarde dat: 1) de benadeelde Partij de andere Partij binnen een redelijke termijn in kennis heeft gesteld van de rechtsvordering of eis; 2) de andere Partij haar eigen belangen en die van de benadeelde Partij vrijelijk en op eigen kosten heeft kunnen verdedigen en de benadeelde Partij loyaal heeft meegewerkt aan een



dergelijke verdediging door tijdig alle informatie te verstrekken die nodig is om een dergelijke verdediging te voeren; 3) de betrokken Partij aanvaardt dat de andere Partij naar eigen goeddunken kan onderhandelen over de terugtrekking van de eiser, met dien verstande dat de betrokken Partij geen enkele eis kan schikken tenzij zij de andere Partij onvoorwaardelijk ontslaat van alle aansprakelijkheid; en 4) het geschil betrekking heeft op een element van het Product.

In geval van een verbod op het gebruik van alle of een deel van de elementen waarvoor de rechten zijn overgedragen, zal de Dienstverlener zich (naar eigen goeddunken) inspannen om: hetzij het recht voor de Klant te verkrijgen om het betreffende element te blijven gebruiken zonder extra kosten voor de Klant; hetzij het Product te wijzigen om piraterij te voorkomen; hetzij een vervangingsoplossing te bieden; hetzij (alleen in het geval van een Aankoop) de klant een deel van de reeds voor het Product betaalde bedragen terug te betalen, rekening houdend met de tijd gedurende welke de Klant het Product heeft kunnen gebruiken.

De Klant erkent dat al deze acties afzonderlijk een voldoende schadevergoeding vormen.

## 8 OPSCHORTING VAN DIENSTEN

Bij niet-betaling van onbetwiste facturen kan de Dienstverlener de diensten na een periode van vijftien (15) kalenderdagen zonder effect opschorten.

Als de Klant niet binnen vijftien (15) kalenderdagen de gehele verschuldigde bedragen niet heeft betaald, kan de Dienstverlener alle diensten opschorten totdat de verschuldigde bedragen volledig zijn betaald, inclusief verwijlrenten. Deze opschorting zal niet leiden tot een wijziging van de vastgestelde prijs of de toepassing van een boete door de Klant.

Indien de Klantenwebsite van de Klant of het gebruik van de Diensten (i) onderworpen is aan denial of service-aanvallen of andere verstoringen; (ii) wordt gebruikt om denial of service-aanvallen of andere verstoringen uit te voeren; (iii) een beveiligingslek creëert voor de Diensten of andere elementen; (iv) overmatig bandbreedte verbruikt; of, (v) schade toebrengt aan de Dienstverlener of derden, dan kan de Dienstverlener, na elektronische kennisgeving aan de Klant, de toegang tot het Abonnement geheel of gedeeltelijk opschorten.

Bovendien kan de Dienstverlener de diensten op elk moment opschorten indien het gebruik ervan illegaal blijkt en/of de algemene kwaliteit van zijn diensten in gevaar kan brengen (bijvoorbeeld maar niet uitsluitend: het verzenden van spam, lasterlijke opmerkingen of documenten, schending van persoonlijke rechten, poging tot piraterij, poging tot onderschepping van spraakberichten of berichten met een promotioneel karakter die algemeen bekend staan als "ongewenste e-mail", schending van de openbare orde of de goede zeden, enz.).

## 9 BEËINDIGING WEGENS SCHULD

Elke Partij kan de Diensten (Abonnementen en Projecten) per aangetekende brief met ontvangstbevestiging beëindigen indien de andere Partij haar verplichtingen uit hoofde van deze voorwaarden niet nakomt en zonder dat deze tekortkoming binnen dertig (30) kalenderdagen na ingebrekestelling is verholpen, onder voorbehoud van de schadevergoeding waarop de Partij aanspraak kan maken. Alle geleverde diensten blijven verschuldigd.

De Dienstverlener is gerechtigd, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, het Contract met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder rechterlijke of arbitrale tussenkomst, indien:

a) door of jegens de Klant (voorlopige) surseance van betaling of faillissement wordt aangevraagd of verleend;

(b) beslag wordt gelegd op een substantieel deel van de activa of goederen van de Klant die door of namens de Klant ter beschikking zijn gesteld en het beslag niet op korte termijn wordt opgeheven;

(c) het bedrijf van de Klant wordt geliquideerd of de Klant zijn huidige activiteiten staakt, of indien de Klant een rechtspersoon is, de eigendomsverhoudingen in die rechtspersoon aanzienlijk veranderen, of de rechtspersoon wordt ontbonden;

(d) het gebruik van het Product inbreuk maakt op enige intellectuele eigendomsrechten verleend door de Dienstverlener;

(e) de Klant anderszins in gebreke blijft bij het nakomen van enige andere verplichting uit hoofde van het Contract, in zijn geheel en/of binnen de termijnen;

f) in alle gevallen van a) tot d), altijd onverminderd het recht van de Dienstverlener op schadevergoeding.

De Klant heeft het recht om het contract te beëindigen als de Dienstverlener herhaaldelijk en ernstig in gebreke blijft of een opzettelijke fout begaat bij de uitvoering van zijn contractuele verplichtingen.

Indien het contract tussen de Dienstverlener en de Klant wordt ontbonden, al dan niet met toepassing van het in deze Algemene Voorwaarden omschreven ontbindingsrecht, verliest de Klant het recht om van de Dienstverlener de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van het ontbonden contract te vorderen.

## 10 AANSPRAKELIJKHEID

De volgende bepalingen verdelen de aansprakelijkheden tussen de Dienstverlener en de Klant; de overeengekomen prijzen weerspiegelen deze verdeling van aansprakelijkheden en de daaruit voortvloeiende beperking van aansprakelijkheid.

De Klant verklaart dat hij er zich ten volle van bewust is dat het Product technische storingen kan vertonen of niet volledig en ononderbroken kan functioneren.

De Klant zal geen verhaal hebben op de Dienstverlener voor kleine wijzigingen in de diensten en/of producten indien deze technisch noodzakelijk zijn of voortvloeien uit technische, technologische, productionele en esthetische ontwikkelingen. Dit geldt op voorwaarde dat deze wijzigingen geen invloed hebben op de specifieke en essentiële functionele en uiterlijke kenmerken voor de Klant. De Dienstverlener verbindt zich ertoe de Klant hiervan schriftelijk in kennis te stellen.

De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor winstderving, inkomstderving al dan niet als gevolg van onderbreking van de bedrijfsvoering van de Klant, verlies van cliënteel, bedrijfsschade, verlies van informatie of enige directe of indirecte schade geleden door de Klant als gevolg van de diensten of producten op contractuele basis of op basis van onrechtmatige daad, behalve voor zover dergelijke schade het gevolg is van grove nalatigheid, fraude, opzettelijke fouten of opzettelijk plichtsverzuim door de Dienstverlener. De Dienstverlener is niet aansprakelijk voor enige schade die het gevolg is van de kwaliteit van de internetverbinding van de Klant of enige storing van het werkstation van de Klant, met inbegrip van maar niet beperkt tot hardware en/of software die niet voldoet aan de toepasselijke specificaties (met inbegrip van updates). De Dienstverlener is evenmin aansprakelijk voor gebreken die direct of indirect door de Klant of een derde zijn veroorzaakt, hetzij door een fout of nalatigheid, noch voor diensten die door een derde zijn uitgevoerd zonder de uitdrukkelijke toestemming van de Dienstverlener.

Bij de modus On Premise verbindt de Klant zich ertoe regelmatig (ten minste dagelijks) back-ups van zijn gegevens te maken om de schade die



door gegevensverlies zou kunnen worden veroorzaakt tot een minimum te beperken.

In alle omstandigheden is de aansprakelijkheid van de Dienstverlener beperkt tot zestig procent (60%) van de bedragen die door de Dienstverlener zijn gefactureerd en door de Klant zijn betaald in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan het incident, exclusief eventuele kredietkosten voor SMS/MMS.

De Dienstverlener verklaart dat hij bij een bekende solvabele verzekeringsmaatschappij verzekerd is voor alle aansprakelijkheden die hij uit hoofde van het Contract op zich kan nemen en verbindt zich ertoe de Klant op eenvoudig verzoek een attest te verstrekken.

De Klant zal de Dienstverlener vrijwaren en verdedigen tegen alle vorderingen, uitgaven, schade, verliezen, aansprakelijkheden of kosten die voortvloeien uit of verband houden met de niet-nakoming door de Klant van zijn verplichtingen.

Niet-nakoming door de Klant van een wezenlijke verplichting (met inbegrip van niet-nakoming van de instructies van de Dienstverlener [inclusief in handleidingen] en van wettelijke of andere vereisten) ontheft de Dienstverlener van zijn aansprakelijkheid.

De Klant erkent en stemt ermee in dat de Websites van Derden en Producten van Derden niet onder de controle van de Dienstverlener vallen en dat, indien verstrekt, de Websites van Derden en Producten van Derden alleen als een faciliteit worden verstrekt. De beschikbaarheid van een website van derden of een Product van Derden betekent niet dat de Dienstverlener de website van derden of het Product van Derden goedkeurt, op zich neemt of garandeert en de Dienstverlener wijst alle aansprakelijkheid af (namens zichzelf en haar licentiegevers) met betrekking tot Producten van Derden die de Klant kan gebruiken als onderdeel van de Abonnementdienst.

De Klant is aansprakelijk voor alle handelingen en nalatigheden van de Gebruiker.

## 11 OVERMACHT

Geen van de Partijen is aansprakelijk voor niet-nakoming of vertraging in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van dit Contract indien een dergelijke niet-nakoming of vertraging het gevolg is van onvoorzienbare oorzaken buiten haar wil. De Partij die beweert getroffen te worden door een dergelijk geval van overmacht stelt de andere Partij hiervan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte en elke partij zal redelijke inspanningen leveren om het effect van het geval van overmacht te beperken.

Indien dergelijke situatie langer dan één (1) maand aanhoudt, komen de Partijen overeen besprekingen te beginnen om te trachten tot overeenstemming te komen. Indien geen overeenstemming of alternatief wordt gevonden, kan het contract worden opgezegd door de Partij wier verplichtingen niet door het geval van overmacht worden aangetast.

Worden beschouwd als gevallen van overmacht, zonder beperking: stakingen, gevaren die specifiek zijn voor het internet, daden van piracy die niet konden worden vermeden door de beveiligingsmaatregelen die tussen de Partijen zijn overeengekomen, oorlogshandelingen, vijandelijkheden of sabotage, of stroom-, internet- of telecommunicatiestoringen die niet kunnen worden toegeschreven aan de Partij waarop de verplichting betrekking heeft, indien deze redelijkerwijs niet konden worden beheerst.

## 12 BACK-UP

De eventuele nietigheid van een van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden of een deel van een bepaling laat de toepasselijkheid van

de overige bepalingen en/of de rest van de bepaling onverlet. Als een bepaling ongeldig is, zullen de Dienstverlener en de Klant, naar eer en geweten, te goeder trouw onderhandelen om de ongeldige bepaling te vervangen door een gelijkwaardige bepaling die in overeenstemming is met de algemene geest van deze Algemene Voorwaarden.

## 13 AFSTAND

Het feit dat één van de Partijen niet om de uitvoering eist door de andere Partij van één van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, mag niet worden geïnterpreteerd als een verklaring van afstand door die Partij van haar recht om die bepaling, dat recht of die rechtsmiddelen in te roepen.

## 14 CLAUSULE INZAKE EVENWICHT

Deze Algemene Voorwaarden worden door de Partijen als evenwichtig beschouwd. Deze Algemene Voorwaarden zullen derhalve steeds worden geïnterpreteerd met inachtneming van de concrete omstandigheden van de samenwerking.

## 15 BESCHERMING VAN PERSOONSgegevens

### 15.1 Algemene informatie

De Partijen zullen zich houden aan alle toepasselijke wetgeving met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, de Europese Verordening (EU) 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens ("AVG"). Dit omvat de verplichting om de betrokkenen te informeren overeenkomstig de artikelen 12 tot en met 14 van de AVG en om een rechtsgrondslag te hebben voor de verwerking van persoonsgegevens.

De rol van de Dienstverlener (verwerkingsverantwoordelijke of verwerker) met betrekking tot persoonsgegevens die worden verwerkt in het kader van de uitvoering van de Algemene Voorwaarden, wordt hieronder uiteengezet of in zijn privacybeleid.

### 15.2 De Dienstverlener als verwerker

Wanneer de Klant persoonsgegevens aan de Dienstverlener verstrekt in het kader van zijn gebruik van de Dienst waarvoor hij zich heeft ingeschreven, Abonnementen, de Oplossing en/of eventuele aanvullingen, en de Dienstverlener verzoekt om namens hem persoonsgegevens te verwerken met als enig doel de Klant de ingeschreven Dienst, Abonnementen, de Oplossing en/of eventuele aanvullingen te verstrekken, treedt de Klant bij de verwerking van die persoonsgegevens op als verwerkingsverantwoordelijke, en de Dienstverlener als verwerker (zoals gedefinieerd door de AVG).

In dit verband verbindt de Dienstverlener zich ertoe de vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens die in het kader van de diensten kunnen worden verwerkt, te waarborgen en ervoor te zorgen dat de personen die bevoegd zijn om deze persoonsgegevens te verwerken, gebonden zijn door een passende geheimhoudingsplicht van wettelijke of, bij ontstentenis daarvan, contractuele aard en de nodige opleiding krijgen op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.

De voorwaarden waaronder de verschillende verwerkingen door de Dienstverlener als verwerker (in de zin van de AVG) worden uitgevoerd, worden overeenkomstig artikel 28 van de AVG beschreven in Bijlage 4 van deze Algemene Voorwaarden.

### 15.3 De Dienstverlener als verwerkingsverantwoordelijke:

In het kader van deze Algemene Voorwaarden kan Dienstverlener de persoonsgegevens van de Klant ook verwerken als

verwerkingsverantwoordelijke. Deze persoonsgegevens kunnen voor de volgende doeleinden worden verwerkt:

- Voor de administratie en het beheer van de klantrelatie;
- in het kader van en gedurende de contractuele en precontractuele relatie met de Klant;
- wanneer de Klant contact met ons opneemt via e-mail, post, telefoon of een ander communicatiekanaal, bijvoorbeeld om eventuele vragen/verzoeken te beantwoorden;
- voor het beheer van klachten, dienst na verkoop en garanties;
- om verkoop- en marketingactiviteiten uit te voeren;
- voor het opstellen van bedrijfsstatistieken; en
- wanneer de verwerking noodzakelijk is voor de vaststelling, de uitoefening of de verdediging van een recht in rechte.

In geval van het inschakelen van een verwerker in de zin van de AVG is de Dienstverlener verplicht een verwerker aan te wijzen die de AVG naleeft en adequate technische en organisatorische maatregelen neemt om de correcte verwerking van persoonsgegevens te waarborgen.

De Klant kan meer informatie vinden over de verwerking van zijn persoonsgegevens, alsmede over de uitoefening van zijn rechten (bijvoorbeeld het recht van inzage, rectificatie, wissing, verzet, enz.), in de rubriek "[privacybeleid](#)" die geraadpleegd kan worden op de website van de Dienstverlener. De Klant kan altijd contact opnemen met de functionaris voor gegevensbescherming via e-mail op: [privacy@efficy.com](mailto:privacy@efficy.com).

## 16 VERTROUWELIJKHEID

De Ontvangende Partij (i) beschermt de vertrouwelijkheid van de Vertrouwelijke Informatie door hetzelfde beschermingsniveau toe te passen dat zij gebruikt voor haar eigen Vertrouwelijke Informatie van vergelijkbare aard (wat niet minder mag zijn dan een redelijk beschermingsniveau); (ii) gebruikt de Vertrouwelijke Informatie niet voor doeleinden die buiten het toepassingsgebied van dit Contract vallen; (iii) beperkt, tenzij anderszins schriftelijk gemachtigd door de Bekendmakende Partij, de toegang tot de Vertrouwelijke Informatie tot haar werknemers en verwerkers die deze toegang nodig hebben voor doeleinden die in overeenstemming zijn met dit Contract en die geheimhoudingsovereenkomsten hebben ondertekend met de Ontvangende Partij die bepalingen bevatten die minstens even strikt zijn als de bepalingen in deze algemene voorwaarden. Na kennisgeving aan de Bekendmakende Partij (voor zover een dergelijke kennisgeving wettelijk is toegestaan), kan de Ontvangende Partij Vertrouwelijke Informatie bekendmaken indien de wet, regelgeving of een juridische procedure dit vereist.

Op schriftelijk verzoek van de Bekendmakende Partij zal de Ontvangende Partij alle Vertrouwelijke Informatie onverwijld teruggeven of vernietigen (met uitzondering van Klantgegevens, die worden verwijderd in overeenstemming met Bijlage 4).

Niettegenstaande andersluidende bepalingen heeft de Dienstverlener het recht om gegevens en andere informatie te verzamelen en te analyseren met betrekking tot de levering, het gebruik en de werking van de verschillende functies van het Product en de bijbehorende systemen en technologieën (met inbegrip van informatie die is samengevoegd uit Klantgegevens en daarvan afgeleide gegevens), en de Dienstverlener heeft (gedurende en na de looptijd van het Contract) het recht om (i) dergelijke informatie en gegevens te gebruiken om het Product te verbeteren en te optimaliseren en voor andere ontwikkelings-, diagnostische en hersteldoelstellingen in verband met de Diensten; en (ii)

dergelijke gegevens alleen in samengevoegde of andere geanonimiseerde vorm openbaar te maken in verband met zijn activiteiten. Er worden geen rechten of licenties verleend, behalve zoals uitdrukkelijk hierin uiteengezet.

## 17 NIET-WERVINGSBEDING

Tijdens de duur van het Contract en gedurende één (1) jaar na de beëindiging ervan, is het de Klant niet toegestaan om, rechtstreeks of onrechtstreeks, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Dienstverlener, werknemers van de Dienstverlener die betrokken zijn bij de uitvoering van het Contract en die voor hem werken, in dienst te nemen of op enigerlei wijze te werk te stellen of te benaderen, op straffe van een onmiddellijk opeisbare boete van 50.000 EUR (voluit: vijftigduizend euro) voor elke inbreuk op dit verbod.

## 18 OVERDRACHT VAN RECHTEN

De rechten en verplichtingen tussen de Partijen kunnen door een Partij niet geheel of gedeeltelijk worden overgedragen of afgestaan aan een derde, tenzij de Partijen schriftelijk anders overeenkomen.

Het staat elke Partij evenwel vrij haar rechten en verplichtingen uit hoofde van deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een onderneming van haar groep zonder voorafgaande toestemming van de andere Partij, mits zij deze laatste daarvan in kennis stelt.

## 19 BESLECHTING VAN GESCHILLEN

Behalve in noodgevallen erkennen de partijen dat zij alles in het werk zullen stellen om minnelijke schikkingen te verkiezen bij een patstelling.

In het geval van een impasse zal de belanghebbende Partij de zaak per aangetekende brief met ontvangstbevestiging aan de andere Partij voorleggen om te proberen tot een minnelijke schikking te komen.

Als er binnen één (1) maand geen minnelijke schikking wordt bereikt, kan de belanghebbende Partij de zaak voorleggen aan de bevoegde rechtbank.

## 20 TOEPASSELIJK RECHT - BEMIDDELING EN JURISDICTIE

### 20.1 Algemene bepalingen

**20.1.1 Dit Artikel 20 blijft in zijn geheel van kracht ondanks het vervallen of beëindigen van het Contract.**

**20.1.2 In geval van onenigheid in verband met de uitvoering of de interpretatie van het Contract, en in alle gevallen voorzien in artikel 20.2 en volgende, komen de partijen overeen besprekingen aan te gaan en een oplossing te zoeken - de gerechtelijke beslechting van hun geschil, eerst bij conventionele weg, vervolgens via bemiddeling, door het geschil voor te leggen aan het Internationaal Centrum voor ADR van de ICC en de regels voor bemiddeling van het ICC, of aan een ander bemiddelingscentrum voorzien in de artikelen 20.2 en volgende.**

**20.1.3 Indien bemiddeling geen resultaat oplevert, en mits de financiële belangen van het geschil meer bedragen dan 10.000 € excl. bel., zal het geschil worden beslecht door arbitrage door het International Centre for ADR van de Internationale Kamer van Koophandel (ICC), waarbij in geval van een geschil wordt verwezen naar de regels voor arbitrage van de ICC, door een of meer arbiters benoemd in overeenstemming met dit reglement, of door een ander arbitragecentrum voorzien in artikel 20.2 en volgende.**

**20.1.4 Indien de bemiddeling mislukt en de financiële inzet van het geschil minder bedraagt dan 10.000 € excl. bel., kan het geschil enkel aanhangig worden gemaakt voor de bevoegde rechtbank te BRUSSEL, BELGIË, of elke andere rechtbank voorzien in de artikelen**

20.2 en volgende, niettegenstaande meerdere verweerders of oproeping in vrijwaring.

20.2 Wanneer de maatschappelijke zetel van de Klant in Frankrijk of Monaco is gevestigd:

Op dit contract is het Franse recht van toepassing en het bemiddelings- en arbitragecentrum (zie artikel 20.1.2 en 20.1.3) is het Centre Interprofessionnel de Médiation et d'Arbitrage (CIMA) - 32 Quai Perrache 69002 Lyon, hierna het CIMA Bemiddelings- en arbitragereglement genoemd. De taal van de procedure is het Frans. De bevoegde rechtbank (cf. artikel 20.1.4) is die van PARIJS, FRANKRIJK.

20.3 Wanneer de maatschappelijke zetel van de Klant gevestigd is in Zweden, Denemarken, Noorwegen of Finland:

Dit Contract valt uitsluitend onder het Zweedse recht. De bevoegde rechtbank (cf. artikel 20.1.4) is die van MALMO, ZWEDEN. De taal die in de procedure wordt gebruikt is Engels. Beëindiging op grond van artikel 5.2 moet per e-mail worden meegedeeld aan het volgende adres: [sales@efficy.com](mailto:sales@efficy.com).

20.4 Wanneer de maatschappelijke zetel van de Klant in Nederland is gevestigd:

Dit Contract valt onder het Nederlandse recht. De bevoegde rechtbank (cf. artikel 20.1.4) is die van HERTOGENBOSCH, NEDERLAND. De taal die in de procedure wordt gebruikt is Engels.

20.5 Wanneer de maatschappelijke zetel van de Klant in Azië is gevestigd:

Dit Contract valt onder het Hongkongse recht. De bevoegde rechtbank (cf. artikel 20.1.4) is die van HONGKONG. De taal die in de procedure wordt gebruikt is Engels.

## BIJLAGE 1: PROFESSIONELE DIENSTEN

Deze Bijlage en alles wat daarin is uiteengezet is alleen van toepassing op de Professionele Diensten zoals uiteengezet in het Commercieel Voorstel.

### 21 PROJECTEN VOOR DE IMPLEMENTATIE VAN PRODUCTEN

#### 21.1 Definitie

De Dienstverlener verkrijgt algemeen genomen het Project op basis van een door de Klant verstrekt Bestek voor een bepaald voorlopig budget en tijdsbestek. De precieze beschrijving van het Project kan in de loop van het Project evolueren, behoudens schriftelijk akkoord tussen de Partijen. De Dienstverlener is de opdrachtgever.

#### 21.2 Methodologie voor de tenuitvoerlegging

De Projecten bestaan over het algemeen uit vier fasen: het kaderen (definitie van de behoeften door de Klant, onderzoek naar de geschiktheid van deze behoeften en de mogelijkheden van het Standaardproduct), ontwikkeling (het uitvoeren van Aanpassingen), oplevering en ingebruikname. De start van een fase kan alleen plaatsvinden als de vorige fase formeel gevalideerd is. De details van de fasen worden gedefinieerd in de projectmethodologie of het Quality Assurance Plan (QAP).

#### 21.3 Verplichtingen van de Partijen

##### 21.3.1 Verplichtingen van de Klant

De Klant verbindt zich ertoe:

- zijn behoeften op een precieze en volledige manier kenbaar te maken aan de hand van talloze referentiedocumenten, e-mails en werkvergaderingen;
- een nauwkeurige beschrijving te geven van zijn IT-omgeving en -organisatie, die van substantieel belang zijn;
- aan de Dienstverlener de middelen (kantoor, documentatie, communicatiemiddelen enz.) ter beschikking stellen die nodig zijn voor de goede uitvoering van de opdracht wanneer de diensten plaatsvinden in de gebouwen van de Klant.
- de termijnen na te leven, met name voor de validering van documentatie en toepassingen;
- de Dienstverlener onverwijld te raadplegen om onvoorziene situaties of situaties die arbitrage vereisen aan te pakken;
- deel te nemen aan het werk door de noodzakelijke kwaliteit en kwantiteit van interne middelen toe te wijzen;
- systematisch de Dienstverlener te raadplegen en zijn aanbevelingen aandachtig te bestuderen zodat de keuzes en tegenprestaties optimaal zijn, zowel wat het aantal gefactureerde dagen als de prijs en de duur betreft;
- systematisch de voorkeur te geven aan standaardoplossingen die door de Producten worden geboden met betrekking tot aanpassingen;
- de in het Product te laden gegevens te verwerken conform de door de Dienstverlener gegeven instructies en deze ter beschikking te houden van de Dienstverlener conform het tijdschema van het Project. Deze voorbereiding en opmaak van gegevens zijn essentieel voor de aanvaarding en voltooiing van het Project en zijn van groot belang; en
- de algemene leiding te verzorgen van het Project, in zijn hoedanigheid van opdrachtgever.

##### 21.3.2 Verplichtingen van de Dienstverlener

De Dienstverlener verbindt zich ertoe:

- de Klant gedurende het hele Project te begeleiden en aanbevelingen te geven die zijn aangepast aan de geuite behoeften;

- om de technische middelen en het geschikte personeel in te zetten om de uitvoering van de aan hem toevertrouwde werkzaamheden te verzorgen. Alleen de Dienstverlener zal de middelen bepalen om dit te bereiken;
- de Klant in kennis te stellen van elke afwezigheid, met name wegens vakantie of opleiding, van zijn personeel dat met de uitvoering van de werkzaamheden is belast, zodra hij er kennis van heeft gekregen; en
- om de middelen ten uitvoer te leggen om te voldoen aan de mijlpalen van het voorlopige tijdschema dat in het Commercieel Voorstel van de Dienstverlener is overeengekomen.

##### 21.3.3 Gezamenlijke verplichtingen

Elke Partij verbindt zich ertoe:

- te goeder trouw samen te werken en de andere Partij alle nuttige informatie, documenten en gegevens te verstrekken die nodig zijn voor de goede uitvoering van de diensten.
- een contactpersoon aan te wijzen die als enige bevoegd is haar ten aanzien van de andere Partij te vertegenwoordigen en alle besluiten betreffende het Project te nemen; en
- de opvolgvergaderingen van het Project bij te wonen.

#### 21.4 Garantie van aanpassingen

De Dienstverlener garandeert dat de door hem aangebrachte Aanpassingen voldoen aan het Bestek. Tenzij anders aangegeven in het Commercieel Voorstel of de Bestelbon, verbindt de Dienstverlener zich ertoe om elke Specifieke Afwijking kosteloos te corrigeren gedurende een garantieperiode van 2 weken vanaf de datum van ingebruikname. Voor een aanpassingslast van 20 dagen of meer wordt de garantieperiode verlengd tot 2 maanden.

#### 21.5 Facturering

Tenzij anders vermeld in het Commercieel Voorstel of de Bestelbon, zijn de facturatiemodaliteiten als volgt:

- veertig procent (40%) bij ondertekening van de Bestelbon;
- op saldo bij voltooiing: op de laatste dag van elke maand factureert de Dienstverlener de Klant op basis van de door zijn personeelsleden bestede tijd, zodra het bij de bestelling gefactureerde bedrag is bereikt.

### 22 PROJECTEN IN EIGEN BEHEER – DELEGEREN VAN PERSONEEL OF TECHNISCHE BIJSTAND

#### 22.1 Definitie

De Dienstverlener verstrekt middelen aan de Klant. De Klant is de projectleider voor de geleverde diensten en voor de methodologie van het projectbeheer zoals in meer detail beschreven in dit artikel 22.

#### 22.2 Verplichtingen van de Partijen

##### 22.2.1 Verplichtingen van de Klant

De Klant verbindt zich ertoe:

- de middelen die tot zijn beschikking staan te beheren;
- de Dienstverlener te wijzen op eventuele problemen (gedrag, gebrek aan vaardigheden, aan inzet, enz.)

##### 22.2.2 Verplichtingen van de Dienstverlener

De Dienstverlener verbindt zich ertoe de vastgestelde middelen ter beschikking te stellen volgens de overeengekomen beschikbaarheid, teneinde de uitvoering van de hem toevertrouwde diensten te garanderen.

Voor zover mogelijk vermijdt de Dienstverlener het personeel dat met de uitvoering van de diensten wordt belast te vervangen. Indien vervanging toch noodzakelijk is, zorgt hij ervoor dat de medewerker wordt

vervangen door een andere medewerker met ten minste gelijkwaardige bekwaamheid en ervaring en met instemming van de Klant.

Aangezien de Dienstverlener niet de opdrachtgever van de diensten is, is hij gebonden door een middelenverbintenis. In zijn hoedanigheid van beroepsbeoefenaar verbindt hij zich ertoe om de Klant tijdens de volledige duur van de diensten alle adviezen en waarschuwingen te geven die nodig zijn om het door de Klant beoogde doel te bereiken.

De Dienstverlener stuurt de Klant maandelijks facturen na verstreken termijn, met een gedetailleerde beschrijving van de verrichte prestaties.

### 22.3 Financiële en factureringsvoorwaarden

De Dienstverlener zal de Klant factureren op basis van de tijd die zijn personeelsleden die ter beschikking van de Klant worden gesteld, hebben besteed, en waarvan het uurtarief zal variëren naargelang de kwalificatie overeenkomstig de Bestelbon en/of het Commercieel Voorstel.

### 22.4 Wijziging of beëindiging van voordelen

De Dienstverlener moet in kennis worden gesteld van elke wijziging van het tijdschema of van de stopzetting van de bestelde diensten met een opzegtermijn van één (1) week per maand van de totale de duur van de dienst, met een maximum van zes (6) weken. Elke dienst die niet op tijd wordt geannuleerd, is verschuldigd.

## 23 VOORAF BETAALDE DIENSTEN

De Klant kan tijdskrediet kopen voor professionele diensten die worden gebruikt voor interventies die niet onder de afgesloten abonnementen vallen, door het aankopen van:

Servicekaart: een tegoed dat de Klant kan gebruiken om de levering van Aanpassingen en bijstand, advies, enz. aan te vragen. De Klant kan vooraf betaalde diensten aanschaffen.

Servicekaart voor Bijstand: een urenkrediet dat de Klant kan gebruiken om kleine Aanpassingen aan te vragen.

Tenzij anders vermeld op de Bestelbon, zijn Servicekaarten één jaar geldig vanaf de aankoopdatum.

Als de Klant besluit om Terugkerende Professionele Diensten af te nemen, worden deze diensten beschouwd als onderdeel van het abonnement van de Klant en worden ze elk jaar verlengd, tenzij de Partijen anders overeenkomen in het Commercieel Voorstel.

Tenzij anders overeengekomen, worden alle Professionele Diensten uitsluitend op afstand en op uurbasis uitgevoerd.

De Klant zal bij de bestelling worden gefactureerd. Wanneer deze tijdskredieten opgebruikt zijn, zal de dienstverlener de Klant hiervan op de hoogte brengen, zodat die eventueel een nieuwe bestelling kan plaatsen.

## 24 OPLEIDING

De Dienstverlener biedt drie soorten opleidingen aan.

Inter-bedrijfsopleiding: de opleiding vindt plaats in de gebouwen van de Dienstverlener of online, via een door de Dienstverlener beheerd platform. Er worden regelmatig opleidingsdata gepland. De Dienstverlener zal de catalogus met opleidingen op verzoek van de Klant verstrekken. De annulering of het uitstel van een inschrijving voor een opleiding door de Klant moet ten minste zeven (7) kalenderdagen voor de opleidingsdatum aan de Dienstverlener worden meegedeeld. Na deze termijn is de Klant de Dienstverlener het volledige bedrag van de opleiding verschuldigd.

Bedrijfsopleiding in het bedrijf: de opleiding vindt over het algemeen

plaats in de gebouwen van de Klant, en eventueel op elke andere locatie, fysiek of virtueel. De annulering of het uitstel van een inschrijving voor een opleiding door de Klant moet ten minste achtenveertig (48) uur op voorhand aan de Dienstverlener worden meegedeeld. Na deze termijn is de Klant de Dienstverlener het volledige bedrag van de opleiding verschuldigd.

E-learning-opleiding: het internetplatform wordt ter beschikking van de Klant gesteld in de vorm van een abonnement, dat toegang biedt tot educatieve inhoud voor zelfstudie, onder het toezicht van een opleider die het platform beheert.

Aanvullende bepalingen tussen de Partijen betreffende dit artikel zijn opgenomen in het commercieel voorstel of de bestelbon

De Klant draagt de kosten van alle vergaderingen en/of sessies die zijn geboekt met betrekking tot de Professionele Diensten, indien deze geboekte vergaderingen en/of sessies niet zijn uitgesteld of geannuleerd met inachtneming van een opzegtermijn van zeven (7) dagen. Niettegenstaande deze kennisgeving draagt de Klant de niet-restitueerbare verblijfs- en reiskosten in verband met de geboekte vergadering en/of sessie. De Dienstverlener deelt de voorvereisten voor de opleiding met de Klant in het opleidingsprogramma. De Klant is verantwoordelijk voor het doorgeven van de contactgegevens van de cursisten aan de Dienstverlener. De Dienstverlener behoudt zich het recht voor om deelnemers te weigeren die niet aan de voorvereisten voor de opleiding voldoen.



**BIJLAGE 2: DIENSTEN VOOR HET BEHEER VAN DE KLANTRELATIE**

In deze Bijlage worden de diensten beschreven die door de Dienstverlener worden verleend met betrekking tot de aangegeven Abonnementen.

**25 CLOUD-ABONNEMENT**

Het Cloud-Abonnement omvat:

- het recht om de Producten te gebruiken;
- de hosting van de Oplossing op de infrastructuur van de Dienstverlener en het verschaffen van toegang tot de Oplossing;
- het uitvoeren van back-ups;
- correctieve onderhoudsdiensten; en
- de beschikbaarheid van nieuwe versies van het Product.

**25.1 Hosting en toegang tot de oplossing**
**25.1.1 Beschikbaarheid**

De Dienstverlener verbindt zich ertoe elke Gebruiker met een internetverbinding toegang op afstand te verlenen tot de Oplossing die op de servers van de Dienstverlener is geïnstalleerd.

De Klant is er zich echter volledig van bewust dat de toegang tot de Oplossing niet alleen afhangt van de Dienstverlener, die afhankelijk blijft van zijn leveranciers of die van de Klant, met inbegrip van, maar niet uitsluitend, de externe beheerders van het internetnetwerk, de uitvoerders van software van derden die in de Oplossing is geïntegreerd of ermee is geassocieerd, of de fabrikanten van de servers waarop de Oplossing is geïnstalleerd, enz.

De Dienstverlener verbindt zich ertoe een beschikbaarheid van negenennegentig komma negen procent (99,9%) per jaar te garanderen, exclusief voor de geplande updates die noodzakelijk zijn voor de goede werking van de Oplossing. De Dienstverlener zal de Klant (met alle middelen) op de hoogte brengen van geplande updates, namelijk met een bericht op de startpagina van het Product.

Het jaarlijkse serviceniveau van negenennegentig komma negen procent (99,9%) wordt voor een bepaald jaar berekend met de volgende formule:

$$\frac{M - I}{M}$$

M: totaal aantal minuten in een bepaald jaar

I: totaal aantal minuten onbeschikbaarheid in een bepaald jaar

In geval van volledige of gedeeltelijke ontoegankelijkheid van de Oplossing, verbindt de Dienstverlener zich ertoe zijn beste technische en menselijke inspanningen te leveren om de dienst zo snel mogelijk te herstellen, indien nodig door de Klant een alternatieve en tijdelijke oplossing aan te bieden indien de toegankelijkheid niet in haar oorspronkelijke vorm kan worden hersteld binnen vier (4) werkuren na aankondiging ervan.

**25.1.2 Opslagruimte**

Er is geen limiet aan de hoeveelheid opslagruimte die beschikbaar is voor elke Klant, op voorwaarde dat de Klant redelijk gebruik maakt van de dienst en alleen gegevens en documenten opslaat die rechtstreeks verband houden met hun bedrijf.

**25.2 Back-ups**
**25.2.1 Kenmerken van back-ups**

De Dienstverlener maakt back-ups van de gegevens van de Klant volgens een tijdschema dat samen met zijn Host wordt opgesteld en in overeenstemming met de regels van de kunst.

**25.2.2 Teruggave van gegevens**

Als de Klant een eigen databank heeft en als dit technisch haalbaar is, kunnen deze back-ups worden verzonden aan de Klant, op verzoek en in een standaardindeling (Oracle: Dump; SQL server: BKP; PostgreSQL: Dump). Deze zending wordt gefactureerd voor 200 € excl. btw per zending.

De Dienstverlener kan ook aan de Klant verstrekken:

- een standaard uittreksel van de Klantgegevens;
- een specifiek uittreksel van de Klantgegevens.

Aanvullende opleiding en documentatie kunnen deel uitmaken van een door de Partijen vastgesteld omkeerbaarheidsplan.

De Klant beschikt over een termijn van dertig (30) dagen vanaf de datum van beëindiging van de dienst om teruggave van de gegevens te verzoeken. De Dienstverlener verwijdert de gehoste gegevens binnen drie (3) maanden na het einde van de contractuele relatie.

**25.2.3 Einde van contract voor een Cloud-abonnement**

De Klant erkent en stemt ermee in dat de Dienstverlener aan het einde van het contract de gegevens van de Klant, de toegang tot de diensten en de omgeving van de Klant zal verwijderen.

**26 CORRECTIEF ONDERHOUD**
**26.1 Een storing melden bij de supportafdeling**

Een Afwijking is:

1. blokkerend indien deze het gebruik van een essentiële Functie van de Oplossing volledig onmogelijk maakt;
2. storend indien een workaround-oplossing nodig is om de functie uit te voeren of indien het gebruik van een niet-essentiële functie wordt geblokkeerd; en
3. een gering probleem als er geen functionaliteit wordt aangetast.

In het geval van blokkerende afwijkingen geeft de Klant het mobiel nummer van de melder en de leidinggevende en verbindt zich ertoe 24u/24- 7d/7 bereikbaar te zijn terwijl de afwijking wordt opgelost.

**Procedure indien de Klant niet beschikt over een Integrator**

De Klant neemt contact op met Support via het e-mailadres support@efficy.com en categoriseert de Anomalie (blokkerend, storend of gering). De Dienstverlener kan deze categorisering naar eigen goeddunken wijzigen.

De support is 5 dagen per week beschikbaar van 8.30 tot 18.00 uur.

Bij wijze van uitzondering is de support voor producten die onder de referenties Perfect View CRM en Tribe op de markt worden gebracht, beschikbaar op weekdays (5/7) van 8.30 tot 17.30 uur. Tenzij anders vermeld in het Commercieel Voorstel of de Bestelbon is de dienst support voor een versie van het Product voorbehouden aan personeel dat ten minste gecertificeerd is voor het gedeelte "Beheer" van de betreffende versie.

Alvorens contact op te nemen met de support, verbindt de Klant zich ertoe na te gaan of het punt waarvoor bijstand nodig is, gedekt wordt door zijn Abonnement, of het niet afhankelijk is van een door hemzelf uitgevoerde instelling en of het antwoord op zijn vragen niet te vinden is in de hem ter beschikking gestelde documentatie.

Voor elk verzoek om bijstand moet de Klant de kenmerken van de vastgestelde Afwijking en de manier om deze te reproduceren nauwkeurig beschrijven aan de Dienstverlener.

De Klant verbindt zich ertoe zo spoedig mogelijk te reageren op elk verzoek om informatie van de supportafdeling. De termijnen vermeld onder artikel 26.2 worden opgeschort totdat de Dienstverlener alle gevraagde informatie heeft verkregen.

**Procedure indien de Klant beschikt over een Integrator**

De Klant zal contact opnemen met zijn Integrator die als “enig loket” zal fungeren en het verzoek zal doorgeven aan de supportafdeling van de Dienstverlener indien de Afwijking te wijten is aan het Product.

**26.2 Contract inzake dienstverleningsniveau**

De Dienstverlener verbindt zich ertoe om binnen de volgende termijnen de meldingen van Afwijkingen aan de supportafdeling onder handen te nemen.

	Blokkerende afwijkingen	Storende afwijkingen	Geringe afwijkingen
Behandelingstijd	1 u	4 u	8 u
Hersteltijd	2 d	5 d	N/A

**Behandelingstijd:** tijd waarbinnen de Dienstverlener zich verplicht om personeel in te zetten om de Afwijking aan te pakken.

**Hersteltijd:** de tijd waarbinnen de Dienstverlener zich verplicht om de Afwijking te corrigeren of te verhelpen. De termijn eindigt wanneer de Dienstverlener aan de Klant of zijn Integrator de elementen levert die in productie moeten worden genomen of de informatie die het mogelijk maakt de dienst te herstellen.

Deze termijnen beginnen te lopen vanaf het moment dat de Afwijking door de Klant of door zijn Integrator is gemeld onder de hierboven omschreven voorwaarden en vanaf het moment dat de Dienstverlener toegang heeft tot de omgeving die het probleem reproduceert. De termijnen worden ook onderbroken wanneer de Dienstverlener op een antwoord van de Klant wacht. De termijnen worden uitgedrukt in werkdagen / uren volgens de in het Commercieel Voorstel of de Bestelbon vastgestelde openingstijden van de supportafdeling.

**26.3 Modaliteiten van de interventie**

Interventies worden op afstand uitgevoerd. Indien de Klant geen toestemming geeft voor toegang op afstand of indien toegang op afstand niet toelaat het incident te reproduceren of te analyseren, zal de Dienstverlener een interventie ter plaatse voorstellen. De transporttijd en eventuele reis- en verblijfkosten zijn voor rekening van de Klant en zijn niet inbegrepen in de berekening van de tijd voor de behandeling en het herstel van de dienst.

**26.4 Belangrijk: veiligheid van de interventie**

De Klant zorgt ervoor dat hij de Dienstverlener alleen die toegang tot zijn systemen verschaft die de Dienstverlener in staat stelt de interventie uit te voeren, en geen ander systeem. Hij zal er ook voor zorgen dat deze toegang wordt ingetrokken zodra de interventie is voltooid.

**26.5 Correctie van Afwijkingen op eerdere versies**

De Dienstverlener verbindt zich ertoe om gedurende zesentwintig (28) maanden na de uitgave van de versie correctief onderhoud te verrichten op eerdere versies en op voorwaarde dat de gemelde Afwijking niet is gecorrigeerd op een recentere versie. Na deze termijn, of indien de Afwijking in een recentere versie werd gecorrigeerd, zal de correctie van de gemelde Afwijking worden gefactureerd tegen de tarieven die gelden op de dag van de tussenkomst en zonder enige termijnverbintenis.

**26.6 Uitsluitingen**

De dienst van correctief onderhoud omvat geen opleiding, aanpassing, integratie, bijstand bij het gebruik van het Product, hulp bij het maken van Aanpassingen, advies of telefonische bijstand anders dan die welke in de onderhavige voorwaarden zijn beschreven. Bovendien zijn Afwijkingen niet gedekt indien zij het gevolg zijn van:

gebruik van de Oplossing dat niet in overeenstemming is met de Documentatie of het Bestek of met de instructies die zijn gegeven tijdens de door de Dienstverlener verzorgde de opleiding;

aanpassingen of interfacing met een ander programma of Product uitgevoerd door de Klant of een derde;

de wijziging door de Klant van een element van zijn Technische Referentieomgeving, indien de Dienstverlener niet vooraf formeel heeft aangegeven dat het Product compatibel zou zijn met het nieuwe element; en

meer in het algemeen door een oorzaak die extern is aan de Oplossing: een methode om zoekopdrachten te maken; een methode om rapporten op te stellen; herinstallatie van de server; configuratie van software die extern is voor de Applicaties (Microsoft Office, Acrobat, enz.); een configuratie van het netwerk op de werkstations van de gebruikers; een configuratie van antivirusprogramma's op de stations van de gebruikers.

De diensten die voortvloeien uit deze verzoeken worden afzonderlijk gefactureerd tegen de tarieven die gelden op de dag van het verzoek.

**27 ABONNEMENT (ZONDER HOSTING)**

Dit Abonnement omvat :

- het recht om de Producten te gebruiken;
- de in artikel 26 beschreven correctieve onderhoudsdienst; en
- het ter beschikking stellen van nieuwe versies van het Product.

**28 ABONNEMENT OP DE DIENST VAN CORRECTIEF ONDERHOUD**

Dit Abonnement omvat enkel de in artikel 26 beschreven correctieve onderhoudsdienst.

Deze wordt aangeboden aan Klanten die Producten hebben aangekocht en zich in de On-Site modus bevinden.

Het omvat het ter beschikking stellen van nieuwe versies van het Product.

**29 BESCHIKBAARHEID VAN NIEUWE VERSIES VAN HET PRODUCT**

Het abonnement of het Cloud-abonnement, evenals het abonnement op de correctieve onderhoudsdienst omvatten het kosteloze gebruik van nieuwe versies van het Product zonder nieuwe licenties aan te schaffen.

Deze nieuwe versies worden ten minste eenmaal per jaar aangeboden en omvatten verbeteringen in de functionaliteit en technische ontwikkelingen. De Dienstverlener zal rekening houden met ontwikkelingen in de regelgeving op het gebied van het beheer van Klantenrelaties en persoonsgegevens.



De implementatie van een nieuwe versie is onderworpen aan specifieke tarieven, opgesteld op verzoek van de Klant.

### 30 ABONNEMENT OP DE ONDERHOUDSDIENST VOOR HET INSTELLEN VAN PARAMETERS

Het Abonnement op de onderhoudsdienst voor het instellen van parameters omvat het ter beschikking stellen van een dienst voor het corrigeren van afwijkingen uitgebreid naar de door de Dienstverlener gemaakte instellingen van parameters. Dit abonnement is onderworpen aan specifieke tarieven, opgesteld op verzoek van de Klant.

Het abonnement op de onderhoudsdienst voor het instellen van parameters geldt alleen voor instellingen van parameters die door de Dienstverlener zijn uitgevoerd.

### 31 ABONNEMENT OP DE DIENST "UPDATES INBEGREPEN"

Het abonnement op de dienst "updates inbegrepen", ook bekend als "Serenity", omvat het gebruik van een dienst voor updates van het Product. Deze dienst omvat de bestaande Aanpassingen; de dienst omvat geen verificatietests van de bijgewerkte software, noch opleiding inzake de nieuwe voorgestelde functionaliteiten.

Bovendien, en in ieder geval, zullen alle nieuwe aanpassingen of wijzigingen van bestaande aanpassingen, die door de Klant worden gewenst in het kader van een update, onderhevig zijn aan een raming van extra diensten voor rekening van de Klant.

Dit abonnement is onderworpen aan specifieke tarieven, opgesteld op verzoek van de Klant.

Het abonnement "updates inbegrepen" geldt alleen voor integraties en instellingen die door de Dienstverlener worden uitgevoerd.

### 32 WIJZIGING VAN DE PERIMETER

Indien de Klant het aantal Gebruikers voor een bepaald Abonnement wenst te verminderen, kan hij dit doen door middel van de Functionaliteit van het Product, indien beschikbaar, of hij zal de Dienstverlener hiervan twee (2) maanden voor de verlengingsdatum van het Abonnement op de hoogte stellen. De toestemming van de Dienstverlener is vereist als de Klant wil profiteren van commerciële kortingen op het Product.

Het gebruik van het Product voor archiveringsdoeleinden via een gebruikersback-up op de Cloud is niet toegestaan.

In geval van een verhoging van de toepasselijke reikwijdte tijdens de Periode van het Abonnement (bestellingen van licenties voor nieuwe producten, verhoging van het aantal Gebruikers voor het bestaande product), zal door de Dienstverlener een factuur worden opgemaakt, naar rato van de tijd die nog rest tot het einde van de Abonnementsperiode. De wijziging zal worden toegepast op de periode volgend op het verzoek.

### 33 INTELLECTUELE EIGENDOM

Naast het artikel 7 geldt het gebruiksrecht ook voor het recht:

- voor de infrastructuur ter plaatse: om de producten op de Technische Referentieomgeving te installeren en te gebruiken;
- om Aanpassingen uit te voeren.

**BIJLAGE 3: MARKETINGOPLOSSING**

Deze Bijlage en alles wat daarin is uiteengezet is alleen van toepassing op de Marketingoplossing zoals gespecificeerd in het Commercieel Voorstel of de Bestelbon.

**34 MARKETINGOPLOSSING****34.1 Grenzen**

De Marketingoplossing wordt geleverd in SaaS-modus (software as a service) en het is niet mogelijk om Aanpassingen te bestellen. De oplossing is alleen beschikbaar in de vorm van een Abonnement.

**34.2 Beperkte garantie**

De Dienstverlener garandeert dat, bij normaal gebruik en onder normale omstandigheden, de Marketingoplossing substantieel zal presteren in overeenstemming met de toepasselijke Bestelbon en de beschrijving op [www.apsis.com](http://www.apsis.com).

De Klant erkent en stemt ermee in dat de Dienstverlener te allen tijde nieuwe versies en upgrades van de Marketingoplossing kan implementeren (inclusief door het toevoegen of verwijderen van functionaliteiten of functies); de Dienstverlener zal echter geen wijzigingen aanbrengen die de functionaliteit van de Marketingoplossing die aan de Klant wordt geleverd substantieel zou verminderen gedurende de looptijd van dit Contract.

Met uitzondering van de uitdrukkelijke garanties die in dit artikel worden uiteengezet, worden de Diensten geleverd op "ZOALS HET IS" basis en met alle onvolkomenheden. Voor zover toegestaan door de toepasselijke wetgeving, wijst de Dienstverlener uitdrukkelijk alle andere voorwaarden, modaliteiten en/of garanties af van welke aard dan ook met betrekking tot de Diensten af en sluit deze uit, expliciet of impliciet, met inbegrip van maar niet beperkt tot alle voorwaarden, modaliteiten en/of garanties van verhandelbaarheid van de Diensten en/of geschiktheid van de Diensten voor een bepaald doel en/of conformiteit van de Diensten met enige beschrijving en/of ononderbroken en foutloze en/of volledig veilige werking van de Marketingoplossing en API. De Klant erkent dat er risico's inherent zijn aan internetconnectiviteit die kunnen leiden tot het lekken van gegevens met betrekking tot privacy, het lekken van Vertrouwelijke Informatie en verlies van eigendom.

**34.3 SMS/MMS**

SMS/MMS-credits zijn geldig voor een periode van twaalf (12) maanden vanaf de aankoopdatum. In het geval van wijzigingen in de kosten van SMS/MMS, behoudt de Dienstverlener zich het recht voor om de prijzen en de vereiste SMS/MMS-credits voor elk ontvangend land aan te passen met inachtneming van een voorafgaande kennisgevingstermijn van zeven (7) dagen.

Indien de Klant de functionaliteit voor inkomende SMS heeft geactiveerd, worden betalingen voor inkomende sms-berichten die aan de rekening van de Klant zijn gekoppeld en door de betreffende SMS-operator zijn overgemaakt, na aftrek van de geldende kosten van die operator, maandelijks aan de Klant gestort zodra de Dienstverlener het bedrag van de transactie van de SMS-operator heeft ontvangen.

**34.4 Verplichtingen van de klant**

De Klant mag de Marketingoplossing alleen gebruiken in overeenstemming met dit Contract, de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder die met betrekking tot spam, direct marketing, vertrouwelijkheid, gegevensbescherming, intellectueel eigendom, consumenten- en kinderbescherming, pornografie, obsceniteit en laster, en de Standaard Documentatie. De Klant is aansprakelijk voor het handelen en nalaten van Gebruikers en is verantwoordelijk voor de beveiliging van de wachtwoorden van Gebruikers en de apparatuur die wordt gebruikt om toegang te krijgen tot de Marketingoplossing.

De Klant mag niet (i) de Marketing Solution gebruiken op een manier die een van de websites van Efficacy zou kunnen beschadigen, uitschakelen, overbelasten of benadelen of het gebruik van de Marketingoplossing door een andere partij zou kunnen verstoren; (ii) proberen ongeautoriseerde toegang tot de Marketingoplossing te verkrijgen; (iii) toegang tot de Marketingoplossing verkrijgen anders dan via de interfaces van Efficacy; (iv) de Marketingoplossing gebruiken voor het indienen, verzamelen, verwerken, gebruiken of opslaan van krediet- of debetkaartnummers, persoonlijke bankrekeninginformatie of soortgelijke identificatoren, fysieke of mentale gezondheidsstatus of andere gevoelige informatie die onderhevig is aan regelgeving, wetten of industriestandaarden ontworpen om de privacy en veiligheid van gegevens te beschermen; of, (v) de Marketingoplossing gebruiken voor enig doel of op enige wijze die onwettig of verboden is volgens dit Contract.

Alle e-mails verzonden via de verzendservice voor e-mail van Efficacy moeten (i) duidelijke afzenderinformatie bevatten, zoals contactgegevens, in de vorm van telefoonnummers en adressen, in de e-mail of toegankelijk via een link; (ii) een onderwerpregel bevatten die de ontvanger niet kan misleiden over de inhoud van de e-mail; (iii) na drie (3) mislukte e-mailafleveringen de relevante e-mailadressen automatisch verplaatsen naar de permanente deactiveringslijst; (iv) een afmeldlink bevatten om de ontvanger de mogelijkheid te bieden zich af te melden (zonder wachtwoorden te verstrekken of een vergelijkbare functionaliteit te gebruiken); en (v) in alle andere opzichten voldoen aan alle toepasselijke wetten, voorschriften, industriestandaarden en dit Contract. De Klant zorgt ervoor dat alle ontvangers expliciet hebben ingestemd met het ontvangen van direct marketing e-mails/SMS/MMS van de Klant (inclusief een relevante onderwerpregel) en dat abonnees die zich afmelden voor een mailinglijst geen berichten meer ontvangen.

**34.5 Upgrades**

Abonnementen waarvoor volumebeperkingen gelden (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, het maximale aantal abonnees, verzendlimieten voor e-mail, websitebezoeken, API's of andere toepasselijke limieten die in het algemeen op het bestelformulier worden vermeld), worden automatisch opgewaardeerd en in rekening gebracht tegen de op dat moment geldende prijs wanneer het huidige accountniveau wordt overschreden. Eenmaal opgewaardeerd, kunnen volumeneiveaus niet verlaagd worden tijdens de lopende periode. De Klant kan de volumeneiveaus vóór de volgende verlenging van de periode verlagen door de Dienstverlener uiterlijk twee (2) maanden voor het einde van de lopende periode schriftelijk van een dergelijke verlaging op de hoogte te stellen.

**34.6 Klantgegevens**

De Klant behoudt alle rechten op de Klantgegevens en Efficacy zal de Klantgegevens uitsluitend gebruiken in overeenstemming met dit Contract en om zijn verplichtingen jegens de Klant na te komen en/of zijn rechten uit hoofde van dit Contract uit te oefenen.

Aan het einde van de periode heeft de Klant geen toegang meer tot de Marketingoplossing en zal de Dienstverlener de Klantgegevens verwijderen en permanent vernietigen in overeenstemming met de standaardprocedures voor het verwijderen van gegevens die door de Dienstverlener zijn ingevoerd, met inbegrip van, onder andere, (i) de Dienstverlener behoudt zich het recht voor om alle kopieën van de Klantgegevens te verwijderen en permanent te vernietigen op de dag volgend op de laatste dag van de periode; en, (ii) de Dienstverlener zal alle kopieën van de Klantgegevens binnen een redelijke termijn verwijderen en permanent vernietigen, rekening houdend met de back-up en administratieve procedures die van tijd tot tijd door de Dienstverlener worden toegepast. Het is uitsluitend de verplichting van de Klant om ervoor te zorgen dat hij beschikt over alle noodzakelijke back-ups van de Klantgegevens die hij wenst te bewaren wanneer dit Contract wordt beëindigd.

Gedurende de looptijd van het Contract mag de Klant alle Klantgegevens importeren, exporteren, downloaden en verwijderen uit de Marketingoplossing, zoals aangegeven in de Standaard Documentatie. Als de Klant hulp nodig heeft bij het beheren van Klantgegevens, moet de Klant uiterlijk vijftien (15) dagen voor het einde van de periode een schriftelijk verzoek indienen bij de Dienstverlener. Deze bijstand wordt verleend tegen een administratieve vergoeding.

Tenzij anders overeengekomen, behoudt de Dienstverlener zich het recht voor om gedragsdata (bv. kliks/geopende pagina's) die zijn opgeslagen in de Marketingoplossing en die meer dan drie (3) jaar oud zijn en links die zijn ingevoegd in e-mails en sms-berichten die meer dan twee (2) jaar oud zijn, te verwijderen.

### 34.7 Supportdienst

Als onderdeel van de Marketingoplossing zal de Dienstverlener de Klant zonder extra kosten voorzien van een standaard service voor gebruikersondersteuning. Ondersteuning voor de Marketingoplossing is beschikbaar tijdens de normale kantooruren van 8.15 uur tot 17.00 uur (Centraal Oost-Europese tijd) en, als de Klant is gevestigd in Azië-Pacific, van 9.00 uur tot 18.00 uur (Hongkong tijd). De supportafdeling is beschikbaar op werkdagen (dagen waarop commerciële banken open zijn voor het grote publiek) (respectievelijk in Zweden en Hongkong).

Als de Dienstverlener op verzoek van de Klant en namens de Klant de account van de Klant beheert, de accountgegevens van de Klant wijzigt of de zendingen van de Klant beheert, zal de Dienstverlener dit alleen doen op aanwijzing van de Klant en onder diens verantwoordelijkheid. De Dienstverlener zal er altijd op vertrouwen dat de door de Klant verstrekte informatie en instructies correct zijn en voldoen aan dit Contract.

### 34.8 Beschikbaarheid voor APSIS ONE

De Dienstverlener verbindt zich ertoe elke Gebruiker een toegang te verlenen op afstand tot APSIS ONE, dat op de servers van de Dienstverlener is geïnstalleerd.

De Klant is er zich echter volledig van bewust dat de toegang tot APSIS ONE niet alleen afhangt van de Dienstverlener, die afhankelijk blijft van zijn leveranciers of die van de Klant, met inbegrip van maar niet uitsluitend de externe beheerders van het internetnetwerk, de uitgevers van software van derden die in APSIS ONE is geïntegreerd of ermee is geassocieerd, of de fabrikanten van de servers waarop de Oplossing is geïnstalleerd, enz.

De Dienstverlener verbindt zich ertoe een beschikbaarheid van negenennegentig komma negen procent (99,9%) per jaar te garanderen, exclusief voor de geplande updates en toegestane downtime die noodzakelijk zijn voor de goede werking van APSIS ONE. De Dienstverlener zal de Klant (met alle middelen) op de hoogte brengen van geplande updates, namelijk met een bericht op de startpagina van het Product.

Het jaarlijkse serviceniveau van negenennegentig komma negen procent (99,9%) wordt voor een bepaald jaar berekend met de volgende formule:

$$\frac{M - I}{M}$$

M: totaal aantal minuten in een bepaald jaar

I: totaal aantal minuten onbeschikbaarheid in een bepaald jaar, met uitzondering van toegestane downtime

De toegestane downtime wordt gedefinieerd als:

- a) inoperabiliteit als gevolg van gepland onderhoud of noodonderhoud (tijdens een Geplande Onderhoudsperiode of een Noodonderhoudsperiode);
- b) problemen veroorzaakt door de Klant;
- c) problemen veroorzaakt door software of hardware die niet is geleverd of wordt beheerd door de Dienstverlener;
- d) problemen veroorzaakt door gevallen van overmacht zoals beschreven in het Contract;
- e) problemen veroorzaakt door handelingen of nalatigheden van de Klant, zijn medewerkers, werknemers of verwerkers;
- f) problemen die te wijten zijn aan gebreken in de door de Klant geleverde software die Efficacy niet heeft kunnen ontdekken door het betrachten van de nodige zorgvuldigheid voorafgaand aan de storing;
- g) problemen veroorzaakt door het verzuim van de Klant om hardware- of softwarewijzigingen door te voeren die redelijkerwijs door Efficacy worden aanbevolen als essentieel voor het behoud van serviceniveaus na een door de Klant gevraagde wijziging van de gebruiksomgeving;
- h) inoperabiliteit als gevolg van een door de Klant veroorzaakte toename van de vraag naar systeembronnen waarbij Efficacy geen redelijke tijd heeft gehad om zich aan te passen, en;
- i) problemen door de werking in het kader van een herstelplan na een schadegeval.

Als gedurende een volledige kalendermaand tijdens de looptijd van het Contract het Reële Beschikbaarheidspercentage lager is dan negenennegentig komma negen procent (99,9%), zal de Dienstverlener de Klant een servicecredit geven dat gelijk is aan het bedrag dat voor die periode in rekening is gebracht. Het servicecredit zal worden afgetrokken van toekomstige kosten.

De onder deze Overeenkomst verleende credits vormen de enige aansprakelijkheid van de Dienstverlener en het enige en exclusieve rechtsmiddel van de Klanten in het geval dat een Reëel Beschikbaarheidspercentage van meer dan negenennegentig komma negen procent (99,9%) niet wordt gehaald. Om een Servicecredit te ontvangen, moet de Klant een claim indienen door contact op te nemen met de Account Manager. Het verzoek om een credit moet binnen drie (3) kalendermaanden na het optreden van het incident door Efficacy zijn ontvangen en moet in de onderwerpregel de woorden "Verzoek credit SLA" bevatten.

In geval van volledige of gedeeltelijke ontoegankelijkheid van de Oplossing, verbindt de Dienstverlener zich ertoe zijn beste technische en menselijke inspanningen te leveren om de dienst zo snel mogelijk te herstellen, indien nodig door de Klant een alternatieve en tijdelijke oplossing aan te bieden indien de toegankelijkheid niet in haar oorspronkelijke vorm kan worden hersteld binnen vier (4) werkuren na aankondiging ervan.

### 34.9 Opschorting

In aanvulling op wat anders is overeengekomen onder dit Contract, behoudt de Dienstverlener zich het recht voor om de toegang van de Klant tot de Marketingoplossing onmiddellijk op te schorten (i) als de Klant een Dienst gebruikt of zijn intentie heeft uitgesproken om een Dienst te gebruiken in strijd met dit Contract, de wet- of regelgeving of als de Diensten worden gebruikt voor activiteiten die racisme, nazisme, fascisme, pornografie, spamming en de verkoop van e-mailadressen/mobiele telefoonnummers, piramidenspelen of soortgelijke activiteiten promoten; (ii) in het geval van gebruik van de e-maildienst van de Dienstverlener resulterend in meer dan tien procent (10%) mislukte afleveringen per direct mailing, in het geval van spamklachten

van meer dan vijf (5) per duizend per domein en direct mailing, in het geval van een openingspercentage van minder dan vijf procent (5%) per direct mailing of in het geval van gebruik resulterend in blacklisting vanwege ongevraagde mailings; of, (iii) als de Klantgegevens inbreuk maken of vermoedelijk inbreuk maken op de intellectuele eigendomsrechten van een derde partij.

#### 34.10 Professionele Diensten

De Klant moet de kosten dragen van alle vergaderingen en/of sessies die zijn geboekt met betrekking tot Professionele Diensten in verband met de Marketingoplossing, indien deze geboekte vergaderingen en/of sessies niet zijn uitgesteld of geannuleerd met inachtneming van een opzegtermijn van zeven (7) dagen. Niettegenstaande deze kennisgeving draagt de Klant de niet-restitueerbare verblijfs- en reiskosten in verband met de geboekte vergadering en/of sessie.

De Klant draagt ook de kosten van de benodigde reistijd. De kosten van deze reistijd komen overeen met het standaardtarief van de consultant.

#### BIJLAGE 4: VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS DOOR DE DIENSTVERLENER ALS VERWERKER

De onderhavige Bijlage 4 is van toepassing wanneer de Dienstverlener optreedt als Verwerker in de zin van de AVG bij de verwerking van persoonsgegevens (hierna: "PG") namens de Klant. Termen met een hoofdletter hebben de betekenis die daaraan in dit document of in de AVG wordt gegeven. Om te voldoen aan artikel 28 van de AVG, komen de Partijen uitdrukkelijk overeen dat de volgende voorwaarden van toepassing zijn:

##### 1 ALGEMENE INFORMATIE

Bij de verwerking van PG voor rekening van de Klant verbindt de Dienstverlener zich ertoe:

- de PG alleen te verwerken voor zover dit noodzakelijk is voor de doeleinden van de uitvoering van de Diensten waarop de Klant heeft ingeschreven;
- de PG te verwerken volgens de gedocumenteerde instructies van de Klant. Indien de Dienstverlener van oordeel is dat een instructie een inbreuk vormt op de AVG of een andere bepaling van de EU-wetgeving of de wetgeving van een lidstaat met betrekking tot de bescherming van PG, stelt hij de Klant daarvan onmiddellijk in kennis;
- een schriftelijk spoor bij te houden van de verwerkingsactiviteiten die voor rekening van de Klant zijn verricht; en
- elke Partij deelt de andere de naam en de contactgegevens mee van haar functionaris voor gegevensbescherming indien zij er een heeft aangewezen overeenkomstig artikel 37 van de AVG.

##### 2 OVERDRACHT BUITEN DE EUROPESE UNIE

De diensten moeten worden uitgevoerd in de EU/EER. PG worden niet doorgegeven buiten de EU/EER of naar een land waarvoor de Europese Commissie een besluit inzake toereikendheid heeft genomen, zonder dat er passende waarborgen zijn geïmplementeerd, waaronder de ondertekening van Standaardcontractbepalingen met aanvullende beveiligingsmaatregelen. Indien de Dienstverlener krachtens het EU-recht of het recht van de lidstaat waaraan hij is onderworpen, verplicht is PG over te dragen aan een derde land (d.w.z. buiten de Europese Economische Ruimte) of aan een internationale organisatie, stelt de Dienstverlener de klant vóór de verwerking in kennis van deze wettelijke verplichting, tenzij het betrokken recht dit verbiedt op grond van zwaarwegende redenen van algemeen belang en met uitzondering van landen die een passend niveau van bescherming van PG waarborgen overeenkomstig een besluit van de Europese Commissie inzake toereikendheid.

##### 3 KENNISGEVINGEN VAN INBREUK OP DE PERSOONSGEGEVENS

De Dienstverlener zal de Klant zo snel mogelijk schriftelijk op de hoogte stellen van een inbreuk op de PG. Deze kennisgeving gaat vergezeld van alle relevante documentatie om de Klant in staat te stellen de toezichthoudende autoriteit en, indien nodig, de betrokkene in kennis te stellen van de inbreuk.

##### 4 BIJSTAND VAN DE DIENSTVERLENER AAN DE KLANT

Waar mogelijk zal de Dienstverlener de Klant bijstaan bij het nakomen van zijn verplichting om te voldoen aan verzoeken tot uitoefening van de rechten van de betrokkenen (rechten opgesomd in Hoofdstuk III van de AVG). Als de Dienstverlener verzoeken ontvangt van de betrokkenen, zal hij de betrokkene instrueren rechtstreeks contact op te nemen met de Klant. De Dienstverlener zal de Klant bijstaan.

De Klant kan de Dienstverlener verzoeken hem bij te staan bij de uitvoering van impactanalyses en de daaropvolgende raadpleging van de toezichthoudende autoriteit.

De door het personeel van de Dienstverlener bestede tijd (met inbegrip van de uitvoering van specifieke ontwikkelingen) wordt gefactureerd tegen de tarieven die gelden op het moment van de interventie of op basis van een offerte.

##### 5 VEILIGHEID

De Dienstverlener legt alle passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer om de PG van de Klant te beschermen, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard, de reikwijdte, de context en de doeleinden van de verwerking, alsmede de risico's voor de rechten en vrijheden van personen, teneinde een beveiligingsniveau te waarborgen dat is afgestemd op de mate van waarschijnlijkheid en de ernst van het risico.

De middelen die door de Dienstverlener worden aangewend om de veiligheid en vertrouwelijkheid van PG te garanderen, omvatten de volgende maatregelen:

- Generieke maatregelen: Beveiliging van datastromen (versleuteling van uitwisselingen); HTTPS- en FTPS-protocollen; wachtwoordbeleid; firewall IP-filtering; beveiligingsaudits van informatiesystemen; toegangsbeheer van informatiesystemen; medewerkers bewust maken van kwesties op het gebied van beveiliging en cyberhygiëne;
- Cloud-specifieke maatregelen: hosting in de Europese Unie; ISO 27001-gecertificeerde datacenters; regelmatige toepassing van beveiligingsupdates op systeemcomponenten; dagelijkse back-ups voor hersteldoeleinden na schadegevallen

De Dienstverlener zal rekening houden met de beginselen inzake (i) gegevensbescherming door ontwerp en (ii) gegevensbescherming door standaardinstellingen voor zijn tools, producten, toepassingen of diensten.

##### 6 ONDERAANNEMER

De Dienstverlener kan later een beroep op latere verwerkers. De [lijst van verwerkers](#) die per Product wordt bijgewerkt, is op elk moment beschikbaar

De Dienstverlener zal de Klant vooraf schriftelijk op de hoogte brengen van alle geplande wijzigingen betreffende de toevoeging of vervanging van andere verwerkers.

In deze informatie moeten de uitbestede verwerkingsactiviteiten, de identiteit en de contactgegevens van de verwerker duidelijk worden aangegeven. De Klant kan binnen vijftien (15) dagen na de door de Dienstverlener verstrekte informatie bezwaar maken tegen deze wijzigingen, mits dit bezwaar is gebaseerd op een bewezen risico met betrekking tot de bescherming van de persoonsgegevens. Na nog eens vijftien (15) dagen kan de zaak, bij gebrek aan overeenstemming tussen de Partijen, voor de bevoegde rechtbank worden gebracht (zie clausule 19).

De Dienstverlener ziet erop toe dat zijn verwerkers de hier vermelde verplichtingen nakomen en dat zij voldoende garanties bieden met betrekking tot de uitvoering van passende technische en organisatorische maatregelen om te voldoen aan de regels inzake vertrouwelijkheid en eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer met betrekking tot de PG. De Dienstverlener blijft jegens de Klant volledig aansprakelijk voor de nakoming van zijn verplichtingen door zijn verwerkers.

##### 7 WAT GEBEURT MET PERSOONSGEGEVENS BIJ BEËINDIGING VAN DE DIENSTEN

Cloud: zie bijlage 3 artikel 34.6

Andere: De Dienstverlener vernietigt alle verwerkte PG aan het einde van de Diensten.

## 8 INSPECTIE VAN DE KLANT

De Dienstverlener stelt de Klant de documentatie ter beschikking die nodig is om aan te tonen dat de hierin vervatte verplichtingen worden nageleefd en om audits mogelijk te maken.

De beschikbare documentatie moet eerst worden gecontroleerd door de auditor van de klant voordat een audit kan plaatsvinden. Als, en alleen als, deze documentatie niet bevredigend wordt geacht door de auditor, kan er een audit plaatsvinden. De audit zal door een onafhankelijke auditor worden uitgevoerd, maximaal één (1) keer per jaar. Hij mag de activiteiten van de Dienstverlener niet verstoren en mag niet langer duren dan twee (2) opeenvolgende dagen. De Klant moet de Dienstverlener ten minste vijftien (15) dagen vóór de audit op de hoogte brengen.

De Klant betaalt de volledige kosten van de audit en de tijd die het personeel en de apparatuur van de Dienstverlener aan de audit hebben besteed.

## 9 VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

De Klant verbindt zich ertoe de PG alleen te verwerken op basis van een van de in artikel 6 van de AVG opgesomde gronden, de betrokkenen de door de geldende regelgeving vereiste informatie te verstrekken en in te gaan op verzoeken van betrokkenen wanneer zij een van hun rechten krachtens de regelgeving uitoefenen.

De Klant moet alle instructies met betrekking tot de verwerking van PG door de Dienstverlener schriftelijk documenteren.

## 10 AANSPRAKELIJKHEID

Schending van de AVG door de Dienstverlener zal alleen worden beschouwd als een fout van de Dienstverlener als de Dienstverlener buiten of in strijd met de wettelijke instructies van de Klant heeft gehandeld. In alle andere opzichten zijn de bepalingen van artikel 10 van de Algemene Verkoopvoorwaarden van toepassing in het kader van de verdeling van verantwoordelijkheden.

Als de Dienstverlener als verwerker niet of niet tijdig voldoet aan de verplichting van artikel 3 van Bijlage 4 en een toezichthoudende autoriteit de Dienstverlener als gevolg daarvan een administratieve boete oplegt, is de Dienstverlener aansprakelijk en kan de Klant de Dienstverlener een contractuele boete van hetzelfde bedrag opleggen. Deze sanctie is niet vatbaar voor compensatie en opschorting en laat de rechten van de Verweerder op tenuitvoerlegging en schadevergoeding onverlet.

Als de Dienstverlener een boete krijgt van een toezichthoudende autoriteit, of een getroffen persoon schade moet vergoeden, als gevolg van handelen of nalaten van de Klant, moet de Klant de Dienstverlener op verzoek deze boete of schade vergoeden, inclusief (juridische) kosten.

## 11 KENMERKEN VAN DE VERWERKING VAN PRODUCTEN EN DIENSTEN

**Duur van de verwerking:** De PG worden verwerkt voor de duur van de Diensten (Abonnementen en Projecten). De PG worden uiterlijk drie (3) maanden na beëindiging van het Contract verwijderd

**Categorieën van betrokkenen:** deze categorieën kunnen meervoudig zijn en kunnen klanten, partners, werknemers en leveranciers omvatten. De categorieën worden beheerd door de Klant.

**Verwerkingen van PG:** de aard van de verrichte verwerkingen hangt af van de Abonnementen en diensten waarop is ingeschreven, de gebruikswijze van de Oplossing en eventuele aanvullende modules die door de Dienstverlener worden aangeboden. In de volgende tabel worden de

belangrijkste verwerkingen opgesomd die op de PG van Klanten kunnen worden uitgevoerd.

Diensten	Verwerkingen uitgevoerd op de gegevens
Projecten	Invoer
Cloud-abonnement	Hosting, back-ups

**Functionaris voor gegevensbescherming:** de Dienstverlener heeft een Functionaris voor Gegevensbescherming aangesteld. Zijn contactgegevens zijn beschikbaar op het platform <https://www.efficy.com/privacy-policy>

### 11.1 Soort verwerkte persoonsgegevens per product

#### 11.1.1 Beheer van de klantrelatie

Aangezien het Product aangepast kan worden in functie van de behoeften van de Klant en de Klant vrij is om te bepalen welke gegevens erin worden opgeslagen, kunnen de verwerkte PG meervoudig zijn. Deze omvatten over het algemeen: achternaam, voornaam, contactgegevens (e-mailadres, telefoonnummer, adres, enz.).

#### 11.1.2 Marketingoplossing: Apsis One

- Standaard gegevensvelden: Attributen

- Voornaam: de voornaam of voornamen van de persoon gekoppeld aan het profiel.

- Achternaam: de achterna(a)m(en) van de persoon gekoppeld aan het profiel.

- E-mail: het e-mailadres dat de aan het profiel gekoppelde persoon met zijn expliciete toestemming heeft opgegeven.

- Mobile: het telefoonnummer dat de aan het profiel gekoppelde persoon met zijn expliciete toestemming heeft opgegeven.

- Geboortedatum: de geboortedatum van de persoon gekoppeld aan het profiel.

- CRM ID: de klant-ID gekoppeld aan het profiel. Dit wordt uitsluitend intern gemaakt en beheerd.

- Cookie-identificer: de unieke identificer van de bezoeker van de website, gekoppeld aan de cookiebanner en aangemaakt door het volgsript van APSIS One.

- Standaard gegevensvelden: Gebeurtenissen

APSYS One verzamelt automatisch alleen standaard gebeurtenisgegevens (gebeurtenissen of gebeurtenisgegevens) met betrekking tot APSIS One-activiteiten die door de Klant zijn aangemaakt en geactiveerd en met betrekking tot het APSIS One-trackingscript.

- Aanvullende Gegevensvelden

Daarnaast kan de klant Aanvullende Gegevens importeren en/of verzamelen om gepersonaliseerde attributen en gebeurtenissen in te vullen. Deze zijn specifiek voor de Klant en worden beschouwd als "Aanvullende Gegevens". De Dienstverlener heeft een beperkt overzicht van de Aanvullende Gegevens van de Klant.

Doelstelling: Om de Klant in staat te stellen (self-service) digitale marketingactiviteiten uit te voeren via de Dienst.

#### 11.1.3 Marketingoplossing: Apsis Pro

- Standaard gegevensvelden: Attributen

- E-mail



- Naam
- Telefoonnummer
- Unieke identifiers (Profield en Cookield)
- IP-adres
- Gedragsgegevens
- Geolocatie (alleen APSIS Profile Cloud)

- Aanvullende Gegevensvelden

Naast de gegevens in de bovenstaande standaard gegevensvelden (de "Standaardgegevens") kan de Klant via de Dienst aanvullende gegevens uploaden en/of verzamelen in aanpasbare gegevensvelden die specifiek zijn voor de Klant (door handmatige en/of geautomatiseerde configuratie) (de "Aanvullende Gegevens"). Standaard heeft de Dienstverlener een beperkt overzicht van de Aanvullende Gegevens van de Klant.

Doelstelling: Om de Klant in staat te stellen (self-service) digitale marketingactiviteiten uit te voeren via de Abonnementdienst.

#### BIJLAGE 5: LIJST VAN ONDERNEMINGEN VAN DE EFFICY GROEP

Efficy, btw-nr. 0875.895.449, Mechelsesteenweg 455 (5e verdieping)  
1950 Kraainem, België

Efficy France (E-deal), btw-nr. 55 420 688 400, 19 rue des Plantes, 75014  
Paris, Frankrijk

Efficy Luxembourg, btw-nr. 26931602, Rue d'Arlon 4, 8399 Windhof,  
Luxemburg

Efficy Luxembourg, btw-nr. CHE-109.466.411, Rue de Lausanne 37, CH-  
1201 Genève, Zwitserland

Efficy Deutschland, btw-nr. DE312539535, Schumannstrasse 27, 60325  
Frankfurt, Duitsland

Efficy Nederland, btw-nr. 809374912B01, De Waterman 2, 5215 MX's-  
Hertogenbosch, Nederland

Efficy Iberica, btw-nr. ESB87010260, Calle Veneras n° 9, piso 6°, 28013  
Madrid, Spanje

webCRM A/S, ondernemingsnr. 25189558, Vibenshuset, Lyngbyvej 2 2100  
-Kopenhagen Ø, Denemarken

APSYS International AB, btw-nr. SE556615543701, Kungsgatan 6, 21149  
Malmö, Zweden

APSYS Finland Oy, Kampinkuja 2, 00100 Helsinki, Finland

APSYS Norge AS, Schweigaards gate 16, 0191 Oslo, Noorwegen

APSYS ASIA Ltd, 15 Queen Victoria Road, 999077 Central Hong Kong

#### BIJLAGE 5 BIS: SPECIFIEKE AANVULLENDE VOORWAARDEN

Deze bijlage vult de Algemene Voorwaarden aan met specifieke bepalingen afhankelijk van de locatie van de Klant.

## 12 WANNEER DE MAATSCHAPPELIJKE ZETEL VAN DE KLANT IN AZIE IS GEVESTIGD

### 12.1 Referentie-index

De tarieven worden geïndexeerd op basis van de HK PPI (Hong Kong SAR (China) - Producer Price Index) volgens de formule: Herziene prijs =  $P0 \times I1 / I0$  (I1 / I0 / I0))

- P0 = oorspronkelijke contractuele prijs of laatste herziene prijs
- I1 = laatst gepubliceerde index op de datum van herziening
- I0 = op de oorspronkelijke contractdatum of bij de laatste herziening gebruikte referentie-index

## 13 IN ALLE ANDERE GEVALLEN

### 13.1 Referentie-index

(Artikel 4 van de AVV)

De tarieven worden geïndexeerd op basis van de HICP-index (Europese index) volgens de formule: Herziene prijs =  $P0 \times I1 / I0$

- P0 = oorspronkelijke contractuele prijs of laatste herziene prijs
- I1 = laatst gepubliceerde index op de datum van herziening
- I0 = op de oorspronkelijke contractdatum of bij de laatste herziening gebruikte referentie-index