

## Algemene Voorwaarden, juli 2024

### 1. Definities

- a. Leverancier: Dit betreft VisitorData als leverancier van de SaaS applicatie
- b. Afnemer: Opdrachtgever voor de implementatie van de SaaS applicatie
- c. Offerte: Schriftelijk aanbod van Leverancier aan Afnemer
- d. Contract: Door Afnemer en Leverancier ondertekende SaaS overeenkomst
- e. SaaS applicatie: Het platform van Leverancier o.b.v. Software-as-a-Service

### 2. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- a. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en opdrachten van Leverancier, tenzij deze Algemene Voorwaarden uitdrukkelijk door Afnemer worden afgewezen.
- b. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen Leverancier en Afnemer worden overeengekomen.

### 3. Totstandkoming Contract

- a. Leverancier stelt o.b.v. informatie van Afnemer Offerte op.
- b. De Offerte kent een standaard geldigheidsduur van 4 weken.
- c. Een Contract komt alleen tot stand indien Afnemer binnen 4 weken schriftelijk akkoord geeft, tenzij de geldigheidsduur door Leverancier schriftelijk wordt verlengd.
- d. Afnemer staat in voor de aan Leverancier verstrekte informatie.

### 4. Inhoud Contract

- a. Leverancier levert een Software-as-a-Service (SaaS) applicatie aan Afnemer.
- b. De SaaS applicatie wordt volledig beheerd, onderhouden en gehost door of namens Leverancier.
- c. Afnemer verkrijgt het licentierecht tot de SaaS applicatie van Leverancier.
- d. De SaaS applicatie van Leverancier draait geheel buiten de ICT architectuur van Afnemer.
- e. Afnemer heeft geen directe ICT rol. Het functioneel en technisch beheer alsmede het gebruikersbeheer is de verantwoordelijkheid van Leverancier.

### 5. Duur, voortzetting of beëindiging Contract

- a. De standaard Contractsduur is 1 jaar.
- b. De looptijd van het Contract loopt in principe parallel aan het kalenderjaar.
- c. Het Contract kan telkens stilzwijgend worden verlengd met 1 jaar.
- d. Indien Afnemer het Contract wenst te beëindigen, dan geldt een schriftelijke opzegtermijn van 3 maanden.

### 6. Verwerking, beveiliging en privacy

- a. Leverancier garandeert dat verwerkte gegevens nooit terug te herleiden zijn tot individuele personen.
- b. Het is Leverancier en Afnemer niet toegestaan gegevens (al dan niet tegen betaling) te delen met commerciële derde partijen.
- c. Het is Leverancier en Afnemer wel toegestaan gegevens te gebruiken voor eigen analyse- en onderzoeksdoeleinden en voor advieswerkzaamheden.
- d. Het staat Leverancier en Afnemer vrij om analyses en rapporten openbaar te maken, zolang dit geaggregeerde informatie betreft.
- e. Op Leverancier rust de verplichting om de gegevens op adequate wijze te beveiligen, onder meer tegen datahacking.

- f. Op verzoek van Afnemer zal Leverancier voor geautoriseerde personen vertrouwelijke toegangscodes verstrekken die door Afnemer ook als zodanig worden behandeld en slechts aan deze geautoriseerde personen bekend worden gemaakt.
- g. Leverancier is gerechtigd toegewezen toegangscodes te wijzigen of in te trekken bij oneigenlijk gebruik.
- h. Het is Leverancier te allen tijde toegestaan technische maatregelen of wijzigingen te treffen ter bescherming van de gegevens.

## **7. Systeembeheer en bereikbaarheid**

- a. Leverancier is verantwoordelijk voor het beheer van de SaaS applicatie.
- b. Het staat Leverancier vrij het systeembeheer of onderdelen daarvan uit te besteden aan een derde partij. Leverancier zal Afnemer hierover vooraf in kennis stellen.
- c. De SaaS applicatie kan door Leverancier tijdelijk buiten werking worden gesteld i.v.m. preventief of correctief onderhoud of het toevoegen van nieuwe functionaliteit. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk is.
- d. Op Leverancier rust de verplichting om ervoor te zorgen dat de programmatuur geen fouten bevat en zoveel mogelijk zonder onderbrekingen functioneert. Leverancier zal eventuele fouten of onderbrekingen zo spoedig mogelijk herstellen.
- e. Leverancier garandeert dat de bereikbaarheid van de applicatie minimaal 99,5% is.

## **8. Intellectueel eigendom en gebruiksrecht**

- a. Het intellectueel eigendom van de SaaS applicatie rust geheel bij Leverancier.
- b. Afnemer verkrijgt het gebruiksrecht tot de SaaS applicatie. Dit gebruiksrecht is niet-exclusief en niet-overdraagbaar of sub-licentieerbaar zonder schriftelijke toestemming van Leverancier.

## **9. Aansprakelijkheid**

- a. Bij een toerekenbare tekortkoming is Leverancier aansprakelijk tot vergoeding van de directe schade tot maximaal het bedrag van het Contract.
- b. In geen geval zal de aansprakelijkheid van Leverancier meer bedragen dan € 250.000.
- c. Leverancier is alleen aansprakelijk voor het verlies van gegevens, indien Leverancier onvoldoende maatregelen heeft getroffen om dit verlies te voorkomen.
- d. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade of indirecte schade.
- e. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik van toegangs- of identificatiecodes.
- f. Afnemer dient eventuele schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk te melden aan Leverancier.

## **10. Nietigheid bepalingen**

- a. Indien een bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, dan blijven de overige bepalingen van kracht.
- b. Leverancier en Afnemer dienen de nietige of vernietigbare bepaling te vervangen door een zodanige bepaling, die wel verbindend is en die zo min mogelijk - gelet op het doel en de strekking van deze Algemene Voorwaarden - afwijkt van de nietige of vernietigbare bepaling.

## **11. Toepasselijkheid recht**

- a. Op het Contract is het Nederlands recht van toepassing.
- b. Indien sprake is van een geschil, is zowel Leverancier als Afnemer gerechtigd het geschil wettelijk aanhangig te maken bij de bevoegde rechter.
- c. Indien de GIBIT Voorwaarden van Afnemer eenzijdig van toepassing worden verklaard, zal Leverancier alleen aan de GIBIT Voorwaarden worden gehouden, voor zover dat in redelijkheid en billijkheid door Afnemer kan worden verlangd.