

In dit document zijn de algemene voorwaarden van FieldBuddy B.V. opgenomen. Deze voorwaarden zijn onder andere van toepassing op de FieldBuddy Pro, FieldBuddy Go, RSM en Link2 oplossingen die FieldBuddy aanbiedt. De Module – Algemeen en de Module – Verwerking van Persoonsgegevens zijn op alle producten van toepassing. Op de dienstverlening omtrent FieldBuddy Go, RSM en Link2 is daarnaast de Module – FieldBuddy Go, RSM en Link2 van toepassing, die de Module – Algemeen aanvult dan wel daarvan afwijkt. Mocht je vragen hebben over deze algemene voorwaarden, neem dan contact met ons op.

MODULE - ALGEMEEN**Artikel 1 Definities**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Aanbod	een door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gedaan voorstel, bijvoorbeeld een offerte of een orderformulier, ten aanzien van de mogelijke levering van Diensten.
AI-toepassing(en)	door Opdrachtnemer beschikbaar gestelde AI-systemen en door AI gedreven functionaliteiten
Configuratie	de door of namens Opdrachtgever binnen de Software aangebrachte inrichting, waaronder instellingen, workflows, velddefinities, rechten- en rolstructuur, rapporten en overige klantspecifieke aanpassingen.
Consultancy	advies-, implementatie-, Configuratie- en/of andere professionele diensten die Opdrachtnemer levert aan Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst.
Diensten	de diensten die Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst levert aan Opdrachtgever, waaronder het leveren van Software en/of Consultancy.
Eindgebruiker	een natuurlijke persoon die de Software ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt.
Intellectuele Eigendomsrechten	Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom of daarmee gelijk te stellen rechten, geregistreerd of ongeregistreerd, waar ook ter wereld, die bij het sluiten van de Overeenkomst al bestaan of na de totstandkoming van de Overeenkomst nog kunnen ontstaan. Hieronder kunnen onder meer maar niet uitsluitend begrepen zijn: auteursrechten, naburige rechten, databankenrechten, octrooirechten, handelsnaamrechten, merkenrechten, modellenrechten, rechten met betrekking tot bedrijfsgeheimen, rechten op domeinnamen en rechten op éénlijnsprestaties.
Klantdata	alle gegevens die door Opdrachtgever en Eindgebruikers op de door Opdrachtnemer voor de Software ingezette systemen zijn opgeslagen.
Licentie	het gebruiksrecht om (bepaalde onderdelen van) de Software te mogen gebruiken.
Module(s)	een module bij deze algemene voorwaarden.
Opdrachtnemer	de besloten vennootschap FieldBuddy B.V., ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder registratienummer 27359150.
Opdrachtgever	de wederpartij van Opdrachtnemer bij een Overeenkomst.
Overeenkomst	de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever op basis waarvan de Software wordt geleverd, die onder andere kan bestaan uit het Aanbod, deze algemene voorwaarden en een eventuele Service Level Agreement.

Service Agreement	Level	een document waarin partijen specifieke afspraken vastleggen over het dienstverleningsniveau, zoals beschikbaarheid, ondersteuning en onderhoud van de Software.
Software		de door Opdrachtnemer aangeboden field service oplossing, geleverd als software-as-a-service (SaaS), met eventueel bijbehorende (mobiele) applicaties.
Vertrouwelijke Informatie		Alle niet-publieke informatie die gemarkeerd is als vertrouwelijk, of waarvan een partij aangeeft dat deze informatie vertrouwelijk is, of die, naar de aard van de informatie of onder de omstandigheden waaronder de bekendmaking plaatsvindt, als vertrouwelijk dient te worden behandeld.

Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van Opdrachtnemer en op alle daaruit voortvloeiende Overeenkomsten, waaronder uitbreidingen of wijzigingen van bestaande Overeenkomsten, en eventuele tussen partijen te sluiten toekomstige Overeenkomsten, zelfs indien Opdrachtnemer nalaat deze algemene voorwaarden nogmaals van toepassing te verklaren.
- 2.2 Deze algemene voorwaarden bestaan uit verschillende Modules. Een specifieke Module is van toepassing indien de Diensten vallen onder de in die Module omschreven toepassingsgebied.
- 2.3 Afwijkingen en aanvullingen op de algemene voorwaarden zijn alleen geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
- 2.4 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing op de Overeenkomst en worden door Opdrachtnemer (bij voorbaat) uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.5 De Overeenkomst kan uit verschillende onderdelen en documenten bestaan, in welk geval deze in beginsel aanvullend op elkaar gelden. Bij tegenstrijdigheden heeft het hieronder als eerste genoemde onderdeel steeds voorrang op het later genoemde onderdeel:
1. aanvullende schriftelijke afspraken;
 2. een door Opdrachtgever geaccordeerd Aanbod;
 3. een Service Level Agreement (indien overeengekomen);
 4. deze algemene voorwaarden.
- Bij strijdigheid tussen bepalingen die in deze algemene voorwaarden zijn opgenomen, prevaleren telkens de specifiekere bepalingen.
- 2.6 Indien een bepaling in de Overeenkomst nietig, vernietigbaar of anderszins ongeldig is of blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de hele Overeenkomst aan. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen in een zodanig geval ter vervanging een nieuwe bepaling vaststellen waarbij zoveel mogelijk bij de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling aansluiting wordt gezocht.
- 2.7 Producten, diensten en/of software van derden kunnen onderdeel uitmaken van de Diensten. Indien dat het geval is, gelden voor (het gebruik van) de betreffende producten, diensten en/of software aanvullend de voorwaarden van de betreffende derde met terzijdestelling van de daarvan afwijkende voorwaarden uit deze algemene voorwaarden.

Artikel 3 Totstandkoming van een Overeenkomst

- 3.1 Ieder Aanbod van Opdrachtnemer is vrijblijvend en geldig voor een periode van dertig (30) dagen na dagtekening, tenzij in het Aanbod anders staat vermeld.
- 3.2 Een Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod aanvaardt op de door Opdrachtnemer aangegeven wijze. Indien Opdrachtgever een Aanbod aanvaardt na verstrijken van de geldigheidstermijn van het Aanbod, komt er alsnog een Overeenkomst als Opdrachtnemer deze aanvaarding alsnog accepteert en bevestigt.
- 3.3 Opdrachtnemer is, in afwijking van het bepaalde in artikel 6:225 lid 2 BW, alleen gebonden aan een door Opdrachtgever gedane, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkende aanvaarding van een Aanbod van Opdrachtnemer, indien Opdrachtnemer de afwijkende aanvaarding schriftelijk uitdrukkelijk accepteert.
- 3.4 Indien na totstandkoming van de Overeenkomst blijkt dat een Aanbod van Opdrachtnemer gebaseerd is geweest op door Opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens, dan heeft Opdrachtnemer het recht de Overeenkomst daarop naar evenredigheid aan te passen zonder dat daarvoor nadere instemming van Opdrachtgever voor vereist zal zijn.
- 3.5 Indien Opdrachtgever niet formeel akkoord gaat met een Aanbod van Opdrachtnemer maar wel die indruk wekt, bijvoorbeeld door alvast bepaalde onderdelen door Opdrachtnemer te laten verrichten die onderdeel zijn van het Aanbod, wordt het Aanbod als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten of diensten te leveren zonder een offerte af te wachten.
- 3.6 De toepassing van artikel 6:227b lid 1 en 6:227c van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.

Artikel 4 Duur van een Overeenkomst

- 4.1 Een Overeenkomst ten aanzien van doorlopende dienstverlening (een “duurovereenkomst”), zoals die ten aanzien van Licenties, wordt aangegaan voor de duur die in de Overeenkomst is vermeld en blijft minimaal van kracht voor de duur van de langst lopende onder de Overeenkomst afgenomen Licentie. De Overeenkomst en de Licenties gaan in op de in de Overeenkomst genoemde datum, ongeacht het moment van feitelijke ingebruikname of productie van de Software. De duurovereenkomst eindigt van rechtswege op het moment dat de langst lopende Licentie is geëindigd.
- 4.2 Een Overeenkomst die uitsluitend ziet op het leveren van een eenmalige dienst of opdracht die naar de aard ervan door volbrenging eindigt, zoals het geval kan zijn bij Consultancy, wordt aangegaan totdat de Overeenkomst volledig is uitgevoerd. Een dergelijke Overeenkomst kan niet (tussentijds) worden opgezegd, tenzij de partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 4.3 Tenzij in deze algemene voorwaarden anders is bepaald, kunnen de Overeenkomst, afgenomen modules of functionaliteiten en de Licenties niet tussentijds worden opgezegd. De toepassing van artikel 7:408 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.
- 4.4 Opdrachtnemer mag de Overeenkomst per direct schriftelijk opzeggen, opschorten of ontbinden, zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist en zonder aansprakelijk te zijn voor eventuele schade die daarvan het gevolg is, indien (a) Opdrachtgever diens faillissement heeft aangevraagd of

als diens faillissement is uitgesproken, (b) Opdrachtgever surseance van betaling heeft aangevraagd of verleend heeft gekregen, (c) de activiteiten van Opdrachtgever zijn beëindigd of het bedrijf van Opdrachtgever wordt geliquideerd, of (d) er beslag is gelegd op een deel van het vermogen van Opdrachtgever.

- 4.5 Als partijen op het moment van ontbinding van de Overeenkomst reeds prestaties ter uitvoering daarvan hebben verricht respectievelijk ontvangen, dan zullen deze prestaties en daarmee samenhangende betalingsverplichtingen, in afwijking van artikel 6:271 Burgerlijk Wetboek e.v., geen voorwerp van ongedaanmaking zijn.

Artikel 5 Licenties en modules

- 5.1 Om de Software te mogen gebruiken heeft iedere Eindgebruiker een Licentie nodig. In de Overeenkomst staan de verkregen Licenties vermeld. Licenties worden verstrekt onder de voorwaarde van tijdige en volledige betaling. Partijen komen tevens overeen welke eventueel aanvullende modules dan wel functionaliteiten door Opdrachtgever worden afgenomen.
- 5.2 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen partijen overeenkomen dat er aanvullende Licenties, modules dan wel functionaliteiten worden afgenomen door Opdrachtgever. Deze aanvullende Licenties, modules dan wel functionaliteiten vallen dan automatisch onder de werking van de Overeenkomst.
- 5.3 Een Licentie geeft Opdrachtgever een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om de Software door een specifieke Eindgebruiker te laten gebruiken, ten behoeve van Opdrachtgever en voor de overeengekomen bepaalde duur van de Licentie. Het is Opdrachtgever niet toegestaan gebruik van Licenties aan derden te verstrekken, anders dan in het kader van gebruik ten behoeve van de organisatie van Opdrachtgever zelf.
- 5.4 Tenzij anders schriftelijk overeenkomen, gaat een Licentie in op het moment van totstandkoming van de Overeenkomst en geldt deze voor de duur zoals genoemd in de Overeenkomst. Een Licentie, module dan wel functionaliteit die tussentijds aanvullend wordt afgenomen geldt vanaf de datum van bestelling, en valt voorts onder de looptijd van de bestaande Overeenkomst en eindigt gelijktijdig met de laatst lopende Licenties. Een Licentie wordt tegen de einddatum automatisch verlengd met periodes van twaalf (12) maanden, tenzij een partij de Licentie schriftelijk heeft opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden tegen de einddatum van de Licentie. De in dit lid genoemde opzegtermijn geldt uitsluitend voor volledige opzegging van (delen van) de Overeenkomst of een Licentie tegen de einddatum. Gedeeltelijke vermindering van het aantal Licenties gedurende de looptijd (downsell) is niet mogelijk, tenzij een Module bij deze algemene voorwaarden uitdrukkelijk anders bepaalt.
- 5.5 Het aantal Licenties kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst niet worden verminderd, tenzij deze algemene voorwaarden uitdrukkelijk anders bepalen. Voor FieldBuddy Pro geldt in het bijzonder dat vermindering van het aantal Licenties uitsluitend mogelijk is bij (gedeeltelijke) opzegging van de Overeenkomst tegen de einddatum, met inachtneming van de opzegtermijn uit artikel 5.4. Reeds gefactureerde of betaalde kosten worden in geen geval gerestitueerd of tussentijds gecrediteerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 6 Uitvoering van de Overeenkomst

- 6.1 Tenzij elders in de Algemene Voorwaarden of in de Overeenkomst anders is bepaald, wordt de Software geleverd zoals deze beschikbaar is (as-is), zonder enige garantie of toezegging over prestaties, beschikbaarheid, of geschiktheid voor specifieke doeleinden. Voor overige Diensten geldt dat deze door Opdrachtnemer op basis van een inspanningsverplichting worden geleverd, tenzij er door Opdrachtnemer schriftelijk en uitdrukkelijk een concreet resultaat of een garantie is toegezegd.
- 6.2 De door Opdrachtnemer genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata en hebben dus een indicatief karakter. Deze hebben uitsluitend een fataal karakter als dat uitdrukkelijk schriftelijk als zodanig is overeengekomen.
- 6.3 Opdrachtnemer heeft het recht om derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst.
- 6.4 Hetgeen in dit lid is opgenomen, geldt niet indien en voor zover een Module bij deze algemene voorwaarden hiervan afwijkt ten aanzien van specifieke Diensten. Het leveren van Diensten omvat niet de implementatie of Configuratie van de Software. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de implementatie en Configuratie en kan deze zelf uitvoeren of door een derde laten uitvoeren. Opdrachtnemer staat niet in voor het slagen of tijdig uitvoeren van de implementatie of Configuratie en is daarvoor niet aansprakelijk.

Artikel 7 Derdenleveranciers en integraties

- 7.1 Derdenleveranciers, al dan niet bekend bij Opdrachtnemer en al dan niet vermeld op (pagina's van) de website van Opdrachtnemer, kunnen producten en diensten aanbieden die samenhangen met de Software, waaronder implementatie, maatwerk en andere consultancydiensten, alsmede applicaties die met de Software samenwerken (bijvoorbeeld via gegevensuitwisseling of aanvullende functionaliteit in de gebruikersinterface door gebruik van de API). Onder derdenleveranciers worden mede verstaan implementatiepartners, freelancers en andere partijen die door of via Opdrachtgever worden ingeschakeld.
- 7.2 Opdrachtnemer doet geen toezeggingen en verstrekt geen garanties ten aanzien van derdenleveranciers of hun producten en/of diensten, ongeacht of deze door Opdrachtnemer als "gecertificeerd", "gevalideerd" of anderszins zijn aangeduid.
- 7.3 Iedere gegevensuitwisseling of andere interactie tussen Opdrachtgever en een derdenleverancier, evenals iedere aanschaf door Opdrachtgever van producten of diensten van die derdenleverancier, vindt uitsluitend plaats tussen Opdrachtgever en de betreffende derdenleverancier. Voor dergelijke producten, diensten en/of software van derden gelden de voorwaarden van de betreffende derde. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor het handelen of nalaten van dergelijke derdenleveranciers.
- 7.4 Van tijd tot tijd kan Opdrachtnemer aanvullende functionaliteit aanbieden die geen onderdeel uitmaakt van de overeengekomen Diensten, tegen een aanvullende vergoeding, op doorlever- of OEM-basis. Op dat gebruik zijn de voorwaarden van de betreffende licentiegever van toepassing. Die voorwaarden worden door Opdrachtgever aanvaard in het kader van een afzonderlijke aankoop en prevaleren in geval van tegenstrijdigheid met de Overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden.

- 7.5 Eventuele kosten van derden, waaronder (maar niet beperkt tot) licentiekosten, API-kosten of andere vergoedingen die voortvloeien uit het gebruik van koppelingen, komen voor rekening van Opdrachtgever en kunnen afzonderlijk in rekening worden gebracht.
- 7.6 Verstoringen, tekortkomingen of het niet (naar behoren) functioneren van producten of diensten van derdenleveranciers geven Opdrachtgever geen recht op opschorting of vermindering van diens betalingsverplichtingen jegens Opdrachtnemer, tenzij en voor zover de tekortkoming rechtstreeks aan Opdrachtnemer toerekenbaar is.
- 7.7 Op het gebruik van de Diensten zijn aanvullend de Salesforce Pass-Through Terms van toepassing, zoals gepubliceerd op <https://www.salesforce.com/en-us/wp-content/uploads/sites/4/documents/legal/Agreements/alliance-agreements-and-terms/OEM-Pass-Through-Terms.pdf>. Opdrachtgever aanvaardt deze voorwaarden en zal deze naleven. Salesforce.com EMEA Limited ("Salesforce") is derde-begunstigde bij dit lid en kan de rechten en verplichtingen uit de Salesforce Pass-Through Terms rechtstreeks jegens Opdrachtgever afdwingen.

Artikel 8 Accounts

- 8.1 Om gebruik te kunnen maken van de Software hebben Eindgebruikers een eigen account nodig. Opdrachtnemer zal het overeengekomen aantal accounts aanmaken of anders Opdrachtgever in staat stellen deze aan te maken. Voor ieder account moet een voldoende sterk wachtwoord worden gehanteerd. Opdrachtgever moet een eventueel door Opdrachtnemer aangeleverd standaardwachtwoord direct wijzigen.
- 8.2 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het eindgebruikersbeheer, het toekennen of intrekken van rechten en het aanmaken of verwijderen van accounts.
- 8.3 Accounts zijn persoonlijk en mogen niet gedeeld worden met derden. Opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk dat de inloggegevens van accounts strikt geheim worden gehouden.
- 8.4 Alle handelingen die worden verricht vanuit de accounts van Opdrachtgever komen voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever staat ervoor in dat de uit de Overeenkomst voortvloeiende gebruiksvoorwaarden en -beperkingen door diens Eindgebruikers worden nageleefd.
- 8.5 Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor misbruik van accounts en mag ervan uitgaan dat de persoon die inlogt op een account ook daadwerkelijk een door Opdrachtgever geautoriseerde Eindgebruiker betreft. Opdrachtnemer mag erop vertrouwen dat alle handelingen die vanuit een account worden verricht, worden uitgevoerd onder leiding, toezicht en met goedkeuring van Opdrachtgever.
- 8.6 Als inloggegevens van een account (vermoedelijk) zijn kwijtgeraakt of uitgelekt, zal Opdrachtgever alle maatregelen nemen die wenselijk en mogelijk zijn om misbruik van het account te voorkomen, zoals bijvoorbeeld het wijzigen van het wachtwoord. In ieder geval zal Opdrachtgever hiervan direct melding maken bij Opdrachtnemer, zodat er eventueel aanvullende maatregelen genomen kunnen worden.
- 8.7 Opdrachtnemer kan aanvullende functionaliteit implementeren om Accounts te beschermen tegen ongeautoriseerd gebruik (bijvoorbeeld via 2FA of passkeys). Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk om deze functionaliteit desgewenst in te schakelen en te configureren.

Artikel 9 Koppelingen

- 9.1 Voor zover de mogelijkheid wordt geboden om koppelingen tussen de Software en diensten en/of software van derden te realiseren geldt dat, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, (a) Opdrachtgever zelf verantwoordelijk is voor de realisatie, implementatie en integratie van de koppeling en dat deze werkzaamheden niet inbegrepen zijn in de Overeenkomst; (b) het gebruik van een koppeling er mogelijk toe leidt dat bepaalde data wordt verstrekt aan en/of uitgewisseld met deze diensten en/of software van derden; en (c) dat Opdrachtgever de verantwoordelijkheid heeft na te gaan of er middels de koppeling niet meer data wordt uitgewisseld of verstrekt dan noodzakelijk is.
- 9.2 Opdrachtnemer zal zich inspannen koppelingen als bedoeld in voorgaand lid die ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst mogelijk waren of gedurende de looptijd zijn geïntroduceerd, te blijven ondersteunen, maar is voor de werking van de koppeling afhankelijk van desbetreffende derden. Voorgaande betekent ook dat Opdrachtnemer niet in kan staan voor de continue werking, maar Opdrachtnemer streeft er uiteraard naar de koppeling werkend te houden. Indien op initiatief van Opdrachtnemer een koppeling wordt uitgefaseerd of wezenlijk wordt beperkt, zal Opdrachtnemer dit proberen dit tijdig aan Opdrachtgever aan te kondigen.
- 9.3 Indien Opdrachtnemer in opdracht van Opdrachtgever, bijvoorbeeld als onderdeel van Consultancy, koppelingen tussen de Software en diensten en/of software van derden realiseert, implementeert of configureert, geldt dat:
- a. Opdrachtgever verantwoordelijk is en blijft voor het verkrijgen en behouden van alle benodigde toestemmingen, licenties, API-sleutels en andere vereisten van de desbetreffende derden die noodzakelijk zijn voor de totstandkoming en het gebruik van de koppeling;
 - b. Opdrachtgever Opdrachtnemer tijdig voorziet van alle informatie, documentatie, inloggegevens en toegangsrechten die noodzakelijk zijn voor de realisatie van de koppeling;
 - c. eventuele kosten van derden, waaronder licentiekosten, API-kosten of andere vergoedingen die voortvloeien uit het gebruik van de koppeling, voor rekening van Opdrachtgever komen.
- 9.4 Op koppelingen die door Opdrachtnemer zijn gerealiseerd als bedoeld in het vorige lid is het bepaalde in artikel 9.2 van overeenkomstige toepassing.
- 9.5 Indien wijzigingen in de diensten en/of software van derden ertoe leiden dat een door Opdrachtnemer gerealiseerde koppeling niet langer functioneert of aangepast dient te worden, is Opdrachtnemer gerechtigd om de werkzaamheden voor herstel of aanpassing separaat in rekening te brengen tegen de op dat moment geldende tarieven.

Artikel 10 Gebruikslimieten

- 10.1 Opdrachtnemer is gerechtigd om een limiet te stellen aan de hoeveelheid dataverkeer, opslag, API-aanroepen, records, codeomvang en andere technische of contractuele beperkingen en overige vormen van gebruik van de Software die Opdrachtgever mag of feitelijk kan gebruiken. Indien partijen hierover geen concrete afspraken hebben gemaakt, geldt er een limiet op basis van fair use. Deze gebruikslicenties gelden voor alle aspecten van de Software, inclusief eventuele koppelingen met

software en diensten van derden die al dan niet standaard onderdeel uitmaken van de Software. De van toepassing zijnde gebruikslimieten worden mede bepaald door de beperkingen die door toeleveranciers van Opdrachtnemer worden opgelegd (zoals cloudplatformen, kaartendiensten, optimalisatiediensten en onderliggende platformleveranciers), en kunnen van tijd tot tijd wijzigen. Opdrachtnemer spant zich in om Opdrachtgever tijdig over materiële wijzigingen te informeren. Let op: Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de continue levering en werking van software en diensten van derden waarmee de Software is gekoppeld, maar kan wel voorwaarden opleggen voor het gebruik van koppelingen daarmee.

- 10.2 Indien een beperking op basis van fair use van toepassing is, betekent dit dat Opdrachtgever de aspecten van de Software mag gebruiken op een wijze die in redelijkheid overeenkomt met het gemiddelde gebruik van andere klanten in een vergelijkbare situatie. Opdrachtnemer is gerechtigd om vast te stellen of, en in welke mate, Opdrachtgever de fair use-afspraken overschrijdt en zal dit op redelijke wijze doen, mede rekening houdend met de beperkingen die door toeleveranciers van Opdrachtnemer worden opgelegd. Een Module bij deze algemene voorwaarden kan voor specifieke aspecten van het gebruik (zoals opslagcapaciteit) een afwijkende fair use-norm bevatten.
- 10.3 Als Opdrachtgever meer verbruikt dan op grond van de Overeenkomst is toegestaan, heeft Opdrachtnemer het recht om (i) het betreffende aspect van de Software qua gebruiksmogelijkheden te beperken, en (ii) achteraf een redelijk aanvullend bedrag in rekening te brengen conform de daarvoor gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer rekening houdend met de aard en omvang van de overschrijding.
- 10.4 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk als de Software (of koppelingen met software of diensten van derden) niet benaderbaar is of niet naar behoren functioneert bij overschrijding van de toepasselijke gebruikslimieten.

Artikel 11 Gebruiksregels

- 11.1 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de Software te gebruiken of in te zetten in strijd met toepasselijke wet- of regelgeving of de Overeenkomst.
- 11.2 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om via de Software materialen aan te bieden of te verspreiden die onrechtmatig van aard zijn, inbreuk maken op rechten van derden zoals Intellectuele Eigendomsrechten, hyperlinks, torrents of andere verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) materialen die inbreuk maken op Intellectuele Eigendomsrechten van derden, dan wel lasterlijk, beledigend, discriminerend of haatzaaiend zijn, een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden.
- 11.3 Opdrachtgever onthoudt zich ervan andere klanten van Opdrachtnemer, waaronder andere gebruikers van de Software, of andere internetgebruikers in het algemeen te hinderen, of schade toe te brengen aan systemen of netwerken van (de toeleveranciers van) Opdrachtnemer. Indien handelingen van Opdrachtgever naar het oordeel van Opdrachtnemer hinder, schade of een ander gevaar opleveren voor het functioneren van de systemen of netwerken van Opdrachtnemer of diens toeleveranciers, in het bijzonder als gevolg van het overmatig verzenden van gegevens, (distributed) denial-of-service-aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans of vergelijkbare software, is Opdrachtnemer gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

- 11.4 Indien een derde de Opdrachtnemer erop wijst dat, via de systemen die onderdeel uitmaken van de geleverde Software, door of namens Opdrachtgever materialen of andere informatie wordt opgeslagen of verspreid waarmee volgens die derde inbreuk wordt gemaakt op rechten van die derde of waardoor anderszins onrechtmatig wordt gehandeld, dan zal Opdrachtnemer Opdrachtgever op de hoogte stellen van desbetreffende melding. Opdrachtgever dient vervolgens zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen achtenveertig (48) uur, een gemotiveerde schriftelijke reactie te geven strekkende tot weerlegging van de melding of klacht, waarna Opdrachtnemer zelfstandig zal besluiten welke maatregelen er genomen worden. Maatregelen kunnen onder meer bestaan uit het permanent verwijderen van, of toegang beperken tot de materialen of informatie waar de klacht betrekking op heeft. In gevallen die naar het oordeel van Opdrachtnemer spoedeisend zijn kan Opdrachtnemer direct ingrijpen zonder Opdrachtgever voorafgaand op de hoogte te hoeven stellen. Echter zal Opdrachtnemer zich dan alsnog inspannen Opdrachtgever zo spoedig mogelijk achteraf in te lichten over de getroffen maatregelen en de aanleiding daartoe.
- 11.5 Opdrachtnemer is gerechtigd om de naam, het adres en andere identificerende gegevens van Opdrachtgever en/of Eindgebruikers af te geven aan een derde die klaagt dat Opdrachtgever en/of een Eindgebruiker inbreuk maakt op diens rechten, mits aan de hiervoor geldende wettelijke en/of jurisprudentiële vereisten is voldaan.

Artikel 12 Beschikbaarheid, onderhoud en ondersteuning

- 12.1 Het bepaalde in dit artikel geldt tenzij en voor zover partijen in een Service Level Agreement uitdrukkelijk andersluidende afspraken hebben gemaakt.
- 12.2 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om de Software tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud en het doorvoeren van aanpassingen. Opdrachtnemer zal zich inspannen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk te laten plaatsvinden op het moment dat de Software over het algemeen het minst wordt gebruikt. Opdrachtnemer zal wegens buitengebruikstelling wegens onderhoud niet tot enige schadevergoeding gehouden kunnen worden.
- 12.3 Opdrachtnemer heeft het recht om de Software van tijd tot tijd aan te passen, onder meer om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen, of om aspecten ervan niet langer aan te bieden. Gezien de Software aan meerdere afnemers wordt geleverd, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. Voorgaande kan er tevens toe leiden dat Opdrachtgever nieuwe versies van eventuele aangeboden installatiesoftware dient te installeren.
- 12.4 Opdrachtnemer zal zich inspannen om Opdrachtgever op afstand een basisniveau van ondersteuning te bieden via een algemene helpdesk, waaronder het beantwoorden van vragen over de algemene werking van de Software en het in behandeling nemen van storingsmeldingen. Deze ondersteuning wordt dan geleverd via door Opdrachtnemer geselecteerde communicatiemiddelen, die van tijd tot tijd kunnen veranderen. Concrete toezeggingen over onderwerpen als reactietijden, prioritering en aanvullende servicekanalen worden enkel verstrekt voor zover schriftelijk overeengekomen in een Service Level Agreement of supportabonnement.

Artikel 13 Nieuwe functionaliteiten

- 13.1 Opdrachtnemer is gerechtigd nieuwe functionaliteiten aan de Software toe te voegen, waaronder maar niet beperkt tot AI-toepassingen, koppelingen, rapportagemodules of andere aanvullende

diensten. Het enkele beschikbaar stellen van een nieuwe functionaliteit verplicht Opdrachtgever niet tot gebruik daarvan en leidt op zichzelf niet tot kosten.

- 13.2 Opdrachtnemer kan functionaliteiten aanbieden waarvan het gebruik wordt afgerekend op basis van verbruik. Als maateenheid kan Opdrachtnemer onder meer hanteren: tokens, prompts, verwerkte verzoeken, verwerkte datavolumes, opgeslagen records of vergelijkbare eenheden. De van toepassing zijnde maateenheid, tarieven en wijze van meten worden vastgelegd in het Aanbod of via een door Opdrachtnemer aangewezen (online) tarievenoverzicht. Verbruiksvergoedingen worden per kalendermaand achteraf gefactureerd conform artikel 15.1 sub b. Wijzigingen van tarieven vinden plaats conform artikel 14.
- 13.3 De door Opdrachtnemer geregistreerde meetgegevens (waaronder gebruiksstatistieken, verbruikstellers en verwerkingslogs) gelden als authentiek bewijs van het feitelijk verbruik door Opdrachtgever, behoudens tegenbewijs door Opdrachtgever. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever redelijke inzage- of rapportagemogelijkheden ter beschikking waarmee Opdrachtgever het eigen verbruik kan monitoren.
- 13.4 Voor zover het gebruik van een nieuwe functionaliteit op verbruiksbasis wordt afgerekend of anderszins tot aanvullende kosten voor Opdrachtgever leidt, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever daarover ten minste dertig (30) dagen voor de datum van inwerkingtreding schriftelijk informeren, onder vermelding van de maateenheid, tarieven en wijze van meten. Opdrachtgever kan het gebruik van de betreffende functionaliteit uitschakelen of beperken via de daarvoor beschikbare instellingen binnen de Software.

Artikel 14 Vergoeding

- 14.1 Alle door Opdrachtnemer genoemde prijzen zijn in euro's en exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Alle genoemde prijzen zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten.
- 14.2 Ten aanzien van overeengekomen (periodieke) vergoedingen geldt dat Opdrachtnemer eenmaal per jaar gerechtigd is de daarvoor geldende vergoedingen te wijzigen, met inachtneming van een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever uiterlijk drie (3) maanden voor de datum van inwerkingtreding. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met de wijziging, heeft Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de prijswijziging in werking treedt, met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. Een prijsverlaging kan door Opdrachtnemer op ieder moment worden doorgevoerd zonder dat Opdrachtgever de mogelijkheid heeft om de Overeenkomst op te zeggen.
- 14.3 In afwijking van artikel 14.2 geldt dat gedurende de initiële looptijd van een meerjarige Overeenkomst prijswijzigingen uitsluitend plaatsvinden door middel van indexatie conform artikel 14.4. Prijswijzigingen op basis van artikel 14.2 kunnen bij meerjarige Overeenkomsten pas plaatsvinden tegen het einde van de initiële looptijd of tegen het einde van een verlengingsperiode.
- 14.4 Onverminderd het voorgaande is Opdrachtnemer gerechtigd de overeengekomen vergoedingen:

- 14.4.1 eenmaal per jaar te indexeren met een percentage dat niet hoger is dan de CBS-index voor Consumentenprijzen (reeks: Alle huishoudens), gebaseerd op, ter keuze van Opdrachtnemer, het jaargemiddelde of een specifieke maand van het voorgaande kalenderjaar, tenzij in het Aanbod anders is vermeld; en
- 14.4.2 tussentijds in redelijkheid te wijzigen als de tarieven van haar toeleveranciers van bijvoorbeeld stroom, datacenter, software en (public) cloud-oplossingen daartoe aanleiding geven.
- 14.5 Opdrachtnemer zal bij wijziging op grond van artikel 14.4 een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever sturen uiterlijk één (1) maand voordat de wijziging in werking treedt. Een wijziging op grond van artikel 14.4 geeft Opdrachtgever niet het recht de Overeenkomst op te zeggen.
- 14.6 Bij automatische verlenging van de Overeenkomst is Opdrachtnemer gerechtigd de prijzen voor de verlengingsperiode aan te passen, mits Opdrachtgever daarvan uiterlijk drie (3) maanden voor de verlengingsdatum schriftelijk in kennis is gesteld. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met de aanpassing, kan Opdrachtgever de Overeenkomst tegen de verlengingsdatum opzeggen met inachtneming van artikel 5.4.

Artikel 15 Facturatie en betaling

- 15.1 In het Aanbod, of elders in de Overeenkomst, is vastgelegd op welk moment Opdrachtnemer de toepasselijke vergoedingen aan Opdrachtgever in rekening zal brengen. Indien hierover geen specifieke afwijkende afspraken zijn gemaakt, geldt het volgende:
 - a. Opdrachtnemer heeft het recht om toepasselijke vergoedingen telkens vooraf in rekening te brengen, vanaf de datum van totstandkoming van de Overeenkomst;
 - b. vergoedingen die op basis van verbruik of nacalculatie worden berekend, worden telkens per kalendermaand achteraf in rekening gebracht.
- 15.2 Indien Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst aanvullende Licenties, functionaliteiten of modules afneemt, worden de aanvullende kosten vanaf het moment van bestelling naar rato van de resterende duur van het lopende contractjaar vooraf in rekening gebracht.
- 15.3 Opdrachtnemer zal Opdrachtgever een (elektronische) (verzamel)factuur toesturen voor de overeengekomen vergoedingen op het bij Opdrachtnemer bekende (e-mail)adres van Opdrachtgever.
- 15.4 Opdrachtnemer kan van Opdrachtgever verlangen een nadere SEPA-machtiging af te geven ten behoeve van periodieke automatische incasso van de overeengekomen vergoedingen.
- 15.5 De betaaltermijn bedraagt dertig (30) dagen na de factuurdatum, tenzij partijen schriftelijk een andere betaaltermijn zijn overeengekomen of indien op de betreffende factuur een langere betaaltermijn staat vermeld.
- 15.6 Als Opdrachtgever bezwaar maakt tegen de hoogte van een factuur, schort dit diens betalingsverplichting niet op maar zullen partijen in overleg treden om tot een minnelijke oplossing te komen.

- 15.7 Bij het uitblijven van betaling is Opdrachtgever vanaf de vervaldatum van de factuur automatisch in verzuim, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling vereist is. Opdrachtnemer is dan gerechtigd om Opdrachtgever het volledige verschuldigde bedrag in rekening te brengen, inclusief de wettelijke handelsrente die vanaf de vervaldatum over het verschuldigde bedrag wordt berekend, of, indien dit hoger is, twee procent rente per maand over het openstaande bedrag.
- 15.8 Onverminderd het bovenstaande zullen alle kosten die samenhangen met het incasseren van openstaande vorderingen – zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke kosten (daaronder begrepen alle redelijke kosten voor hiertoe ingeschakelde advocaten, deurwaarders en incassobureaus) - voor rekening van Opdrachtgever zijn. De buitengerechtelijke kosten bedragen tenminste vijftien procent van het verschuldigde bedrag met een minimum van tweehonderd euro.
- 15.9 Opdrachtgever is niet gerechtigd om enige op Opdrachtgever rustende betalingsverplichting te verrekenen met enige vordering op Opdrachtnemer uit welken hoofde dan ook.
- 15.10 Opdrachtnemer heeft het recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten of op te zeggen zonder aansprakelijk te zijn voor eventuele nadelige gevolgen, indien Opdrachtgever een factuur niet volledig heeft betaald binnen de vervalt termijn, of als volledige betaling uitblijft na vrijwillige aanmaning door Opdrachtnemer. Gedurende de opschorting blijven eventuele periodieke vergoedingen verschuldigd.

Artikel 16 Intellectuele Eigendomsrechten

- 16.1 Alle Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot de Software en hetgeen in verband met de Diensten door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld, rusten uitsluitend bij Opdrachtnemer of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de rechten en bevoegdheden hierop die in de Overeenkomst of anderszins uitdrukkelijk en schriftelijk door Opdrachtnemer zijn toegekend.
- 16.2 Opdrachtgever garandeert dat hij beschikt over alle benodigde rechten en toestemmingen voor het gebruik van alle informatie, waaronder begrepen klantdata, en materialen die hij aanlevert aan Opdrachtnemer ter uitvoering van de Overeenkomst, of die hij opslaat of verspreidt met behulp van de Software. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen eventuele aanspraken van derden in verband hiermee.
- 16.3 Het is Opdrachtnemer toegestaan om, gedurende de looptijd en na afloop van de Overeenkomst, voor promotionele doeleinden in de door Opdrachtnemer gebruikte materialen en kanalen (zoals haar website) de samenwerking met Opdrachtgever te beschrijven, waarbij ter illustratie gebruik gemaakt mag worden van de handelsnaam, beeld- en woordmerk van Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen de wijze waarop Opdrachtnemer gebruik heeft gemaakt van voornoemd recht, dan kan Opdrachtgever dit schriftelijk kenbaar maken aan Opdrachtnemer en zal Opdrachtnemer het bezwaar in alle redelijkheid in overweging nemen.

Artikel 17 Geheimhouding

- 17.1 Partijen zullen Vertrouwelijke Informatie die zij voor of tijdens de uitvoering van deze Overeenkomst van de andere partij ontvangen, gedurende de looptijd van de Overeenkomst vertrouwelijk behandelen.

- 17.2 Dit artikel is niet van toepassing op informatie die (a) algemeen toegankelijk is of wordt voor het publiek door andere oorzaken dan bekendmaking door de ontvangende partij in strijd met deze Overeenkomst; (b) al in bezit van de ontvangende partij was voordat deze door of namens de bekendmakende partij aan haar bekend werd gemaakt; (c) op niet-vertrouwelijke basis aan de ontvangende partij beschikbaar wordt gesteld door een andere bron dan de bekendmakende partij, die niet gehouden is om die informatie geheim te houden; of (d) door de ontvangende partij zelf is gecreëerd voordat het door de verstrekende partij aan de ontvangende partij werd verstrekt.
- 17.3 Indien een ontvangende partij wettelijk verplicht is om Vertrouwelijke Informatie aan derden bekend te maken, zal deze de andere partij daarvan onverwijld schriftelijk op de hoogte brengen, zodat deze partij om conservatoir beslag of een ander passend rechtsmiddel kan verzoeken en/of afstand kan doen van een beroep op de naleving van onderhavige geheimhoudingsbepalingen.

Artikel 18 Aansprakelijkheid

- 18.1 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer vanwege een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, een onrechtmatige daad dan wel op enige andere grond, is beperkt tot hetgeen in dit artikel is bepaald.
- 18.2 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade is uitdrukkelijk uitgesloten. Onder indirecte schade wordt door partijen in dit kader verstaan: gederfde omzet of winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfstagnatie.
- 18.3 De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever is per gebeurtenis (waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot maximaal het bedrag van de voor de uitvoering van de Overeenkomst bedongen en door Opdrachtgever betaalde vergoeding (exclusief btw) over een periode van twaalf (12) maanden voorafgaand aan de gebeurtenis die de schade veroorzaakte. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer, op welke rechtsgrond dan ook, echter hoger zijn dan het bedrag dat in het betreffende geval onder de aansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer daadwerkelijk wordt uitgekeerd, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat op grond van die verzekering in het betreffende geval voor rekening van Opdrachtnemer komt. Deze beperking van aansprakelijkheid geldt nadrukkelijk ook ten aanzien van enige door Opdrachtnemer verstrekte garanties of vrijwaringsverplichtingen.
- 18.4 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever de Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk, en in ieder geval binnen veertien (14) dagen na ontdekking, schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.
- 18.5 Elke in de Overeenkomst opgenomen beperking van aansprakelijkheid komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Opdrachtnemer.

Artikel 19 Overmacht

- 19.1 Geen van de partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Partijen zijn tevens niet aansprakelijk voor eventuele schade van de andere partij indien en voor zover deze schade het gevolg is van overmacht.
- 19.2 Van overmacht aan de zijde van Opdrachtnemer is in ieder geval sprake bij stroomstoringen, internetstoringen, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, netwerkaanvallen (waaronder (d)dos-aanvallen), toerekenbare tekortkomingen van toeleveranciers van Opdrachtnemer, aanvallen van malware of andere kwaadaardige software, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, terreur, stakingen, in- en uitvoerbelemmeringen, stagnatie in toelevering, brand en overstromingen.
- 19.3 Indien een overmachtssituatie langer dan negentig (90) dagen heeft geduurd, verkrijgen beide partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden.

Artikel 20 Klantdata en back-ups

- 20.1 Alle Intellectuele Eigendomsrechten die rusten op de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer aangeleverde klantdata en materialen komen toe aan Opdrachtgever of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verleent Opdrachtnemer een kosteloos, niet-exclusief gebruiksrecht om deze klantdata en materialen te gebruiken gedurende de looptijd van de Overeenkomst, zowel voor het leveren als het verbeteren van de Software.
- 20.2 Opdrachtnemer maakt geen reservekopieën (back-ups) van Klantdata of Configuratie ten behoeve van Opdrachtgever, tenzij back-updiensten door Opdrachtgever als afzonderlijke dienst zijn afgenomen. Op dergelijke back-updiensten zijn de aanvullende voorwaarden voor die dienst van toepassing. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het maken van back-ups van alle Klantdata en Configuratie die voor hem belangrijk zijn, via de beschikbare functionaliteiten binnen de FieldBuddy-oplossing (zoals data-export, export van rapporten) of via oplossingen van derden. Onverminderd het bepaalde in artikel 21, is Opdrachtnemer gerechtigd om Klantdata en Configuratie na beëindiging van de Overeenkomst direct te verwijderen.

Artikel 21 Dataverordening

- 21.1 Hetgeen in dit artikel is bepaald, geldt indien en voor zover de Overeenkomst betrekking heeft op dataverwerkingsdiensten, zoals gedefinieerd in de zin van Verordening (EU) 2023/2854 ("Dataverordening"). De verplichtingen van Opdrachtnemer uit dit artikel zijn enkel van toepassing voor zover deze verplichtingen verplicht zijn gesteld op grond van de Dataverordening.
- 21.2 Opdrachtgever kan te allen tijde schriftelijk via het aanmaken van een ticket op help.fieldbuddy.com verzoeken om (a) overstappen naar een andere aanbieder of naar een eigen/on-premises omgeving-, of (b) het wissen van zijn klantdata. Het verzoek vermeldt de betreffende Dienst en, bij overstap, de relevante (contact)gegevens van de nieuwe aanbieder en de beoogde dienst.
- 21.3 Na ontvangst van een volledig verzoek zoals bedoeld in het vorige lid begint een notificatieperiode van twee (2) maanden, tenzij schriftelijk een kortere termijn is overeengekomen. Bij Overeenkomsten met een vaste looptijd van twee (2) maanden of korter is de notificatieperiode gelijk aan die looptijd. Eindigt de Overeenkomst van rechtswege op een vaste einddatum, dan moet het verzoek zo tijdig worden ingediend dat de notificatieperiode uiterlijk op die einddatum afloopt. Bij gebreke hiervan eindigt de Overeenkomst op de overeengekomen einddatum en vindt dit artikel daarop geen

toepassing. Opdrachtgever is gerechtigd de in het verzoek gemaakte keuze gedurende de notificatieperiode eenmaal schriftelijk te wijzigen; het eerdere verzoek vervalt in dat geval.

- 21.4 Bij een verzoek tot wissen van de klantdata zoals bedoeld in lid 2 van dit artikel, zal Opdrachtnemer de betreffende klantdata zo spoedig mogelijk na het einde van de notificatieperiode verwijderen, tenzij anders overeengekomen. Deze verplichting geldt niet voor zover (i) dit in strijd is met wettelijke bewaarplichten die voor Opdrachtnemer gelden, of (ii) Opdrachtnemer gerechtigd is (delen van) de klantdata te behouden en gebruiken, bijvoorbeeld wanneer Opdrachtnemer op grond van de Overeenkomst een gebruiksrecht daarop heeft.
- 21.5 Bij een overstapverzoek vangt na afloop van de notificatieperiode een transitieperiode aan van dertig (30) kalenderdagen. Opdrachtnemer geeft zonder onredelijke vertraging uitvoering aan het mogelijk maken van de overdracht van de exporteerbare klantdata, draagt zorg voor de continuïteit van de Diensten, handhaaft een passend beveiligingsniveau, verstrekt duidelijke informatie over bekende risico's voor de continuïteit van de Diensten, ondersteunt Opdrachtgever bij diens exitstrategie in het kader van de Diensten, en verleent redelijke bijstand aan Opdrachtgever en door hem gemachtigde derden. Opdrachtgever verstrekt tijdig alle vereiste informatie en verricht de handelingen die nodig zijn voor Opdrachtnemer om aan diens verplichtingen te voldoen of die nodig zijn voor het afronden van de overstap. Vanaf de transitieperiode zal de Overeenkomst van kracht blijven, met inbegrip van eventuele daaruit voortvloeiende betalingsverplichtingen voor Opdrachtgever, en zal de Overeenkomst aldus - voor zover relevant - automatisch worden verlengd tot en met het moment de opvragingsperiode voor de klantgegevens afloopt, zoals bedoeld in artikel 21.9.
- 21.6 Opdrachtgever kan de transitieperiode eenmaal eenzijdig verlengen met een redelijke periode, met voorafgaande schriftelijke opgave van de beoogde einddatum.
- 21.7 Indien de door Opdrachtgever gekozen overstapvorm technisch niet haalbaar is binnen dertig (30) kalenderdagen, is Opdrachtnemer gerechtigd de transitieperiode gemotiveerd te verlengen tot maximaal zeven (7) maanden, te rekenen vanaf de aanvang van de transitieperiode als bedoeld in lid 4. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk en in elk geval binnen veertien (14) werkdagen na ontvangst van het verzoek schriftelijk in kennis.
- 21.8 Na afloop van de transitieperiode vangt een opvragingsperiode aan van dertig (30) kalenderdagen waarin Opdrachtgever de in dit artikel bedoelde klantdata op de overeengekomen wijze en in het overeengekomen format kan blijven exporteren. Overige exit-ondersteuning vervalt bij aanvang van deze periode, tenzij partijen uitdrukkelijk anders overeenkomen. Opdrachtnemer wist de betreffende klantdata zo spoedig mogelijk na afloop van de toepasselijke periode, onverminderd wettelijke bewaarplichten of andere gebruiksrechten, maar niet eerder dan dat de overstap succesvol is afgerond.
- 21.9 De Overeenkomst voor de betreffende Diensten eindigt van rechtswege zodra het overstapproces succesvol is afgerond, dan wel, bij een wisverzoek, aan het einde van de toepasselijke periode waarin het wissen plaatsvindt. Tot dat moment blijft de Overeenkomst, inclusief betalingsverplichtingen, onverminderd van kracht. Rechten tot opschorting en ontbinding uit de Overeenkomst blijven gedurende de in dit artikel bedoelde periodes van toepassing voor zover wettelijk toegestaan.
- 21.10 De klantdata die kan worden overgedragen, de categorieën klantdata die van overdracht zijn uitgesloten, het te hanteren format, de overdrachtsmethoden, de termijnen en de informatie over het rechtsgebied en internationale toegang/doorgifte worden gespecificeerd in het Aanbod, welke onlosmakelijk deel uitmaken van de Overeenkomst. Opdrachtnemer stelt deze informatie tevens

beschikbaar op zijn website en houdt deze actueel, waaronder een online register met gegevensstructuren, dataformaten en relevante normen of open interoperabiliteitsspecificaties, alsmede de informatie als bedoeld in artikel 28 van de Dataverordening over rechtsgebied en maatregelen inzake internationale toegang en doorgifte.

- 21.11 Indien de Overeenkomst op grond van dit artikel eerder eindigt dan zij zonder dit artikel door opzegging door Opdrachtgever had kunnen eindigen, is Opdrachtgever aan Opdrachtnemer onmiddellijk een voortijdige beëindigingsvergoeding verschuldigd. De voortijdige beëindigingsvergoeding bestaat uit: a) alle openstaande vergoedingen voor alle (dataverwerkings)diensten die vóór de ingangsdatum van beëindiging zijn geleverd, en b) alle onbetaalde vergoedingen die de rest van de looptijd van de Overeenkomst dekken, alsof de Overeenkomst niet was beëindigd.

Artikel 22 Kunstmatige Intelligentie (AI)

- 22.1 Begrippen in dit artikel die zijn gedefinieerd in Verordening (EU) 2024/1689 (de "AI Verordening"), moeten steeds worden uitgelegd in overeenstemming met de AI Verordening, tenzij uitdrukkelijk anders wordt vermeld.
- 22.2 Opdrachtgever mag AI-toepassingen alleen gebruiken overeenkomstig de door Opdrachtnemer verstrekte gebruikersinstructies en alleen voor het doel waarvoor de AI-toepassing door Opdrachtnemer beschikbaar is gesteld.
- 22.3 Als Opdrachtgever de AI-toepassingen gebruikt in strijd met de gebruikersinstructies, met als gevolg dat de AI-toepassing gezien kan worden als een systeem met een 'hoog risico' zoals bedoeld in artikel 6 van de AI Verordening, dan komt dit voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor eventuele claims van derden (waaronder toezichthouders) die direct of indirect verband houden met het niet voldoen aan de eisen die gelden voor AI-toepassingen met een hoog risico als gevolg van het gebruik van de AI-toepassing in strijd met de gebruikersinstructies door Opdrachtgever.
- 22.4 Opdrachtgever onderkent dat het functioneren van een AI-toepassing aan continue verandering onderhevig is als gevolg van de zelflerende capaciteit die de AI-toepassing heeft. De werking van de AI-toepassing is daarnaast mede afhankelijk van de context en de concrete input ('prompts') die door Opdrachtgever (en diens werknemers) gegeven wordt. Opdrachtnemer kan niet garanderen dat de resultaten van een AI-toepassing juist en consistent zijn. Opdrachtgever dient deze resultaten zelf te controleren en is er zelf voor verantwoordelijk om adequaat menselijk toezicht in te richten. Opdrachtgever is er daarnaast zelf voor verantwoordelijk om diens werknemers te scholen in het verantwoord gebruik alvorens een AI-toepassing aan hen ter beschikking te stellen.
- 22.5 Opdrachtgever zal Opdrachtnemer onverwijld informeren indien naar zijn oordeel (i) de geleverde AI-toepassing kwalificeert als een 'product dat een risico vormt' als bedoeld in artikel 79 lid AI Verordening of (ii) als naar zijn oordeel sprake is van een 'ernstig incident' zoals bedoeld in artikel 3 onder 49 AI Verordening.

Artikel 23 Wijzigingen

- 23.1 Indien Opdrachtgever een wijziging van de Overeenkomst wenst, kan Opdrachtgever daartoe een aanvraag bij Opdrachtnemer indienen. Dergelijke wijzigingen zijn uitsluitend van toepassing indien deze uitdrukkelijk schriftelijk door Opdrachtnemer zijn aanvaard.
- 23.2 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de Overeenkomst waaronder mede begrepen de algemene voorwaarden, eenzijdig te wijzigen of aan te vullen, ook ten aanzien van reeds bestaande Overeenkomsten. Bij wijziging zal Opdrachtnemer Opdrachtgever daarvan schriftelijk op de hoogte stellen. Wijzigingen treden niet eerder in werking dan na verloop van dertig (30) dagen na kennisgeving. Indien de voorgenomen wijziging de positie van Opdrachtgever aantoonbaar wezenlijk negatief beïnvloedt, verkrijgt Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen, op voorwaarde dat de mededeling daartoe door Opdrachtnemer is ontvangen uiterlijk veertien (14) dagen vóór de datum waarop de wijziging in werking treedt. Wijzigingen van ondergeschikt belang, wijzigingen op grond van de wet en wijzigingen in het voordeel van Opdrachtgever, kunnen te allen tijde met onmiddellijke ingang worden doorgevoerd zonder dat Opdrachtgever het recht heeft de Overeenkomst op te zeggen.

Artikel 24 Overige bepalingen

- 24.1 Op de Overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
- 24.2 Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, dienen alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met deze Overeenkomst te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van het arrondissement waarin Opdrachtnemer gevestigd is, met dien verstande dat Opdrachtnemer gerechtigd is een geschil tevens voor te leggen aan een op andere gronden bevoegde rechter.
- 24.3 Partijen kunnen de rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst slechts overdragen aan een derde met schriftelijke toestemming van de andere partij. In afwijking hiervan heeft Opdrachtnemer het recht om de Overeenkomst zonder voorafgaande toestemming of medewerking van Opdrachtgever over te dragen aan een moeder-, zuster- of dochtermaatschappij dan wel aan een derde partij wegens fusie, overname of afstoting van bedrijfsactiviteiten. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever op de hoogte brengen indien een dergelijke overdracht heeft plaatsgevonden.
- 24.4 Elke wijziging van naam, woonplaats of bedrijfszetel, respectievelijk factuuradres of rechtsvorm dient door Opdrachtgever zo snel mogelijk schriftelijk aan Opdrachtnemer te worden doorgegeven.
- 24.5 Door Opdrachtnemer ontvangen of opgeslagen versie van communicatie, evenals eventuele door Opdrachtnemer bijgehouden logbestanden of verrichte metingen met betrekking tot de Software, gelden als authentiek bewijs, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

MODULE – FIELDBUDDY GO, RSM EN LINK2**Artikel 25 Toepasselijkheid**

- 25.1 Deze Module is van toepassing voor zover de Overeenkomst betrekking heeft op de dienst FieldBuddy Go, RSM of Link2.
- 25.2 In geval van strijdigheid tussen de bepalingen van deze Module en de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden, prevaleren de bepalingen van deze Module.

Artikel 26 Licenties

- 26.1 In afwijking van artikel 5.5 heeft Opdrachtgever het recht om het aantal Licenties voor de duur van de Overeenkomst terug te brengen tot ten minste zeventig procent (70%) van het hoogst op een moment gedurende de Overeenkomst afgenomen aantal Licenties. Opdrachtgever kan een schriftelijk verzoek tot verlaging indienen bij Opdrachtnemer, welke verlaging maximaal eenmaal per contractjaar kan worden doorgevoerd. Een verlaging werkt uitsluitend met ingang van het contractjaar volgend op het contractjaar waarin het verzoek door Opdrachtgever is gedaan. Reeds gefactureerde of betaalde kosten worden niet gerestitueerd of tussentijds gecrediteerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 27 Implementatie

- 27.1 In afwijking van artikel 6.4 kan Opdrachtnemer voor FieldBuddy Go, RSM en Link2 de implementatie en/of Configuratie van de Software verzorgen, indien en voor zover dat uitdrukkelijk schriftelijk in het Aanbod of de Overeenkomst is vastgelegd. Indien partijen geen implementatie door Opdrachtnemer zijn overeengekomen, voert Opdrachtgever de implementatie en/of Configuratie zelf uit dan wel laat deze door een derde uitvoeren. Indien partijen overeenkomen Opdrachtnemer de implementatie en/of Configuratie van de Software verzorgt, is voor die werkzaamheden de Module – Consultancy en Training van toepassing.

Artikel 28 Fair use opslag

- 28.1 In afwijking van artikel 10.2 geldt voor FieldBuddy Go, RSM en Link2 dat opslagcapaciteit wordt aangeboden op basis van fair use, waarbij van overschrijding sprake is indien het gebruik van Opdrachtgever meer dan twintig procent (20%) uitstijgt boven het gemiddelde gebruik binnen het klantportfolio van Opdrachtnemer voor die betreffende oplossing. Opdrachtnemer is gerechtigd om bij overschrijding, na voorafgaand overleg met Opdrachtgever, een redelijke aanvullende vergoeding in rekening te brengen conform de daarvoor geldende tarieven van Opdrachtnemer. Het bepaalde in artikel 10.3 en 10.4 is daarbij van overeenkomstige toepassing.

Artikel 29 Duur van de Overeenkomst

- 29.1 De Overeenkomst voor FieldBuddy Go wordt aangegaan voor een duur van zesendertig (36) maanden, ingaande op de datum van ondertekening van de Overeenkomst, tenzij in het Aanbod

een afwijkende duur is overeengekomen. De duur van de Overeenkomst voor RSM of Link2 wordt geregeld door de bepalingen van de Module – Algemeen.

Artikel 30 Facturatie en betaling

- 30.1 In afwijking van artikel 15.1 onder a worden de abonnementskosten voor FieldBuddy Go, RSM en Link2 vanaf de datum van ondertekening van de Overeenkomst voor het lopende contractjaar volledig vooruit gefactureerd, en voor opvolgende contractjaren voorafgaand aan het betreffende contractjaar, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. De verplichting tot betaling van de abonnementskosten staat los van de voortgang van implementatie, Configuratie of feitelijke ingebruikname van de Software.
- 30.2 In het Aanbod wordt vastgelegd welke werkzaamheden kwalificeren als eenmalige project- en implementatiekosten en welke werkzaamheden kwalificeren als losse Consultancy. Eenmalige project- en implementatiekosten voor FieldBuddy Go, RSM en Link2 worden volledig (100%) gefactureerd bij ondertekening van de Overeenkomst respectievelijk de opdracht, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Vergoedingen voor strippenkaarten en trainingen worden volledig vooraf gefactureerd.
- 30.3 In afwijking van artikel 15.1 worden overige vergoedingen voor Consultancy voor 50% vooraf in rekening gebracht bij aanvang van de werkzaamheden, en voor het resterende deel maandelijks achteraf op basis van de daadwerkelijk gemaakte uren (nacalculatie), tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

MODULE – CONSULTANCY EN TRAINING**Artikel 31 Toepasselijkheid**

- 31.1 Deze Module is uitsluitend van toepassing voor zover de Overeenkomst betrekking heeft op Consultancy en/of training. In geval van strijdigheid tussen de bepalingen van deze Module en de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden, prevaleren de bepalingen van deze Module.
- 31.2 Onder “Deliverable” wordt in deze Module verstaan: het tussen partijen overeengekomen (maatwerk)product, bijvoorbeeld software, Configuraties, integraties, scripts, documentatie, koppeling en/of rapportages.

Artikel 32 Ontwikkeling van Deliverables en implementatie

- 32.1 Partijen leggen de functionele en/of technische specificaties van het te ontwikkelen Deliverable en/of de te implementeren (onderdelen van de) Software schriftelijk vast (al dan niet in het Aanbod van Opdrachtnemer) (welke beschrijving hierna wordt genoemd: “Werkopdracht”). In de Werkopdracht leggen Partijen tevens vast hoe zij samenwerken tijdens de ontwikkeling en/of implementatie, inclusief scope, mijlpalen en (indien van toepassing) go-live-momenten. Indien partijen dit wenselijk achten, kan tevens worden vastgelegd welke werkwijze wordt gehanteerd (bijv. agile of waterfall).

- 32.2 Na totstandkoming van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer, indien overeengekomen, de ontwikkeling en/of implementatie zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk uitvoeren op basis van een inspanningsverplichting. Opdrachtnemer ontwikkelt de Deliverable en/of configureert en implementeert de Software met de vereiste zorg op basis van de overeengekomen specificaties en de door Opdrachtgever aan te leveren gegevens en bronmaterialen. Opdrachtnemer spant zich in om de Werkopdracht uit te voeren, een versie van de Deliverable op te leveren en/of de implementatie te voltooien die aan de Werkopdracht beantwoordt, binnen de daarin genoemde termijnen. Tenzij expliciet anders in de Werkopdracht is bepaald of anders schriftelijk is overeengekomen, garandeert Opdrachtnemer niet dat bepaalde specificaties of functionaliteiten in de Deliverable zijn opgenomen of via de implementatie beschikbaar komen, noch dat de Deliverable of de implementatie voldoet aan specifieke (certificerings)standaarden.
- 32.3 Opdrachtnemer is zelfstandig in de uitvoering van de ontwikkel- en/of implementatiewerkzaamheden onder de Overeenkomst. Opdrachtgever kan aanwijzingen geven als bedoeld in artikel 7:402 Burgerlijk Wetboek, met inachtneming van de professionele zelfstandigheid van Opdrachtnemer.
- 32.4 Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever op de hoogte van de voortgang van de ontwikkeling en/of implementatie en geeft daarbij aan of oplevering en/of go-live- binnen de in de Werkopdracht genoemde termijnen te verwachten is.
- 32.5 Bij de ontwikkeling en/of implementatie is Opdrachtnemer gerechtigd gebruik te maken van software en componenten van derden (bijv. koppelingen, plug-ins of API's), waaronder open-sourcesoftware, mits de toepasselijke licenties en de wijze van ontwikkeling/koppeling niet meebrengen dat de Deliverable of het implementatieresultaat onder dezelfde (open-source)licentie aan Opdrachtgever moet worden gedistribueerd. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor naleving van toepasselijke derdenlicenties bij het gebruik van de Deliverable en/of de (geïmplementeerde) Software en koppelingen.

Artikel 33 Intellectuele Eigendomsrechten

- 33.1 Opdrachtnemer staat ervoor in dat zij bevoegd is de Overeenkomst voor de ontwikkeling en levering van Deliverables aan te gaan en dat zij over de daarvoor noodzakelijke rechten, waaronder Intellectuele Eigendomsrechten, beschikt.
- 33.2 Opdrachtnemer verklaart dat haar, ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst, geen aanspraken van derden bekend zijn wegens inbreuk op Intellectuele Eigendomsrechten of andere rechten van die derden met betrekking tot het/de Deliverable(s). Opdrachtnemer zal Opdrachtgever vrijwaren en schadeloosstellen tegen aanspraken van derden die hierop betrekking hebben, voor zover die aanspraken het gevolg zijn van het door Opdrachtnemer geleverde en niet van door of namens Opdrachtgever aangeleverde materialen, specificaties of gebruik in strijd met de Overeenkomst

Artikel 34 Acceptatie

- 34.1 In dit artikel wordt onder "Resultaat" verstaan: het Deliverable en/of het (tussen)resultaat van de implementatie van de Software zoals in de Werkopdracht is omschreven. Dit artikel is uitsluitend van toepassing indien een acceptatietest uitdrukkelijk is overeengekomen. Indien geen acceptatietest is overeengekomen, aanvaardt Opdrachtgever het Resultaat in de staat waarin het wordt geleverd ("as is" en "as available"), met inbegrip van zichtbare en onzichtbare fouten en onvolkomenheden.

- 34.2 Tenzij in de Werkopdracht anders is bepaald, beoordeelt Opdrachtgever het geleverde Resultaat binnen veertien (14) dagen na oplevering aan de hand van de in de Werkopdracht vastgelegde acceptatiecriteria en accepteert of wijst dit af. Indien Opdrachtgever het Resultaat niet binnen deze termijn afwijst, geldt het als aanvaard en conform de Werkopdracht.
- 34.3 Acceptatie wordt geacht te hebben plaatsgevonden indien Opdrachtgever: (a) het Resultaat schriftelijk goedkeurt; (b) het Resultaat gebruikt voor productie of operationele doeleinden, waaronder mede begrepen go-live- en/of de overgang naar een productieomgeving; of (c) het Resultaat niet binnen de in het vorige lid genoemde termijn afwijst.
- 34.4 Indien in fasen of iteraties wordt opgeleverd (bijvoorbeeld per module, koppeling, Configuratie of migratiestap), geeft Opdrachtgever na afronding van iedere fase acceptatie of afwijzing van het betreffende deel op de in dit artikel bepaalde wijze. Afwijzing in een latere fase kan niet worden gebaseerd op aspecten die in een eerdere fase zijn goedgekeurd.
- 34.5 Indien Opdrachtgever het Resultaat geheel of gedeeltelijk afwijst, zal Opdrachtnemer zich inspannen om de reden van afwijzing zo spoedig mogelijk weg te nemen. Dit kan door het kosteloos herstellen/aanpassen van het Resultaat, of door gemotiveerd aan te geven waarom de afwijzing ongegrond is. Opdrachtgever heeft vervolgens zeven (7) dagen om de aanpassing of motivatie goed te keuren dan wel af te wijzen.
- 34.6 Afwijzing is alleen mogelijk bij een wezenlijke afwijking van de Werkopdracht. Indien de bezwaren slechts kleinere aspecten betreffen die de operationele inzet van het Resultaat niet redelijkerwijs verhinderen, geldt het Resultaat als aanvaard onder de voorwaarde dat deze aspecten binnen redelijke termijn worden verholpen. Het Resultaat kan niet worden afgewezen op grond van louter subjectieve aspecten, zoals (maar niet beperkt tot) esthetische elementen van gebruikersinterfaces. Afwijkingen van de Werkopdracht die op verzoek van Opdrachtgever zijn doorgevoerd, kunnen geen grond voor afwijzing vormen.
- 34.7 Indien Opdrachtgever het Resultaat na twee (2) rondes van herstel of motivatie geheel of gedeeltelijk blijft afwijzen, is Opdrachtnemer gerechtigd redelijke meerkosten voor verdere herstelrondes in rekening te brengen tegen de op dat moment geldende uurtarieven voor Consultancy.
- 34.8 Indien na ten minste twee rondes van herstel of motivatie een van beide partijen aangeeft dat verdere herstelrondes niet zinvol zijn, zijn beide partijen gerechtigd de Overeenkomst (of het gedeelte dat ziet op het/de betreffende Resultaat/Resultaten) te ontbinden. In dat geval is Opdrachtgever uitsluitend gehouden de door Opdrachtnemer gemaakte kosten en reeds verrichte werkzaamheden te vergoeden; Opdrachtgever is dan niet gerechtigd het Resultaat te gebruiken of te blijven gebruiken.

Artikel 35 Training

- 35.1 Dit artikel is uitsluitend van toepassing indien Opdrachtnemer training verzorgt.
- 35.2 Opdrachtnemer zal de training naar beste vermogen en met de vereiste zorg en vakbekwaamheid uitvoeren. Opdrachtnemer is vrij in de samenstelling van de training en het daarbij behorende materiaal, en kan de locatie van de training wijzigen; Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over wijzigingen.

- 35.3 Indien de training op een locatie anders dan bij Opdrachtgever plaatsvindt, conformeert Opdrachtgever zich aan de huisregels van de trainingslocatie. Tenzij anders overeengekomen, draagt Opdrachtgever zelf zorg voor de voor de training benodigde apparatuur.
- 35.4 De vergoedingen voor de training staan in de Overeenkomst. Tenzij anders schriftelijk overeengekomen, zijn de in de Overeenkomst opgenomen vergoedingen exclusief reis-, verblijf- en aanverwante onkosten (zoals parkeerkosten, maaltijden en dagvergoedingen).
- 35.5 Opdrachtnemer is gerechtigd Opdrachtgever (of door of via haar aangemelde deelnemers) van deelname aan de training uit te sluiten indien openstaande bedragen niet vóór aanvang van de training door Opdrachtnemer zijn ontvangen.
- 35.6 Opdrachtgever erkent dat de documentatie en overige lesmaterialen die tijdens de training worden gebruikt en/of gepresenteerd, Intellectuele Eigendomsrechten van Opdrachtnemer en/of haar licentiegevers belichamen, en zal deze rechten respecteren. In het bijzonder is het Opdrachtgever niet toegestaan: (i) het lesmateriaal te kopiëren, wijzigen, in sublicentie te geven, te verkopen, te decompileren, reverse-engineeren of te distribueren; (ii) de training op te nemen (audio, video of anderszins); of (iii) auteursrecht- of andere eigendomsvermeldingen van Opdrachtnemer en/of haar licentiegevers te verwijderen.

Artikel 36 Annulering

- 36.1 Dit artikel is van toepassing op afspraken voor Consultancy en training die onder de Overeenkomst worden gepland. Opdrachtgever heeft het recht om afspraken voor Consultancy en training te annuleren. Annuleringen dienen door Opdrachtgever schriftelijk of per e-mail aan Opdrachtnemer te worden doorgegeven. Het tijdstip van ontvangst door Opdrachtnemer geldt als moment van annulering.
- 36.2 Een annulering die ten minste achtenveertig (48) uur vóór de geplande aanvang van de afspraak door Opdrachtnemer is ontvangen, is kosteloos.
- 36.3 Indien Opdrachtnemer de annulering ontvangt binnen achtenveertig (48) uur vóór de geplande aanvang, is Opdrachtgever vijftig procent (50%) van het overeengekomen tarief verschuldigd.
- 36.4 Indien Opdrachtnemer de annulering ontvangt binnen vierentwintig (24) uur vóór de geplande aanvang, of indien Opdrachtgever zonder voorafgaande annulering niet verschijnt (no-show)-, is Opdrachtgever honderd procent (100%) van het overeengekomen tarief verschuldigd.
- 36.5 Tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen, wordt het verplaatsen van een afspraak aangemerkt als een annulering waarop de voorgaande leden van toepassing zijn.

MODULE - VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

Artikel 37 Toepasselijkheid en definities

- 37.1 Deze Module is van toepassing indien Opdrachtnemer als verwerker (hierna: "**Verwerker**") in het kader van de Overeenkomst in opdracht van Opdrachtgever optreedt in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: "**AVG**") en Opdrachtgever daarbij optreedt als verwerkingsverantwoordelijke (hierna: "**Verwerkingsverantwoordelijke**") in de zin van de AVG.

- 37.2 Waar in deze Module termen worden gebruikt die overeenstemmen met definities uit artikel 4 van de AVG, wordt aan deze termen de betekenis van de definities uit de AVG toegekend. De bepalingen die in deze Module zijn opgenomen moeten gelezen en geïnterpreteerd worden in het licht van de AVG.

Artikel 38 Aard en omvang

- 38.1 De bijzonderheden van de verwerkingen, en met name de categorieën persoonsgegevens en de doeleinden van de verwerking waarvoor de persoonsgegevens door Verwerker namens Opdrachtgever worden verwerkt, zijn gespecificeerd in Bijlage 1 of elders in de Overeenkomst.
- 38.2 Verwerker verwerkt de door of via Verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking gestelde persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke voor de specifieke doelen zoals beschreven in de Overeenkomst, tenzij Verwerker van Verwerkingsverantwoordelijke aanvullende instructies heeft gekregen.
- 38.3 Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker onverwijld op de hoogte stellen van de doeleinden van de verwerkingen voor zover deze niet reeds in de Overeenkomst zijn vastgelegd.
- 38.4 Onverminderd het voorgaande, is Verwerker gerechtigd om de persoonsgegevens te gebruiken voor kwaliteitsdoeleinden, zoals het enquêteren van de betrokkenen of het doen van wetenschappelijk of statistisch onderzoek naar de kwaliteit van de door Verwerker geleverde diensten.
- 38.5 De verwerking van persoonsgegevens is in duur beperkt tot hetgeen daarover is vastgelegd in de Overeenkomst. Uitgangspunt hierbij is dat de duur van de verwerkingen in beginsel beperkt zal zijn tot de looptijd van de Overeenkomst.

Artikel 39 Instructies

- 39.1 Verwerker verwerkt de persoonsgegevens uitsluitend op basis van schriftelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij een op Verwerker van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling hem tot verwerking verplicht. In dat geval stelt Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke, voorafgaand aan de verwerking, in kennis van dat wettelijk voorschrift, tenzij de wetgeving dit om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt. Verwerkingsverantwoordelijke kan ook tijdens de verwerking van persoonsgegevens steeds verdere instructies geven welke dan schriftelijk worden vastgelegd.
- 39.2 Verwerker stelt Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk in kennis als de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke naar het oordeel van Verwerker inbreuk maken op de AVG of andere toepasselijke gegevensbeschermingsbepalingen van de Unie of de lidstaten.
- 39.3 Verwerker spant zich in om, in het kader van de hiervoor bedoelde werkzaamheden, de door of via Verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking gestelde persoonsgegevens zorgvuldig te verwerken.

Artikel 40 Informatieverschaffing en bijstand

- 40.1 Verwerker stelt Verwerkingsverantwoordelijke alle informatie ter beschikking die nodig is om aan te tonen dat is voldaan aan de in deze Module opgenomen verplichtingen die rechtstreeks voortvloeien uit de AVG.
- 40.2 Verwerker zal, indien dit redelijkerwijs binnen zijn invloedssfeer ligt, bijstand verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke bij het vervullen van diens wettelijke verplichtingen uit hoofde van de

AVG, in het bijzonder diens verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 AVG, zoals het verlenen van bijstand bij het uitvoeren van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) en een voorafgaande raadpleging bij een verwerking met een hoog risico. Verwerker mag de hiervoor gemaakte kosten in rekening brengen bij Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij anders overeengekomen.

- 40.3 In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten op grond van Hoofdstuk III van de AVG richt aan Verwerker, dan zal Verwerker het verzoek doorsturen aan Verwerkingsverantwoordelijke, en zal Verwerkingsverantwoordelijke het verzoek verder afhandelen. Verwerker mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen. Verwerker mag de hiervoor gemaakte kosten in rekening brengen bij Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 41 Beveiliging en geheimhouding

- 41.1 Verwerker verbindt zich ertoe passende technische en organisatorische maatregelen te implementeren en te handhaven conform hetgeen artikel 32 AVG daarover bepaalt. Verwerker staat er niet voor in dat de getroffen maatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn. De door Verwerker getroffen maatregelen zijn zoals vastgelegd in de Overeenkomst, waaronder Bijlage 2.
- 41.2 Verwerker verleent zijn personeel slechts toegang tot de persoonsgegevens die worden verwerkt voor zover dat strikt noodzakelijk is voor de uitvoering, het beheer en de monitoring van de Overeenkomst. Verwerker waarborgt dat de tot het verwerken van de ontvangen persoonsgegevens gemachtigde personen zich ertoe hebben verbonden vertrouwelijkheid in acht te nemen of door een passende wettelijke verplichting van vertrouwelijkheid zijn gebonden.

Artikel 42 Inbreuk

- 42.1 In geval van een inbreuk in verband met persoonsgegevens die door Verwerker worden verwerkt, stelt Verwerker, nadat hij kennis heeft gekregen van de inbreuk, Verwerkingsverantwoordelijke daarvan zonder onredelijke vertraging in kennis. Deze kennisgeving bevat, voor zover beschikbaar:
- een beschrijving van de aard van de inbreuk (waar mogelijk onder vermelding van de categorieën betrokkenen en gegevensregisters in kwestie en, bij benadering, het aantal betrokkenen en gegevensregisters in kwestie);
 - de contactgegevens van Verwerker via waar Verwerkingsverantwoordelijke meer informatie (indien beschikbaar) over de inbreuk in verband met persoonsgegevens kan opvragen;
 - een beschrijving van de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk en de maatregelen die zijn genomen of worden voorgesteld om deze aan te pakken, onder meer om de mogelijke negatieve gevolgen ervan te beperken.
- 42.2 Indien en voor zover de hiervoor genoemde informatie niet op hetzelfde moment kan worden verstrekt, bevat de oorspronkelijke kennisgeving de dan beschikbare informatie en wordt verdere informatie vervolgens zo snel mogelijk verstrekt zodra deze beschikbaar is gekomen.

Artikel 43 Inschakelen van Subverwerkers

- 43.1 Verwerkingsverantwoordelijke geeft Verwerker algemene toestemming om verwerkers (hierna: "**Subverwerkers**") in te schakelen die staan op een vooraf overeengekomen lijst. De huidige lijst met Subverwerkers is te vinden op: <https://fieldbuddy.com/terms-and-conditions/>. Verwerker stelt Verwerkingsverantwoordelijke ten minste veertien (14) dagen van tevoren schriftelijk in kennis van

voorgenomen wijzigingen in de overeengekomen lijst van Subverwerkers om Verwerkingsverantwoordelijke in staat te stellen om vóór de daadwerkelijke inschakeling van de Subverwerker schriftelijk bezwaar te maken richting Verwerker tegen de beoogde wijziging(en). Verwerker verstrekt Verwerkingsverantwoordelijke de informatie die nodig is om Verwerkingsverantwoordelijke in staat te stellen diens recht van bezwaar uit te oefenen.

- 43.2 Onverminderd het voorgaande geeft Verwerkingsverantwoordelijke specifieke toestemming voor inschakeling van de Subverwerkers die staan benoemd op de pagina achter de link zoals genoemd in het vorige lid.
- 43.3 Wanneer Verwerker een Subverwerker in dienst neemt voor de uitvoering van specifieke verwerkingen namens Verwerkingsverantwoordelijke, zal Verwerker dit doen door middel van een overeenkomst die de betreffende Subverwerker in wezen dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming oplegt als die voor Verwerker gelden uit hoofde van de tussen de partijen geldende (relevante) afspraken. Verwerker zorgt ervoor dat de Subverwerker voldoet aan de verplichtingen die krachtens deze afspraken en de AVG op Verwerker rusten.
- 43.4 Verwerker blijft ten opzichte van Verwerkingsverantwoordelijke volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de verplichtingen van de Subverwerker overeenkomstig de tussen de partijen geldende afspraken.

Artikel 44 Internationale doorgifte

- 44.1 Doorgifte van persoonsgegevens aan een derde land of een internationale organisatie door Verwerker geschiedt uitsluitend op basis van schriftelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke of om te voldoen aan een specifieke eis uit hoofde van het Unierecht of het lidstatelijke recht waaraan Verwerker is onderworpen, en vindt plaats in overeenstemming met hoofdstuk V van de AVG.

Artikel 45 Audits

- 45.1 Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om audits uit te laten voeren door zichzelf of een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden ter controle van de onder de Overeenkomst vallende verwerkingsactiviteiten.
- 45.2 Een audit mag eens per kalenderjaar plaatsvinden alsook bij een concreet vermoeden van niet-naleving van de toepasselijke afspraken tussen de partijen. Verwerker zal in redelijkheid aan dergelijke audits bijdragen.
- 45.3 Verwerkingsverantwoordelijke dient audits tijdig aan te kondigen. De kosten van audits worden door Verwerkingsverantwoordelijke gedragen. De redelijke kosten die Verwerker maakt in het kader van diens bijstand bij een audit komen voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij uit de audit blijkt dat Verwerker wezenlijk tekort is geschoten in de nakoming van de toepasselijke afspraken.
- 45.4 De controle en de resultaten van een audit zullen door Verwerkingsverantwoordelijke vertrouwelijk worden behandeld. De partijen zullen in onderling overleg besluiten wat zij met de resultaten van de audit zullen doen.

Artikel 46 Beëindiging

46.1 Na de beëindiging van de Overeenkomst verwijdt Verwerker, naar keuze van Verwerkingsverantwoordelijke, alle persoonsgegevens die namens Verwerkingsverantwoordelijke zijn verwerkt en bevestigt hij tegenover Verwerkingsverantwoordelijke dat hij dit heeft gedaan, of zendt hij alle persoonsgegevens terug aan Verwerkingsverantwoordelijke en verwijdt hij bestaande kopieën, tenzij het Unierecht of het lidstatelijke recht de opslag van de persoonsgegevens voorschrijft. Totdat de gegevens zijn gewist of teruggegeven, blijft Verwerker ervoor zorgen dat de bepalingen uit deze Module worden nageleefd. Indien Verwerkingsverantwoordelijke geen keuze kenbaar heeft gemaakt aan Verwerker binnen een periode van veertien (14) dagen na beëindiging van de Overeenkomst, zal Verwerker gerechtigd zijn alle persoonsgegevens en bestaande kopieën ervan permanent te verwijderen.

Bijlage 1: Specificatie persoonsgegevens**FieldBuddy Pro**

Specificatie	
Categorieën betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verwerkt	Medewerkers en eindgebruikers van Verwerkingsverantwoordelijke, zoals monteurs, planners en beheerders; contactpersonen bij klanten en relaties van Verwerkingsverantwoordelijke; en eindklanten van Verwerkingsverantwoordelijke op wier locatie werkzaamheden worden uitgevoerd.
Categorieën verwerkte persoonsgegevens	Voor- en achternaam, functie en werkgever; contactgegevens zoals zakelijk e-mailadres, telefoonnummer en adres; gebruikersnaam en organisatie-ID binnen de applicatie; locatie-, route- en afstandsgegevens; beschikbaarheids- en planningsgegevens; technische gegevens over de omgeving en app-versie waarmee wordt verbonden; en overige persoonsgegevens die Verwerkingsverantwoordelijke zelf vastlegt in werkorders, rapportages en bijlagen.
Doeleinde(n) waarvoor de persoonsgegevens namens de Verwerkingsverantwoordelijke worden verwerkt	Het leveren van FieldBuddy Pro zoals beschreven in het Aanbod, de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden, waaronder het plannen, toewijzen en vastleggen van werkorders, routebepaling en afstandsberekening, en het bieden van ondersteuning.
Duur van de verwerking	Continu; looptijd Overeenkomst

FieldBuddy Go

Specificatie	
Categorieën betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verwerkt	Medewerkers en eindgebruikers van Verwerkingsverantwoordelijke, zoals monteurs, planners en beheerders; contactpersonen bij klanten en relaties van Verwerkingsverantwoordelijke; en eindklanten van Verwerkingsverantwoordelijke op wier locatie werkzaamheden worden uitgevoerd.
Categorieën verwerkte persoonsgegevens	Voor- en achternaam, functie en werkgever; contactgegevens zoals zakelijk e-mailadres, telefoonnummer en adres; registratienummer, apparaatnaam, device-ID, apparaatmodel en IP-adres; locatie-, route- en afstandsgegevens;

	beschikbaarheids- en planningsgegevens; en overige persoonsgegevens die Verwerkingsverantwoordelijke zelf vastlegt in werkorders, rapportages en bijlagen.
Doeleinde(n) waarvoor de persoonsgegevens namens de Verwerkingsverantwoordelijke worden verwerkt	Het leveren van FieldBuddy Go zoals beschreven in het Aanbod, de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden, waaronder het plannen, toewijzen en vastleggen van werkorders, routebepaling en afstandsberekening, en het bieden van ondersteuning.
Duur van de verwerking	Continu; looptijd Overeenkomst

Link2

Specificatie	
Categorieën betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verwerkt	Medewerkers en eindgebruikers van Verwerkingsverantwoordelijke, zoals monteurs, planners en beheerders; contactpersonen bij klanten en relaties van Verwerkingsverantwoordelijke; en eindklanten van Verwerkingsverantwoordelijke op wier locatie werkzaamheden worden uitgevoerd.
Categorieën verwerkte persoonsgegevens	Voor- en achternaam en contactgegevens van medewerkers en contactpersonen; adressen en geografische coördinaten van eindklanten ten behoeve van route- en afstandsberekening; telefoonnummers van ontvangers en berichtinhoud ten behoeve van sms-notificaties; werkorder- en planningsgegevens; en overige persoonsgegevens die Verwerkingsverantwoordelijke zelf vastlegt in werkorders, rapportages en bijlagen.
Doeleinde(n) waarvoor de persoonsgegevens namens de Verwerkingsverantwoordelijke worden verwerkt	Het leveren van de Link2-oplossing zoals beschreven in het Aanbod, de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden, waaronder het verwerken en doorgeven van werkorder- en planningsgegevens, routebepaling en afstandsberekening, het versturen van sms-notificaties en het bieden van ondersteuning.
Duur van de verwerking	Continu; looptijd Overeenkomst

RSM

Specificatie	
Categorieën betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verwerkt	Medewerkers en eindgebruikers van Verwerkingsverantwoordelijke, zoals monteurs, planners en beheerders; contactpersonen bij klanten en relaties van Verwerkingsverantwoordelijke; en eindklanten van Verwerkingsverantwoordelijke op wier locatie werkzaamheden worden uitgevoerd.
Categorieën verwerkte persoonsgegevens	Voor- en achternaam, functie en werkgever; contactgegevens zoals zakelijk e-mailadres, telefoonnummer en adres; adressen en geografische coördinaten van eindklanten ten behoeve van geocoding, route- en afstandsberekening en planningsoptimalisatie; beschikbaarheids- en planningsgegevens; gegevens die zichtbaar zijn tijdens remote-supportsessies; en overige persoonsgegevens die Verwerkingsverantwoordelijke zelf vastlegt in werkorders, rapportages en bijlagen.
Doeleinde(n) waarvoor de persoonsgegevens namens de	Het leveren van de RSM-oplossing zoals beschreven in het Aanbod, de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden,

Verwerkingsverantwoordelijke worden verwerkt	waaronder het plannen, toewijzen en vastleggen van werkorders, geocodering, route- en afstandsberekening en planningsoptimalisatie, hosting van de omgeving en het bieden van (remote) ondersteuning.
Duur van de verwerking	Continu; looptijd Overeenkomst

Bijlage 2: Specificatie beveiligingsmaatregelen

In onderstaande tabel staat beschreven welke technische (T) en organisatorische (O) beveiligingsmaatregelen Verwerker heeft getroffen in het kader van artikel 32 AVG:

Maatregel	Type (T/O)	Nadere beschrijving
Toegangsbeveiliging accounts	T	Logische toegangscontrole op laptops en systemen door middel van wachtwoorden en multifactorauthenticatie.
Fysieke toegangsbeveiliging	O	Maatregelen voor toegangsbeveiliging van het kantoorpand.
Encryptie van gegevens	T	Versleuteling van digitale bestanden en van verbindingen.
Beveiligde netwerkverbindingen	T	Beveiliging van netwerkverbindingen via Transport Layer Security (TLS).
Toegangsbeleid	O	Organisatorische maatregelen voor toegangsbeveiliging, met doelgebonden toegangsbeperkingen: medewerkers hebben uitsluitend toegang tot de gegevens die zij voor hun werkzaamheden nodig hebben.
Beveiligingsnorm	O	Beveiliging conform de principes van de ISO 27001-norm.
Autorisatiebeheer	O	Toekennen, wijzigen en intrekken van autorisaties volgens een vastgelegde procedure; accounts van vertrekkende medewerkers worden binnen 24 uur gedeactiveerd.
Scheiding van omgevingen	T	Ontwikkel-, test- en productieomgevingen zijn van elkaar gescheiden.
Logging en monitoring	T	Vastleggen en bewaken van gebeurtenissen in de applicatie- en systeemomgeving, ten behoeve van het signaleren van storingen en ongeautoriseerde toegang.
Patch- en kwetsbaarhedenbeheer	T	Beveiligingsupdates worden periodiek doorgevoerd en bekende kwetsbaarheden worden opgevolgd binnen een vastgestelde termijn.
Beveiligd ontwikkelproces	O	Wijzigingen aan de software doorlopen een vastgelegd proces met beoordeling door een tweede persoon voordat zij naar productie gaan.
Incidentbeheer en datalekken	O	Vastgelegde procedure voor het signaleren, beoordelen en afhandelen van beveiligingsincidenten en datalekken, inclusief het informeren van de verwerkingsverantwoordelijke.
Geheimhouding personeel	O	Medewerkers en ingeschakelde derden zijn contractueel tot geheimhouding verplicht.
Bewustwording	O	Medewerkers ontvangen periodiek training en bewustwordingscampagnes op het gebied van informatiebeveiliging, waaronder phishing.
Beveiligingsscans	T	Geautomatiseerde beveiligingsanalyse van codewijzigingen en periodieke beveiligingsscans van de codebase.
Beveiliging door toeleveranciers	O	Met ingeschakelde subverwerkers zijn verwerkersovereenkomsten gesloten waarin ten minste gelijkwaardige beveiligingsverplichtingen zijn opgenomen.