Algemene Voorwaarden

Versie 08 - 22 november 2024

In dit document zijn de algemene voorwaarden van FieldBuddy B.V. opgenomen. Mocht je vragen hebben over deze algemene voorwaarden, neem dan contact met ons op.

Artikel 1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Eindgebruiker	een natuurlijke persoon die de FieldBuddy ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt.
FieldBuddy-oplossing	de door Opdrachtnemer aangeboden field service oplossing, geleverd als software-as-a-service (SaaS), met bijbehorende (mobiele) applicaties.
Klantdata	alle gegevens die door Opdrachtgever en Eindgebruikers op de door Opdrachtnemer voor de FieldBuddy-oplossing ingezette systemen zijn opgeslagen.
Licentie	het gebruiksrecht om (bepaalde onderdelen van) de FieldBuddy-oplossing te mogen gebruiken.
Opdrachtnemer	de besloten vennootschap FieldBuddy B.V., ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder registratienummer 87750368.
Opdrachtgever	de wederpartij van Opdrachtnemer bij een Overeenkomst.
Orderformulier	een document waarin een beschrijving is opgenomen van het aantal licenties, de looptijden, en bijbehorende prijzen en eventuele andere toepasselijke voorwaarden.
Overeenkomst	de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever op basis waarvan de FieldBuddy-oplossing wordt geleverd.

Artikel 2 Toepasselijkheid

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen 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 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: aanvullende schriftelijke afspraken; geaccordeerd Orderformulier; Algemene Voorwaarden.

2.3 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.

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 (zoals bijvoorbeeld een Orderformulier) 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 Indien Opdrachtgever een aanbod niet formeel, schriftelijk aanvaardt, maar wel aangeeft de geboden diensten te willen afnemen (bijvoorbeeld door het plaatsen van een bestelling via e-mail, telefonisch, of binnen de FieldBuddy-oplossing), wordt het aanbod als geaccepteerd beschouwd en ontstaat er een bindende overeenkomst.".

3.4 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 De Overeenkomst 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 eindigt van rechtswege op het moment dat de langst lopende Licentie is geëindigd.

4.2 De Overeenkomst en de Licenties kunnen niet tussentijds worden opgezegd. De toepassing van artikel 7:408 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.

4.3 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.

4.4 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

5.1 Om de FieldBuddy-oplossing 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.

5.2 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen partijen overeenkomen dat er aanvullende Licenties worden afgenomen door Opdrachtgever. Deze aanvullende Licenties vallen dan automatisch onder de werking van de Overeenkomst.

5.3 Een Licentie geeft Opdrachtgever een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om de FieldBuddy-oplossing 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 Een Licentie heeft een start- en einddatum zoals genoemd in de Overeenkomst. 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 een (1) maand tegen de einddatum van de Licentie.

5.5 Op het gebruik van het Salesforce-platform zijn tevens de gebruiksvoorwaarden van SFDC Ireland Limited (hierna: "SFDC") van toepassing, zoals beschikbaar op https://www.salesforce.com/content/dam/web/en_us/www/documents/legal/Agreements/alliance-agreements-and-terms/OEM-Pass-Through-Terms.pdf. Deze voorwaarden zijn rechtstreeks afdwingbaar door SFDC als derde-begunstigde.

Artikel 6 Levering, Beschikbaarheid en Onderhoud van de Dienst

6.1 De FieldBuddy-oplossing wordt geleverd zoals deze beschikbaar is ('as-is'), zonder enige garantie of toezegging over prestaties, beschikbaarheid, of geschiktheid voor specifieke doeleinden.

6.2 Opdrachtnemer zal zich inspannen om een ononderbroken beschikbaarheid (7 dagen per week, 24 uur per dag) van de FieldBuddy-oplossing te realiseren, maar biedt hieromtrent geen garanties. Opdrachtnemer zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de FieldBuddy-oplossing, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking, maar is daartoe niet gehouden.

6.3 Eventuele vermelde data, zoals beschikbaarheidsdata of updates, zijn slechts indicatief en binden FieldBuddy niet. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan deze data.

6.4 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om de FieldBuddy-oplossing 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 FieldBuddy-oplossing over het algemeen het minst wordt gebruikt. Opdrachtnemer zal wegens buitengebruikstelling wegens onderhoud niet tot enige schadevergoeding gehouden kunnen worden.

6.5 Opdrachtnemer heeft het recht om de FieldBuddy-oplossing 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 FieldBuddy-oplossing 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.

Artikel 7 Accounts

7.1 Om gebruik te kunnen maken van de FieldBuddy-oplossing 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.

7.2 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het eindgebruikersbeheer, het toekennen of intrekken van rechten en het aanmaken of verwijderen van accounts.

7.3 Accounts zijn persoonlijk en mogen niet gedeeld worden met derden. Opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk dat de inloggegevens van accounts strikt geheim worden gehouden.

7.4 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.

7.5 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.

7.6 Als logingegevens 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.

Artikel 8 Koppelingen

8.1 Voor zover de mogelijkheid wordt geboden om koppelingen tussen de FieldBuddy-oplossing 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.

8.2 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.

Artikel 9 Gebruikslimieten

9.1 Opdrachtnemer hanteert vooraf vastgestelde limieten voor dataverkeer, opslag en andere vormen van gebruik van de FieldBuddy-oplossing die Opdrachtgever mag of feitelijk kan gebruiken. Deze gebruikslimieten gelden voor alle aspecten van de FieldBuddy-oplossing, inclusief eventuele koppelingen met software en diensten van derden die onderdeel uitmaken van de FieldBuddy-oplossing, zoals gespecificeerd in het Orderformulier en de relevante documentatie.

9.2 Indien geen andere afspraken zijn gemaakt, geldt er voor overige vormen van gebruik een limiet op basis van fair use. Gebruik wordt als fair beschouwd zolang het binnen redelijke grenzen blijft ten

opzichte van het gemiddelde verbruik van andere klanten, zoals bepaald door Opdrachtnemer op basis van monitoring en benchmarking.

9.3 Indien Opdrachtgever een vooraf vastgestelde gebruikslimiet overschrijdt, zal Opdrachtnemer samenwerken met Opdrachtgever om het gebruik terug te brengen binnen de vastgestelde limieten. Indien het gebruik niet binnen de vastgestelde limieten kan worden gebracht of Opdrachtgever niet bereid is de aanpassingen door te voeren, heeft Opdrachtnemer het recht om (i) het betreffende aspect van de FieldBuddy-oplossing qua gebruiksmogelijkheden te beperken, en/of (ii) Opdrachtgever een aanvullende overeenkomst te laten aangaan voor extra gebruik of een aanvullend bedrag in rekening te brengen. Dit bedrag zal worden vastgesteld op basis van de voor dat gebruik geldende tarieven van Opdrachtnemer, of, indien dergelijke tarieven niet zijn overeengekomen, op basis van redelijke kosten rekening houdend met de aard en omvang van de overschrijding.

9.4 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk als de FieldBuddy-oplossing (of koppelingen met software of diensten van derden) niet benaderbaar is of niet naar behoren functioneert bij overschrijding van de toepasselijke gebruikslimieten.

Artikel 10 Gebruiksregels

10.1 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de FieldBuddy-oplossing te gebruiken of in te zetten in strijd is met toepasselijke wet- of regelgeving of de Overeenkomst.

10.2 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om via de FieldBuddy-oplossing materialen aan te bieden of te verspreiden die onrechtmatig van aard zijn, inbreuk maken op rechten van derden zoals intellectuele eigendomsrechten, 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.

10.3 Opdrachtgever onthoudt zich ervan andere klanten van Opdrachtnemer, waaronder andere gebruikers van de FieldBuddy-oplossing, 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.

10.4 Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud die door of namens Opdrachtgever via de FieldBuddy-oplossing wordt opgeslagen of gedeeld. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het waarborgen dat de door hen opgeslagen en gedeelde informatie voldoet aan alle toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder, maar niet beperkt tot, privacy- en intellectuele eigendomsrechten. Indien een derde melding maakt van onrechtmatige inhoud, Indien een derde de Opdrachtnemer erop wijst dat, via de systemen die onderdeel uitmaken van de geleverde FieldBuddy-oplossing, 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 de 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.

Artikel 11 Ondersteuning

11.1 Opdrachtnemer zal standaardondersteuning leveren voor de FieldBuddy-oplossing aan Opdrachtgever zonder extra kosten, voor zover Opdrachtgever een betaalde licentie heeft. Standaardondersteuning omvat hulp bij algemene vragen over de werking van de oplossing en wordt geleverd via door Opdrachtnemer gekozen communicatiemiddelen, die van tijd tot tijd kunnen wijzigen. Indien Opdrachtgever behoefte heeft aan uitgebreide ondersteuning, zoals gegarandeerde reactietijden of specifieke servicekanalen, kan een aanvullende Service Level Agreement (SLA) worden afgesloten tegen extra kosten.

Artikel 12 Vergoeding

12.1 Alle door Opdrachtnemer genoemde prijzen zijn in euro's, tenzij in het betreffende Orderformulier anders vermeld, en exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Alle genoemde prijzen zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten.

12.2 Ten aanzien van overeengekomen (periodieke) vergoedingen geldt dat Opdrachtnemer bij automatische verlenging van de overeenkomst gerechtigd zal zijn de daarvoor geldende vergoedingen te wijzigen. Opdrachtnemer zal bij wijziging een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever sturen uiterlijk een (2) maanden voordat de wijziging in werking treedt. Indien Opdrachtgever het niet eens is met de wijziging, heeft Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen conform Artikel 5.4.

12.3 Tenzij in het betreffende Orderformulier anders is vermeld, is Opdrachtnemer gerechtigd de overeengekomen (periodieke) vergoedingen gedurende de looptijd van de overeenkomst 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.

12.4 Opdrachtnemer zal bij wijziging op grond van voorgaand lid een schriftelijke kennisgeving aan Opdrachtgever sturen uiterlijk een (1) maand voordat de wijziging in werking treedt. Een wijziging gebaseerd op voorgaand artikellid geeft Opdrachtgever niet het recht de Overeenkomst op te zeggen.

Artikel 13 Facturatie en betaling

13.1 In de Overeenkomst is vastgelegd op welk moment Opdrachtnemer de toepasselijke vergoedingen aan Opdrachtgever in rekening zal brengen. Indien hierover geen specifieke afspraken zijn gemaakt, heeft Opdrachtnemer het recht om toepasselijke vergoedingen telkens vooraf in rekening te brengen. Vergoedingen die op basis van verbruik of nacalculatie worden berekend, worden telkens per kalendermaand achteraf in rekening gebracht.

13.2 Opdrachtnemer zal Opdrachtgever een (elektronische) (verzamel)factuur toesturen voor de overeengekomen vergoedingen op het bij Opdrachtnemer bekende (e-mail)adres van Opdrachtgever.

13.3 Opdrachtnemer kan van Opdrachtgever verlangen een nadere SEPA-machtiging af te geven ten behoeve van periodieke automatische incasso van de overeengekomen vergoedingen.

13.4 De betaaltermijn bedraagt veertien (14) dagen na de factuurdatum, tenzij partijen schriftelijk een andere betaaltermijn zijn overeengekomen of indien op de betreffende factuur een langere betaaltermijn staat vermeld.

13.5 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.

13.6 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.

13.7 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.

13.8 Opdrachtgever is niet gerechtigd om enige op Opdrachtgever rustende betalingsverplichting te verrekenen met enige vordering op Opdrachtnemer uit welken hoofde dan ook.

13.9 Opdrachtnemer heeft het recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten zonder aansprakelijk te zijn voor eventuele nadelige gevolgen, indien Opdrachtgever een factuur niet volledig heeft betaald binnen de vervaltermijn, of als volledige betaling uitblijft na vrijwillige aanmaning door Opdrachtnemer. Gedurende de opschorting blijven eventuele periodieke vergoedingen verschuldigd.

Artikel 14 Intellectuele Eigendomsrechten

14.1 Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de FieldBuddy-oplossing en eventuele andere door Opdrachtnemer onder de Overeenkomst ter beschikking gestelde materialen 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.

14.2 Opdrachtgever garandeert dat hij beschikt over alle benodigde rechten en toestemmingen voor het gebruik van alle informatie en materialen die hij aanlevert aan Opdrachtnemer ter uitvoering van de Overeenkomst, of die hij opslaat of verspreidt met behulp van de FieldBuddy-oplossing. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen eventuele aanspraken van derden in verband hiermee.

14.3 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 15 Geheimhouding

15.1 Onder “vertrouwelijke informatie” wordt in dit artikel verstaan: 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.

15.2 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.

15.3 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 verstrekkende partij aan de ontvangede partij werd verstrekt.

15.4 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 16 Aansprakelijkheid

16.1 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.

16.2 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade is uitdrukkelijk uitgesloten. Onder indirecte schade wordt door partijen in dit kader verstaan: gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill en schade door bedrijfstagnatie.

16.3 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). Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst betreft met een looptijd een (1) jaar of meer, zal hierbij worden uitgegaan van vergoeding die bedongen is voor een (1) jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer, op welke rechtsgrond dan ook, meer bedragen dan het totaalbedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer voor het betreffende geval uitkeert. Deze beperking van aansprakelijkheid geldt nadrukkelijk ook ten aanzien van enige door Opdrachtnemer verstrekte garanties of vrijwaringsverplichtingen.

16.4 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.

16.5 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 17 Overmacht

17.1 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.

17.2 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.

17.3 Indien een overmachtssituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, verkrijgen beide partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden.

Artikel 18 Klantdata

18.1 Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot klantdata en materialen die Opdrachtgever aan Opdrachtnemer aanlevert, blijven eigendom van Opdrachtgever of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verleent Opdrachtnemer een kosteloos, niet-exclusief gebruiksrecht om deze data en

materialen te gebruiken gedurende de looptijd van de Overeenkomst, zowel voor het leveren als het verbeteren van de FieldBuddy-oplossing.

18.2 Opdrachtgever behoudt alle intellectuele eigendomsrechten, aanspraken en belangen met betrekking tot alle Klantdata en is als enige verantwoordelijk voor de wettigheid, betrouwbaarheid, integriteit, nauwkeurigheid en kwaliteit van de Klantdata. Opdrachtgever verleent Opdrachtnemer een kosteloos, niet-exclusief gebruiksrecht om de Klantdata en gegevens over het gebruik van de FieldBuddy-oplossing te analyseren, teneinde Opdrachtgever te ondersteunen en de FieldBuddy-oplossing te leveren en te verbeteren.

18.3 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het maken van back-ups van alle Klantdata die voor hem belangrijk zijn via de beschikbare functionaliteiten binnen de FieldBuddy-oplossing, zoals data-export, export van rapporten of via derde-partij oplossingen.

Artikel 19 Exit

19.1 In het geval dat Opdrachtgever de Overeenkomst opzegt, kan Opdrachtgever zelf een back-up van Klantdata maken zoals beschreven in artikel 18.3. Daarnaast kan Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoeken om de overdracht van Klantdata naar Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen dienstverlener mogelijk te maken. Dit verzoek moet vóór of bij de opzegging van de Overeenkomst worden ingediend. De medewerking van Opdrachtnemer is beperkt tot de mogelijkheden die op dat moment door Opdrachtnemer worden aangeboden en geschiedt tegen de op dat moment geldende tarieven. Alle kosten die verband houden met de overdracht naar een andere dienstverlener zijn voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 20 Wijzigingen

20.1 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. Substantiële wijzigingen treden niet eerder in werking dan na verloop van dertig (30) dagen na kennisgeving. Alleen wanneer een voorgenomen substantiële wijziging de positie van Opdrachtgever aantoonbaar wezenlijk negatief beïnvloedt, heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om uiterlijk veertien (14) dagen vóór de datum waarop de wijziging in werking treedt, bezwaar aan te tekenen en, indien de Partijen geen billijke oplossing vinden, de Overeenkomst op te zeggen. Niet-substantiële wijzigingen, 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 21 Overige bepalingen

21.1 Op de Overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

21.2 Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, dienen alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met deze Overeenkomst 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.

21.3 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.

21.4 Elke wijziging van naam, woonplaats of bedrijfszetel, respectievelijk factuuradres of rechtsvorm dient door Opdrachtgever zo snel mogelijk schriftelijk aan Opdrachtnemer te worden doorgegeven.

21.5 Door Opdrachtnemer ontvangen of opgeslagen versie van communicatie, evenals eventuele door Opdrachtnemer bijgehouden logbestanden of verrichte metingen met betrekking tot de FieldBuddy-oplossing, gelden als authentiek bewijs, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

MODULE - VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

Artikel 22 Toepasselijkheid en definities

22.1 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**").

22.2 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 23 Aard en omvang

23.1 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 Artikel 32 of elders in de Overeenkomst.

23.2 Verwerker verwerkt de door of via Opdrachtgever ter beschikking gestelde persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van Opdrachtgever voor de specifieke doelen zoals beschreven in de Overeenkomst, tenzij Verwerker van Opdrachtgever aanvullende instructies heeft gekregen.

23.3 Opdrachtgever zal Verwerker onverwijld op de hoogte stellen van de doeleinden van de verwerkingen voor zover deze niet reeds in de Overeenkomst zijn vastgelegd.

23.4 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.

23.5 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 24 Instructies

24.1 Verwerker verwerkt de persoonsgegevens uitsluitend op basis van schriftelijke instructies van Opdrachtgever, tenzij een op Verwerker van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling hem tot verwerking verplicht. In dat geval stelt Verwerker de Opdrachtgever, voorafgaand aan de verwerking, in kennis van dat wettelijk voorschrift, tenzij de wetgeving dit om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt. Opdrachtgever kan ook tijdens de verwerking van persoonsgegevens steeds verdere instructies geven welke dan schriftelijk worden vastgelegd.

24.2 Verwerker stelt Opdrachtgever onmiddellijk in kennis als de instructies van Opdrachtgever naar het oordeel van Verwerker inbreuk maken op de AVG of andere toepasselijke gegevensbeschermingsbepalingen van de Unie of de lidstaten.

24.3 Verwerker spant zich in om, in het kader van de hiervoor bedoelde werkzaamheden, de door of via Opdrachtgever ter beschikking gestelde persoonsgegevens zorgvuldig te verwerken.

Artikel 25 Informatieverschaffing en bijstand

25.1 Verwerker stelt Opdrachtgever 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.

25.2 Verwerker zal, indien dit redelijkerwijs binnen zijn invloedssfeer ligt, bijstand verlenen aan Opdrachtgever 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 Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.

25.3 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 Opdrachtgever, en zal Opdrachtgever het verzoek verder afhandelen. Verwerker mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

Artikel 26 Beveiliging en geheimhouding

26.1 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.

26.2 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 27 Inbreuk

27.1 In geval van een inbreuk in verband met persoonsgegevens die door Verwerker worden verwerkt, stelt Verwerker, nadat hij kennis heeft gekregen van de inbreuk, Opdrachtgever 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 contactgevens van Verwerker via waar Opdrachtgever 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.

27.2 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 28 Inschakelen van Subverwerkers

28.1 Opdrachtgever geeft Verwerker algemene toestemming om verwerkers (hierna: "**Subverwerkers**") in te schakelen die staan op een vooraf overeengekomen lijst. Verwerker stelt Opdrachtgever ten minste veertien (14) dagen van tevoren schriftelijk in kennis van voorgenomen wijzigingen in de overeengekomen lijst van Subverwerkers om Opdrachtgever 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 Opdrachtgever de informatie die nodig is om Opdrachtgever in staat te stellen diens recht van bezwaar uit te oefenen.

28.2 Onverminderd het voorgaande geeft Opdrachtgever specifieke toestemming voor inschakeling van de Subverwerkers die staan benoemd in Artikel 33.

28.3 Wanneer Verwerker een Subverwerker in dienst neemt voor de uitvoering van specifieke verwerkingen namens Opdrachtgever, 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.

28.4 Verwerker blijft ten opzichte van Opdrachtgever volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de verplichtingen van de Subverwerker overeenkomstig de tussen de partijen geldende afspraken.

Artikel 29 Internationale doorgifte

29.1 Doorgifte van persoonsgegevens aan een derde land of een internationale organisatie door Verwerker geschiedt uitsluitend op basis van schriftelijke instructies van Opdrachtgever 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 30 Audits

30.1 Opdrachtgever 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.

30.2 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.

30.3 Opdrachtgever dient audits tijdig aan te kondigen. De kosten van audits worden door Opdrachtgever gedragen. De redelijke kosten die Verwerker maakt in het kader van diens bijstand bij een audit komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit de audit blijkt dat Verwerker wezenlijk tekort is geschoten in de nakoming van de toepasselijke afspraken.

30.4 De controle en de resultaten van een audit zullen door Opdrachtgever vertrouwelijk worden behandeld. De partijen zullen in onderling overleg besluiten wat zij met de resultaten van de audit zullen doen.

Artikel 31 Beëindiging

31.1 Na de beëindiging van de Overeenkomst verwijdert Verwerker, naar keuze van Opdrachtgever, alle persoonsgegevens die namens Opdrachtgever zijn verwerkt en bevestigt hij tegenover Opdrachtgever dat hij dit heeft gedaan, of zendt hij alle persoonsgegevens terug aan Opdrachtgever en verwijdert hij bestaande kopieën, tenzij het Unierecht of het lidstatelijke recht de opslag van de persoonsgegevens voorschrijft. Totdat de gegevens zijn gewist of teruggeven, blijft Verwerker ervoor zorgen dat de bepalingen uit deze Module worden nageleefd. Indien Opdrachtgever 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.

Artikel 32 Specificatie verwerking van persoonsgegevens

32.1 In onderstaande tabel is de aard en omvang van de verwerking van persoonsgegevens nader gespecificeerd.

Specificatie	
Categorieën betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verwerkt	Afhankelijk van de gegevens die Opdrachtgever opslaat en verwerkt binnen de FieldBuddy-oplossing. Deze kunnen, onder meer omvatten: prospecten, klanten, zakenpartners, leveranciers, werknemers, freelancers, eindgebruikers van Opdrachtgever.
Categorieën verwerkte persoonsgegevens	Afhankelijk van de gegevens die Opdrachtgever opslaat en verwerkt binnen de FieldBuddy-oplossing. Deze kunnen onder meer omvatten: voor- en achternaam, functietitel, werkgever, contactinformatie (bedrijf, email, telefoon, adres), lokatiegegevens.
Doeleinde(n) waarvoor de persoonsgegevens namens de Opdrachtgever worden verwerkt	De FieldBuddy-oplossing leveren zoals beschreven in het Orderformulier, de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden.
Duur van de verwerking	Continu; looptijd Overeenkomst

Artikel 33 Specificatie subverwerkers

33.1 Opdrachtgever geeft Verwerker specifieke toestemming voor de in de onderstaande tabel opgesomde Subverwerkers.

Naam en land Subverwerker	**Omschrijving**
Entiteit: SFDC Ireland Limited Land: Ierland	Cloud platform waar de FieldBuddy-oplossing op draait en gehost wordt.
Entiteit: Google Cloud EMEA Limited Land: Ierland	Clouddiensten ten behoeve van geolocatiefunctionaliteiten, routebepaling, afstandsberekening en kaartweergave.

Naam en land Subverwerker	Omschrijving
Entiteit: Sentry Land: Verenigde Staten	Clouddiensten ten behoeve van applicatielogs en foutmeldingen voor monitoring, foutopsporing en prestatieoptimalisatie.
Entiteit: Rapid7 Ireland Limited Land: Ierland	Clouddiensten voor de verwerking van applicatielogs en systeemlogs voor monitoring .
Entiteit: Distancematrix OÜ Land: Estland	Clouddiensten ten behoeve van geolocatiefunctionaliteiten en afstandsberekening.
Entiteit: Widget Brain BV Land: Nederland	Clouddiensten ten behoeve van plannings- en routeoptimalisatie.