

Algemene Voorwaarden

Versie 20180509

Artikel 1. Algemeen

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen MultiMediaSupport en een Opdrachtgever waarop MultiMediaSupport deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met MultiMediaSupport, voor de uitvoering waarvan door MultiMediaSupport derden dienen te worden betrokken.

3. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.

Artikel 2. Offertes

1. Alle offertes van MultiMediaSupport zijn vrijblijvend en vervallen uiterlijk 30 dagen na de datum van de offerte.

2. MultiMediaSupport kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevatten.

3. In offertes van MultiMediaSupport genoemde levertijden en andere voor door MultiMediaSupport te verrichten prestaties genoemde termijnen zijn globaal en slechts informatief; overschrijding ervan geeft de potentiële Opdrachtgever geen aanspraak op schadevergoeding of ontbinding.

4. De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij expliciet anders aangegeven.

MultiMediaSupport Askes

5. Een samengestelde prijsopgave verplicht MultiMediaSupport niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

6. MultiMediaSupport is slechts aan haar offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door de potentiële Opdrachtgever binnen 30 dagen schriftelijk wordt bevestigd.

Artikel 3. Contractduur

De overeenkomst tussen MultiMediaSupport en de Opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

Artikel 4. Levering

1. Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Opdrachtgever MultiMediaSupport derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. MultiMediaSupport dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.

2. De door MultiMediaSupport opgegeven levertijd vangt eerst aan nadat alle benodigde gegevens in zijn bezit zijn. MultiMediaSupport is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard en omvang dan ook, doordat MultiMediaSupport is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.

3. MultiMediaSupport heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

4. MultiMediaSupport is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en uitgevoerde werkzaamheden gedeeltelijk te factureren.

5. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan MultiMediaSupport de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

6. De Opdrachtgever is verplicht de gekochte zaken af te nemen op het moment waarop deze bij hem worden afgeleverd dan wel op het moment waarop deze volgens de overeenkomst aan hem ter beschikking worden gesteld.

7. De Opdrachtgever is verplicht om noodzakelijke upgrades van de gebruikte software door MultiMediaSupport te laten installeren en hiervoor de onderhoudskosten te betalen zoals is aangegeven in de offerte.

Artikel 5. Wijziging overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van de Opdrachtgever, van de bevoegde instanties et cetera, wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan heeft dit consequenties voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Ook het oorspronkelijk overeengekomen bedrag kan dientengevolge worden verhoogd of verlaagd. MultiMediaSupport zal daarvan zoveel mogelijk vooraf prijsopgaaf doen. Door een wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De Opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.

2. Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, is MultiMediaSupport gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor schriftelijk akkoord is gegeven door de binnen MultiMediaSupport bevoegde persoon en de Opdrachtgever schriftelijk akkoord is

gegaan met de voor de gewijzigde uitvoering opgegeven prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het nieuw te bepalen tijdstip waarop geleverd zal worden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst is geen wanprestatie van MultiMediaSupport en kan voor de Opdrachtgever geen grond zijn om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren.

3. Zonder daarmee in gebreke te blijven, kan MultiMediaSupport een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken.

Artikel 6. Prijsverhoging

Indien MultiMediaSupport met de Opdrachtgever een vast honorarium of vaste prijs overeenkomt, dan is MultiMediaSupport niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of deze prijs zonder dat de Opdrachtgever in dat geval gerechtigd is om de overeenkomst om die reden te ontbinden, indien de verhoging van de prijs voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet- of regelgeving of haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van grondstoffen, lonen et cetera of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.

Artikel 7. Ontbinding

1. MultiMediaSupport is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien de Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, na het sluiten van de overeenkomst MultiMediaSupport ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen, indien de Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is of indien door de vertraging aan de zijde van de Opdrachtgever niet langer van

MultiMediaSupport kan worden gevergd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.

2. Voorts is MultiMediaSupport bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid en billijkheid niet van MultiMediaSupport kan worden gevergd.

3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van MultiMediaSupport op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien MultiMediaSupport de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.

4. Indien MultiMediaSupport tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.

5. Indien de ontbinding aan de Opdrachtgever toerekenbaar is, is MultiMediaSupport gerechtigd tot opeisen van een compensatie, daaronder begrepen de kosten, door aanvankelijke opdracht direct en indirect ontstaan.

6. Indien de Opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is MultiMediaSupport gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de Opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht, zie ook 7.5.

7. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door MultiMediaSupport, zal MultiMediaSupport in overleg met de Opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan de Opdrachtgever toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor MultiMediaSupport extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan de

Opdrachtgever in rekening gebracht. De Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij MultiMediaSupport anders aangeeft.

8. In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surseance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van de Opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het MultiMediaSupport vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen danwel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van MultiMediaSupport op de Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

9. Indien de Opdrachtgever een geplaatste order geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de werkzaamheden die werden verricht en de daarvoor bestelde of gereedgemaakte zaken, vermeerderd met de eventuele aan/afvoer- en afleveringskosten daarvan en de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Artikel 8. Overmacht

1. MultiMediaSupport is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling noch in het algemeen verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop MultiMediaSupport geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor MultiMediaSupport niet in staat is zijn verplichtingen na te komen, werkstakingen in het bedrijf van MultiMediaSupport of van noodzakelijke derden daaronder begrepen.

MultiMediaSupport heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat MultiMediaSupport zijn verbintenis had moeten nakomen.

3. MultiMediaSupport kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

4. Voorzover MultiMediaSupport ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is MultiMediaSupport gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 9. Betalingen, termijnen en incassokosten

1. Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door MultiMediaSupport aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door MultiMediaSupport aangegeven. MultiMediaSupport is gerechtigd om periodiek te factureren, naar rato van de te verrichten werkzaamheden.

2. Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is dan een rente verschuldigd van minimaal 1% per maand en gelijk aan de wettelijke rente. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag. Overeengekomen termijnen worden in onderhavig geval door MultiMediaSupport als vervallen beschouwd.

3. MultiMediaSupport heeft het recht de door Opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.

MultiMediaSupport kan, zonder daardoor in verzuim te geraken, een aanbod tot betaling weigeren, indien de Opdrachtgever zich baseert op een andere volgorde voor de toerekening van de betaling.

MultiMediaSupport kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.

4. De Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan MultiMediaSupport verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. De Opdrachtgever die geen beroep toekomt op afdeling 6.5.3 (de artikelen 231 tot en met 247 boek 6 BW) is evenmin gerechtigd om de betaling van een factuur om een andere reden op te schorten.

Artikel 10. Incassokosten

Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, momenteel de berekeningsmethode volgens Rapport Voorwerk II. Indien MultiMediaSupport echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de Opdrachtgever worden verhaald. De Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

Artikel 11. Eigendomsvoorbehoud

1. Het door in het kader van de overeenkomst door MultiMediaSupport geleverde blijft eigendom van MultiMediaSupport totdat de Opdrachtgever

alle verplichtingen uit de met MultiMediaSupport gesloten overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen.

2. Het door MultiMediaSupport geleverde, dat ingevolge lid 1. onder het eigendomsvoorbehoud valt, mag niet worden doorverkocht en mag nimmer als betaalmiddel worden gebruikt. De Opdrachtgever is niet bevoegd om het onder het eigendomsvoorbehoud vallende te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.

3. Op de voorstellen, werkschema's en/of ontwerpen van MultiMediaSupport rust copyright. De voorstellen en werkschema's worden u kosteloos aangeboden. Indien echter mocht blijken dat de voorstellen, werkschema's en/of ontwerpen (in zijn geheel dan wel gedeeltelijk) door derden worden overgenomen ten behoeve van het vervaardigen van een website, of daarmee gerelateerde instellingen, dan behoudt MultiMediaSupport het recht voor 25% van de som van het volledige voorstel in rekening te brengen in verband met ontwerp- en/of ontwikkelingskosten.

4. Voor het geval MultiMediaSupport zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de Opdrachtgever bij voorbaat onvoorwaardelijke en niet herroepelijke toestemming aan MultiMediaSupport en door MultiMediaSupport aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van MultiMediaSupport zich bevinden en deze terug te nemen.

5. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken danwel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is Opdrachtgever verplicht MultiMediaSupport zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.

Artikel 12. Aansprakelijkheid

1. Indien en voor zover MultiMediaSupport aansprakelijk is, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.

2. MultiMediaSupport is nimmer aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan

doordat MultiMediaSupport is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.

3. Indien MultiMediaSupport aansprakelijk is voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van MultiMediaSupport beperkt tot maximaal de factuurwaarde van de order, althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

4. Indien MultiMediaSupport aansprakelijk is voor enigerlei schade, dan is uitsluitend sprake van aansprakelijk voor directe schade;

5. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van MultiMediaSupport aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan MultiMediaSupport toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden. MultiMediaSupport is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

6. De Opdrachtgever is aansprakelijk voor de inhoud van de website/het domein. Dit met betrekking tot de backup, aanstootgevende of verboden teksten, overtreding van de copyright wetten, ter download aanbieden en/of opslaan van illegale software, alsmede iedere vorm van publicatie die mogelijkerwijs klachten en/of ergernis zouden kunnen veroorzaken.

7. MultiMediaSupport is nimmer aansprakelijk voor technische mankementen aan de website of de server, (tijdelijke) onbereikbaarheid, (tijdelijke) stroomuitval of stroomstoringen, faillissement of surseance van betaling van derden of toeleveranciers, het niet leveren van diensten door derden of toeleveranciers, storingen, onbereikbaarheid door overmacht, kraken (hacken) van de

website of de server, alsmede iedere vorm van materiële of immateriële schade aangericht door derden en/of in verband gebracht met de internet website.

8. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van MultiMediaSupport.

Artikel 13. Verwerking van persoonsgegevens

1. Opdrachtgever heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Algemene verordening gegevensbescherming) verplichtingen tegenover derden, onder andere de verplichting tot het verstrekken van informatie, het geven van inzage en het beperken, rectificeren en verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen alsmede het overdragen van deze persoonsgegevens aan een andere verwerkings-verantwoordelijke.

2. Partijen zijn het erover eens dat MultiMediaSupport ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'verwerker' is in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming en dat de verantwoordelijkheid voor de nakoming van die verplichtingen bij de verwerking van persoonsgegevens middels de diensten van MultiMediaSupport of anderszins uitsluitend bij Opdrachtgever ligt. In dit verband zijn ten aanzien van de verwerkingen van persoonsgegevens de bepalingen in de Bijlage van toepassing.

3. Opdrachtgever staat er jegens MultiMediaSupport voor in dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig geschiedt en dat geen inbreuk wordt gemaakt op de rechten van derden. Opdrachtgever vrijwaart MultiMediaSupport tegen elke rechtsoverdraging van derden, uit welke hoofde dan ook, indien die overdraging verband houdt met de verwerking van persoonsgegevens alsmede tegen eventueel aan Opdrachtgever toerekenbare opgelegde boetes door de Autoriteit Persoonsgegevens of andere bevoegde toezichthouders.

Artikel 14. Vrijwaring

De Opdrachtgever vrijwaart MultiMediaSupport voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan anderen dan aan MultiMediaSupport toerekenbaar is. Indien MultiMediaSupport uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Opdrachtgever gehouden MultiMediaSupport zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht de Opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is MultiMediaSupport, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van MultiMediaSupport en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

Artikel 15. Wijzigingen Algemene Voorwaarden

1. MultiMediaSupport behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 21 dagen na bekendmaking van de wijziging op de Website van MultiMediaSupport of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.

3. Indien Opdrachtgever een wijziging in deze Algemene Voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de Overeenkomst beëindigen tegen deze datum.

Artikel 16. Slotbepalingen

1. Op elke overeenkomst tussen MultiMediaSupport en de Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde

Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin MultiMediaSupport gevestigd is.

3. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil middels een mediation en/of arbitrage op basis van het reglement van het Nederlands Arbitrage Instituut te beslechten.

4. Indien enige bepaling uit deze Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.

5. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bankrekeningnummer.

MultiMediaSupport
Zandheining 4
5131 AA Alphen (NBr)

Internet:

<http://www.multimediasupport.nl>

E-mail: info@multimediasupport.nl

BIJLAGE 1: VERWERKING PERSOONSgegevens

Indien MultiMediaSupport bij de uitvoering van de overeenkomst van opdracht ten behoeve van Opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt, zijn in aanvulling op de algemene voorwaarden de onderstaande voorwaarden van toepassing. De toepasselijkheid van verwerkersovereenkomsten van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 1. Algemeen

1. De begrippen die in deze Bijlage worden gedefinieerd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: 'AVG') hebben de betekenis die daaraan in de AVG is toegekend. Deze Bijlage kwalificeert als een verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28 AVG.

2. MultiMediaSupport biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om de diensten af te nemen zoals verwoord in de overeenkomst van opdracht, waarbij MultiMediaSupport bij de uitvoering van de diensten voor en ten behoeve van Opdrachtgever persoonsgegevens kan verwerken. Bij deze verwerking van persoonsgegevens kan Opdrachtgever worden aangemerkt als verwerkingsverantwoordelijke, of indien Opdrachtgever de persoonsgegevens ten behoeve van een derde partij verwerkt als verwerker. MultiMediaSupport vervult (afhankelijk van de hoedanigheid waarin de Opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt) de rol van verwerker of subverwerker.

Artikel 2. Doeleinden van de verwerking

1. MultiMediaSupport verbindt zich ertoe om onder de voorwaarden uit de overeenkomst in opdracht van Opdrachtgever persoonsgegevens te verwerken. De verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van het uitvoeren van de overeenkomst alsmede voor de duur daarvan, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.

2. MultiMediaSupport zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door

Opdrachtgever is vastgesteld. Opdrachtgever zal MultiMediaSupport op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in deze Bijlage zijn genoemd.

3. MultiMediaSupport heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens. MultiMediaSupport neemt geen zelfstandige beslissingen over de ontvangst en het gebruik van de persoonsgegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van persoonsgegevens.

4. MultiMediaSupport verwerkt in opdracht van Opdrachtgever persoonsgegevens zoals bijvoorbeeld de volgende standaard categorieën: NAW-gegevens, telefoonnummers, e-mailadressen, IP-adressen en andere mogelijke categorieën van niet bijzondere Persoonsgegevens. Deze gegevens bevatten geen bijzondere persoonsgegevens zoals burgerservice-nummers dan wel gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten.

5. De persoonsgegevens hebben betrekking op de in dit artikellid bepaalde categorieën Betrokkenen. De Betrokkenen betreffen: personen die gebruik maken van de diensten van MultiMediaSupport, bezoekers van de website(s) van Opdrachtgever, personen die e-mail ontvangen van of verzenden aan Opdrachtgever, personen die persoonsgegevens in een (contact)formulier van Opdrachtgever invullen, personen die persoonsgegevens ter verwerking ter beschikking stellen aan Opdrachtgever en andere mogelijke categorieën betrokkenen wiens persoonsgegevens middels de diensten van MultiMediaSupport worden verwerkt.

Artikel 3. Verplichtingen MultiMediaSupport

1. Ten aanzien van de in artikel 2 van deze Bijlage genoemde verwerkingen zal MultiMediaSupport zorg dragen voor de naleving van de voorwaarden die, op grond van de AVG, worden gesteld aan het verwerken van persoonsgegevens door MultiMediaSupport vanuit diens rol.

2. MultiMediaSupport zal persoonsgegevens en andere gegevens verwerken die door of namens de Opdrachtgever aan

MultiMediaSupport zullen worden aangeleverd en op basis van schriftelijke instructies van Opdrachtgever.

3. MultiMediaSupport zal Opdrachtgever, op diens verzoek daartoe en binnen een redelijke termijn, informeren over de door hem genomen maatregelen aangaande zijn verplichtingen onder deze Bijlage.

4. MultiMediaSupport zal Opdrachtgever in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van Opdrachtgever in strijd is met relevante privacywet- en regelgeving.

5. MultiMediaSupport zal Opdrachtgever, op diens verzoek daartoe, de noodzakelijke medewerking verlenen bij het nakomen van diens plichten conform de AVG, waaronder mede doch niet uitsluitend diens beveiligingsplicht, de meldplicht datalekken, het uitvoeren van een gegevens-beschermingseffectbeoordeling en een voorafgaande raadpleging bij de toezichthouder bij een Verwerking met een hoog risico. De door MultiMediaSupport redelijkerwijs gemaakte of te maken kosten in verband met de voornoemde medewerking zullen door Opdrachtgever worden vergoed.

Artikel 4. Doorgifte van Persoonsgegevens

1. MultiMediaSupport verwerkt persoonsgegevens in landen binnen de Europese Unie. Opdrachtgever geeft MultiMediaSupport daarnaast toestemming voor de verwerking van persoonsgegevens in landen buiten de Europese Unie, met inachtneming van de daarvoor geldende wet- en regelgeving.

2. MultiMediaSupport zal Opdrachtgever, op diens verzoek daartoe, melden om welk land of welke landen het gaat.

Artikel 5. Verdeling van verantwoordelijkheid

1. Partijen zullen zorg dragen voor de naleving van toepasselijke privacywet- en regelgeving. De toegestane verwerkingen zullen door MultiMediaSupport worden uitgevoerd binnen een (semi-) geautomatiseerde omgeving.

2. MultiMediaSupport is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder deze Bijlage, overeenkomstig de instructies van Opdrachtgever en onder de uitdrukkelijke (eind)verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Voor alle overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen maar niet beperkt tot de verzameling van de persoonsgegevens door Opdrachtgever, verwerkingen voor doeleinden die niet door Opdrachtgever aan MultiMediaSupport zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is MultiMediaSupport niet verantwoordelijk.

De verantwoordelijkheid voor deze verwerkingen rust uitsluitend bij Opdrachtgever. Opdrachtgever staat te allen tijde in voor de rechtmatigheid van deze verwerkingen en dat zijn systemen en infrastructuur te allen tijde adequaat beveiligd zijn.

3. Het is aan Opdrachtgever om te beoordelen of MultiMediaSupport afdoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen opdat de verwerking aan de vereisten van de AVG en/of enige andere toepasselijke wet- en regelgeving voldoet en de bescherming van de rechten van Betrokkenen voldoende zijn gewaarborgd.

4. Opdrachtgever staat te allen tijde ervoor in dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot verwerkingen van persoonsgegevens, zoals bedoeld in deze Bijlage, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van derden.

5. Opdrachtgever staat te allen tijde ervoor in dat er bij het gebruik van de diensten van MultiMediaSupport geen bijzondere persoonsgegevens, Burgerservicenummers dan wel gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten worden verwerkt, behoudens andersluidende schriftelijke afspraken.

6. Onverminderd de overige rechten van MultiMediaSupport, vrijwaart Opdrachtgever MultiMediaSupport van eventuele schade, aanspraken van derden en door toezichthouders opgelegde boetes, indien

Opdrachtgever in strijd handelt met deze Bijlage en/of de Algemene Verordening Gegevensbescherming en/of enige andere toepasselijke wet- en regelgeving.

Artikel 6. Inschakelen van derden of onderaannemers

1. Opdrachtgever verleent MultiMediaSupport hierbij een algemene toestemming om bij de verwerking derden (subverwerkers) in te schakelen. Op verzoek van Opdrachtgever zal MultiMediaSupport Opdrachtgever informeren over de door haar ingeschakelde subverwerkers.

2. MultiMediaSupport heeft het recht om veranderingen inzake de toevoeging of vervanging van subverwerkers door te voeren. MultiMediaSupport zal Opdrachtgever inlichten over de beoogde veranderingen inzake de toevoeging of vervanging van subverwerkers, waarbij Opdrachtgever de mogelijkheid wordt geboden tegen deze veranderingen bezwaar te maken. Dit bezwaar dient schriftelijk, binnen twee weken en door argumenten ondersteund, te worden ingediend. Indien Opdrachtgever geen bezwaar maakt binnen de genoemde termijn van twee weken, dan wordt Opdrachtgever geacht ermee in te stemmen.

3. Indien Opdrachtgever binnen de termijn als bedoeld in het vorige artikellid bezwaar maakt, dan zullen beide partijen zich inspannen om in goed overleg tot een redelijke oplossing te komen. Indien partijen geen overeenstemming kunnen bereiken over het voornemen van MultiMediaSupport, dan is MultiMediaSupport gerechtigd om de betreffende nieuwe subverwerker in te schakelen en is Opdrachtgever gerechtigd om de overeenkomst op te zeggen tegen de datum waarop de nieuwe subverwerker ingeschakeld wordt.

Artikel 7. Beveiliging

1. MultiMediaSupport zal zich inspannen passende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, vooral als gevolg van de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of ongeoorloofde toegang tot doorgezonden,

opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens.

2. MultiMediaSupport kan wijzigingen aanbrengen in de getroffen beveiligingsmaatregelen indien dat naar haar oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden.

3. MultiMediaSupport staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. MultiMediaSupport zal zich inspannen om de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten van de beveiligingsmaatregelen, de aard, omvang en de context van de verwerkingen, de doeleinden en het beoogd gebruik van de diensten, de verwerkingsrisico's en de waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen die zij gezien het beoogd gebruik van de diensten mocht verwachten, niet onredelijk is.

4. De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van de Opdrachtgever, rekening houdend met de in lid 3 van dit artikel genoemde factoren een op het risico van de verwerking van de door hem gebruikte of verstrekte Persoonsgegevens afgestemd beveiligingsniveau.

5. Opdrachtgever stelt enkel persoonsgegevens ter verwerking aan MultiMediaSupport ter beschikking, indien Opdrachtgever zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de naleving van de door Partijen afgesproken maatregelen.

Artikel 8. Meldplicht

1. In het geval van een beveiligingslek en/of een datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens) zal MultiMediaSupport zich naar beste kunnen inspannen om Opdrachtgever daarover zo snel mogelijk te informeren naar

aanleiding waarvan Opdrachtgever beoordeelt of hij de toezichthoudende autoriteiten en/of betrokkenen zal informeren of niet. MultiMediaSupport spant zich naar beste kunnen in om de verstrekte informatie volledig, correct en accuraat te maken.

2. Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist zal MultiMediaSupport meewerken aan het informeren van de terzake relevante autoriteiten en eventueel betrokkenen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het melden naar de relevante autoriteiten.

3. De meldplicht behelst voor MultiMediaSupport in ieder geval het melden aan Opdrachtgever van het feit dat er een lek is geweest, alsmede: wat de (vermeende) oorzaak is van het lek; wat het (vooral nog bekende en/of te verwachten) gevolg is; wat de (voorgestelde) oplossing is; wat de reeds ondernomen maatregelen zijn; wat de contactgegevens voor de opvolging van de melding zijn; wie geïnformeerd is (zoals Betrokkene zelf, Opdrachtgever, toezichthouder).

Artikel 9. Afhandeling verzoeken van betrokkenen

In het geval dat een betrokkene een verzoek over zijn persoonsgegevens richt aan MultiMediaSupport, zal MultiMediaSupport het verzoek doorsturen aan Opdrachtgever en de betrokkene hiervan op de hoogte stellen. Opdrachtgever zal het verzoek vervolgens verder zelfstandig afhandelen. Indien blijkt dat de Opdrachtgever hulp nodig heeft van MultiMediaSupport voor de uitvoering van een verzoek van een betrokkene, zal MultiMediaSupport hieraan meewerken en kan MultiMediaSupport hiervoor kosten in rekening brengen.

Artikel 10. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

1. Op alle persoonsgegevens die MultiMediaSupport ingevolge deze Bijlage voor Opdrachtgever verwerkt, rust een geheimhoudingsplicht van MultiMediaSupport jegens derden. MultiMediaSupport zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor hij deze heeft verkregen, tenzij deze in een zodanige vorm is gebracht dat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is.

2. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Opdrachtgever uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen; of indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst of deze Bijlage; of indien er een wettelijke verplichting en/of een rechterlijk bevel bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken; of ten aanzien van derden waaraan – met inachtneming van het bepaalde in artikel 6 – persoonsgegevens in hun hoedanigheid als subverwerker worden verstrekt.

Artikel 11. Controle

1. De Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd de verwerking van persoonsgegevens te controleren (audit). MultiMediaSupport is verplicht de Opdrachtgever toe te laten en verplicht medewerking te verlenen zodat de controle daadwerkelijk uitgevoerd kan worden.

2. De Opdrachtgever zal de audit slechts (laten) uitvoeren na een voorafgaande schriftelijke melding aan MultiMediaSupport.

3. MultiMediaSupport verbindt zich om binnen een door de Opdrachtgever te bepalen termijn de Opdrachtgever te voorzien van de verlangde informatie. Hierdoor kan de Opdrachtgever zich een oordeel vormen over de naleving door MultiMediaSupport. De Opdrachtgever is gehouden alle informatie betreffende deze controles vertrouwelijk te behandelen.

Artikel 12. Duur en opzegging

De Bijlage is aangegaan voor de duur zoals bepaald in de Overeenkomst van opdracht tussen Partijen en bij gebreke daarvan in ieder geval voor de duur van de samenwerking.