

## ALGEMENE DIENSTVERLENINGSVOORWAARDEN - IRAISER

### 1 Inleiding

iRaiser is een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid met een maatschappelijk kapitaal van 5.000 euro, met haar statutaire zetel te 279 route de Clisson -44230 Saint-Sébastien-sur-Loire, ingeschreven in het handelsregister van Nantes onder nummer 539 250 571, intracommunautair btw-nummer FR81 539 250 571, SIRET-nummer 539 250 571 00038, tel: +33(0)1 84 17 84 92, e-mailadres: help@iraizer.eu (hierna te noemen de “vennootschap”). iRaiser beschikt over een tweede vestiging te 8 PLACE DU MARCHE 92200 NEUILLY SUR SEINE.

De hoofdactiviteit van iRaiser is softwareleverancier. Zij biedt oplossingen aan die toegankelijk zijn via SaaS (*Software as a Service*) of PaaS (*Platform as a Service*) voor organisaties uit de non-profitsector die een beroep doen op de vrijgevigheid van het publiek (liefdadigheidsinstellingen of politieke verenigingen, stichtingen, scholen, universiteiten, musea, etc.), en verleent de technische services bij deze oplossingen. iRaiser verleent haar klanten deze diensten als wit merk. In dit kader wordt ter inleiding opgemerkt dat iRaiser een verlener van softwarediensten is en geen ondersteunende en adviesdiensten aanbiedt op het gebied van marketing of communicatie.

### 2 Definities

De hieronder gedefinieerde termen hebben, in het enkelvoud of meervoud, de volgende betekenis in de betrekkingen tussen de partijen:

- “klant”: betekent iedere rechtspersoon die gebruik wenst te maken van de diensten die de vennootschap aanbiedt en die een overeenkomst met laatstgenoemde aangaat op basis van een bestelbon voor dit doel;
- “overeenkomst”: betekent, in volgorde van afnemende prioriteit, de bestelbon en de onderhavige algemene voorwaarden, inclusief de bijlagen. In geval van strijdigheden tussen de documenten die de overeenkomst vormen, komen de partijen voor verplichtingen met tegenstrijdige interpretaties uitdrukkelijk overeen dat de bepalingen uit het document met de hoogste prioriteit prevaleren. Het feit dat een bepaling uit een document met lagere prioriteit niet uitdrukkelijk wordt vermeld in een document met hogere prioriteit, betekent niet dat deze strijdig is met het document met hogere prioriteit. Er wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat de overeenkomst alle bestaande verplichtingen tussen de partijen vormt. Deze vernietigt en vervangt alle voorgaande mondelinge of schriftelijke verplichtingen of overeenkomsten tussen de partijen met betrekking tot het onderwerp van de genoemde overeenkomst. Er kunnen geen andere algemene voorwaarden van een van de partijen worden geïntegreerd in de onderhavige overeenkomst;
- “bestelbon”: betekent het document met daarin de eigenschappen van de door de vennootschap aangeboden diensten waarvan de klant gebruik wenst te maken en de bijbehorende tariefvoorwaarden;
- “documentatie”: betekent de documentatie van iedere aard in verband met de diensten, met name de gebruiksvoorwaarden van de genoemde diensten, de beschrijving van de functionaliteiten en in het algemeen in verband met de technische informatie of andere informatie die noodzakelijk of nuttig is voor het gebruik ervan, in het bijzonder de documentatie die op de website van de vennootschap staat (te weten het adres

<https://support.iraiser.eu/>) of op het backofficeplatform dat beschikbaar is gesteld aan de klant, of alle andere documentatie die de vennootschap op enigerlei wijze aan de klant heeft doen toekomen (bijvoorbeeld de gebruikershandleiding, gebruiksaanwijzing, gebruiksinstructies, etc.);

- “gegevens”: betekent alle informatie (inclusief persoonsgegevens) van iedere aard die de klant in het kader van de diensten heeft verzameld, gecommuniceerd, ingevoerd, verschaft, overgedragen, verwerkt of gebruikt onder de volledige verantwoordelijkheid van de klant, die wordt gehost in het kader van de genoemde diensten;
- “persoonsgegevens”: betekent de gegevens die voldoen aan het begrip persoonsgegevens dat voortkomt uit de geldende wet- en regelgeving;
- “content”: betekent alle soorten content in alle formaten (teksten, gegevens en databases, afbeeldingen, graphics, visuals, onderzoeken, tabellen, geluiden, video's, etc., zonder dat deze lijst uitputtend is) die de klant heeft gecreëerd en/of gepubliceerd en/of verspreid of waarvan de klant de creatie, publicatie of verspreiding heeft toegestaan in het kader van het gebruik van de diensten (zoals bijvoorbeeld webpagina's in de vorm van banners, landingspagina's, pre-homepages, formulieren voor gegevensverzameling of zelfs e-mails, etc.) onder de volledige verantwoordelijkheid van de klant, die worden gehost in het kader van de genoemde diensten;
- “aanmeldingsgegevens”: id en wachtwoorden van de klant die toegang geven tot de diensten en het gebruik van de genoemde diensten door laatstgenoemde;
- “diensten”: alle computerapplicaties en softwareoplossingen die via SaaS of PaaS beschikbaar zijn gesteld aan de klanten (hierna te noemen de oplossingen) en bijbehorende services (hierna te noemen de services) die de vennootschap aanbiedt, die zijn vermeld in het artikel Overzicht van de diensten en in de bijlage Specificaties van de diensten, maar ook in de documentatie, daar de eigenschappen van de diensten waarvan de klant gebruik wenst te maken worden gespecificeerd in de bestelbon;
- “partij”: betekent in het enkelvoud de vennootschap of de klant, en in het meervoud de vennootschap en de klant tezamen;
- “contactpersoon”: betekent iedere natuurlijke persoon wiens gegevens verwerkt kunnen worden in het kader van het gebruik van de diensten door de klant. Dit kan met name gaan om internetgebruikers, donateurs, leden of potentiële klanten van de klant;
- “implementatie”: betekent alle handelingen die de vennootschap dient te verrichten met het oog op het verlenen van de door de klant gekozen diensten;
- “levering”: betekent het door de vennootschap aan de klant verlenen van de diensten die de klant heeft gekozen, onder de voorwaarden die een daadwerkelijk gebruik van de genoemde diensten door de klant conform de door hem ondertekende bestelbon mogelijk maken.

### **3 Doel**

Het doel van de overeenkomst is het definiëren van de wijzen waarop en voorwaarden waaronder de vennootschap de klant de door laatstgenoemde gekozen diensten verleent, zoals bedoeld op de bestelbon, en het beschrijven van de rechten en plichten van de partijen in dit kader.

### **4 Aanvaarding en afdwingbaarheid**

De klant verklaart en erkent over de volledige rechtsbevoegdheid te beschikken om verbintenissen aan te gaan in het kader van de overeenkomst.

Om gebruik te maken van de diensten dient de klant de bestelbon te aanvaarden en de onderhavige algemene voorwaarden te lezen, te begrijpen en te aanvaarden.

Door de bestelbon te ondertekenen, aanvaardt de klant de overeenkomst in zijn geheel en wordt deze afdwingbaar jegens hem, inclusief de onderhavige algemene voorwaarden waarnaar de bestelbon verwijst.

De vennootschap behoudt zich het recht voor om de onderhavige algemene voorwaarden op ieder moment te wijzigen of aan te passen. De versie van de algemene voorwaarden die afdwingbaar is jegens de klant is de laatste versie die hij heeft aanvaard. Deze prevaleert boven alle papieren of elektronische versies van eerdere datum.

## **5 Inwerkingtreding - duur - ontbindende voorwaarde**

### **5.1 Inwerkingtreding**

De overeenkomst treedt in werking op de datum waarop de klant de bestelbon ondertekent.

### **5.2 Duur**

De overeenkomst wordt gesloten voor de oorspronkelijke duur die is vermeld in de bestelbon. Na deze oorspronkelijke minimale duur wordt de overeenkomst voor onbepaalde tijd stilzwijgend verlengd, behoudens indien een van de partijen deze middels een aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.

[stempel + handtekening]

Nr. 1709038

### **5.3 Ontbindende voorwaarde**

Indien een van de partijen verzuimt te voldoen aan een van zijn verplichtingen die voortkomen uit de overeenkomst, wordt deze van rechtswege ontbonden nadat een ingebrekestelling die de andere partij middels een aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging heeft verzonden gedurende vijftien dagen zonder gevolg is gebleven, zonder afbreuk te doen aan enige schadevergoeding waarop laatstgenoemde krachtens de onderhavige overeenkomst aanspraak kan maken. In de ingebrekestelling worden het vastgestelde verzuim of de vastgestelde verzuimen vermeld. De ontbinding treedt in werking na de voornoemde termijn van vijftien dagen, zonder afbreuk te doen aan het recht van de partij die de ingebrekestelling heeft verzonden om aanspraak te maken op een vergoeding voor de schade die is geleden als gevolg van het verzuim of de verzuimen van de in gebreken blijvende partij.

## **6 Overzicht van de diensten**

De diensten die de vennootschap aanbiedt, bestaan uit oplossingen en de bijbehorende services.

### **6.1 Overzicht van de oplossingen**

De vennootschap biedt via SaaS of PaaS de volgende oplossingen aan, die alleen of gekoppeld kunnen worden gebruikt en die online toegankelijk zijn via een speciale URL die wordt vermeld op de bestelbon:

- een contentmanagementsysteem (hierna te noemen "CMS") waarmee content gecreëerd, gepubliceerd en verspreid kan worden, met name webpagina's (banners, landingspagina's,

pre-homepages, formulieren voor gegevensverzameling, etc.) en e-mails, en waarmee deze content beheerd kan worden. De klant is verantwoordelijk voor het creëren van de genoemde content en de activering en parametrisering van de gewenste functionaliteiten;

- een tool voor het programmeren en beheren van marketingcampagnes (een zogenaamde “marketingautomatiseringstool”). De klant is verantwoordelijk voor het invoeren van de gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de campagne, maar ook voor het creëren van de content, de scenario's, de triggers, de hieruit voortkomende handelingen, de communicatiekanalen, etc., en voor de activering en parametrisering van de gewenste functionaliteiten;
- een contactbeheeroplossing (hierna te noemen “xRM”). Het gaat om een tool die de klant volledig kan parametriseren met daarin een geüniformeerde database van al zijn contactpersonen, waarmee de klant zijn relaties met hen kan beheren (gegevens, geschiedenis van de relatie, verbanden tussen de contactpersonen, etc.). De klant is verantwoordelijk voor het invoeren van de gegevens in de oplossing. Hetzelfde geldt voor de definitie van en de keuze voor de kwalificaties en eigenschappen van de contactpersonen (indeling, keuze voor communicatiekanalen, etc.), de parametrisering van de oplossing en de gewenste functionaliteiten en de activering ervan volgens de behoeften van de klant.

In deze oplossingen zijn een aantal functionaliteiten geïntegreerd, in het bijzonder:

- de mogelijkheid om gegevens te verzamelen (in het bijzonder via online formulieren die zijn geïntegreerd op de webpagina's die zijn gecreëerd met CMS), en de teruggave van deze gegevens aan de klant, met name in een beheersinterface, maar ook door de synchronisatie van de oplossingen met de tools die de klant gebruikt voor het relatiebeheer met zijn contactpersonen;
- het beheer en de verwerking van online betalingen die zijn uitgevoerd door contactpersonen: de technische verwerking van transacties, de betaling van het opgehaalde geld, fraudepreventie, etc.;
- het creëren van speciale online ruimtes voor contactpersonen waarmee laatstgenoemden hun profiel kunnen creëren en bijwerken en de geschiedenis van hun relatie met de klant en hun activiteiten kunnen raadplegen, of de parametrisering van de toekomstige gerichte of terugkerende activiteiten;
- functionaliteiten voor de normalisatie, controle en verrijking van de in de oplossingen verzamelde en/of gemigreerde gegevens, het meten van de prestaties van de marketingcampagnes of de segmentatie en doelgroepbepaling van de contactpersonen.

De eigenschappen van de oplossingen die de vennootschap aanbiedt en meer in het algemeen de diensten staan in de bijlage Specificaties van de diensten en in de documentatie en worden voor de door de klant gekozen diensten gespecificeerd in de bestelbon.

## **6.2 Overzicht van de services**

De vennootschap biedt de volgende services aan bij de voornoemde oplossingen:

- het hosten van de oplossingen en van de content en de gegevens die worden verwerkt in het kader van deze oplossingen. Dit hosten wordt gedaan door een dienstverlener van de

vennootschap in de Europese Unie, hetgeen de klant uitdrukkelijk aanvaardt, binnen de hoeveelheden die zijn gedefinieerd in de bestelbon;

- het periodiek en regelmatig maken van een back-up van deze content en gegevens, volgens de frequentie en de wijzen die zijn bedoeld in de bestelbon. Hiertoe wordt benadrukt dat de klant uitdrukkelijk aanvaardt dat de back-ups uitsluitend worden gemaakt voor het herstellen van gegevens en content als dit nodig is voor de werking van de diensten. Deze service omvat niet het overleggen van dragers aan de klant. De klant dient derhalve zelf regelmatig back-ups van zijn content en gegevens te maken. De klant aanvaardt bij voorbaat dat het herstellen en eventueel reconstrueren van de content en gegevens in geval van een incident zorgt voor een vertraagd gebruik van de diensten gedurende de herstel- en reconstructieperiode;
- het outsourcen van diensten, dat is beperkt tot het technische beheer van en toezicht op de diensten, zeven dagen per week en vierentwintig uur per dag;
- het updaten van de diensten. Deze service bestaat uit activiteiten waartoe de vennootschap eenzijdig besluit met het oog op de continuïteit van de werking van de genoemde diensten;
- correctief onderhoud, dat bestaat uit het corrigeren van iedere reproduceerbare afwijking die aan het licht komt tijdens het gebruik van de diensten. In een dergelijk geval kan de vennootschap in afwachting van een definitieve oplossing van het gebrek tijdelijke noodoplossingen voorstellen, hetgeen de klant erkent en aanvaardt. In de volgende gevallen verzorgt de vennootschap geen correctief onderhoud of doet zij dit en stuurt zij de klant een factuur voor de te verlenen services volgens een aanvullende, afzonderlijke bestelbon:
  - o weigering van de klant om medewerking te verlenen aan de vennootschap en met name om vragen en verzoeken om inlichtingen te beantwoorden;
  - o weigering van de klant om een door de vennootschap voorgestelde update te aanvaarden;
  - o gebruik van de diensten op een wijze die niet overeenstemt met hun bestemming en het normale gebruik;
  - o niet-naleving van de eisen uit de bestelbon of de documentatie;
  - o ingrepen van de klant of een derde in de diensten, met name de wijziging van de diensten, de gehele of gedeeltelijke verandering van de configuratie van de diensten, de installatie van applicaties die incompatibel zijn met de computerapplicaties die bijdragen aan de werking van de diensten, de export of migratie van de diensten naar een ander systeem of een andere digitale omgeving;
  - o een defect in de elektronische communicatienetwerken;
  - o een afwijking die direct of indirect wordt gegenereerd door hardware (inclusief toegangsfaciliteiten) of software die niet het onderwerp van de overeenkomst is;
- technische hulp in verband met het gebruik van de oplossingen, te weten:
  - o toegang tot telefonische ondersteuning die van maandag t/m woensdag van 10.00 tot 13.00 uur en van 14.00 tot 17.00 uur en op donderdag van 14.00

tot 17.00 uur bereikbaar is op +33 (0)1.84.17.84.93, en hulp per e-mail op het adres [help@iraiser.eu](mailto:help@iraiser.eu). Deze ondersteuning is uitsluitend bedoeld om de klant te helpen bij het gebruik en de werking van de diensten. Hiertoe wordt benadrukt dat de bovenbedoelde uitsluitingsgevallen wat betreft onderhouds- en updateverrichtingen eveneens van toepassing zijn op technische hulp en in de genoemde gevallen zijn ingrepen uit hoofde hiervan derhalve uitgesloten;

- o online toegankelijke hulp op de URL <http://support.iraiser.eu>;
- o gratis trainingen (in groepen, voor een onbepaald aantal medewerkers van de klant (met een maximum van vijf medewerkers per sessie) eenmaal per week op het hoofdkantoor van de vennootschap).

Er wordt benadrukt dat deze technische hulp strikt is voorbehouden aan de klant en in het bijzonder uitsluitend aan de personeelsleden van de klant die de door de vennootschap gegeven trainingen hebben gevolgd. De vennootschap behoudt zich het recht voor om geen gevolg te geven aan een verzoek om hulp dat afkomstig is van een persoon die de voornoemde trainingen niet heeft gevolgd of door personen die geen partij zijn bij de onderhavige overeenkomst.

De eigenschappen van de services bij de oplossingen die de vennootschap aanbiedt en meer in het algemeen de diensten staan in de bijlage Specificaties van de diensten en in de documentatie en worden voor de door de klant gekozen diensten gespecificeerd in de bestelbon.

De verplichtingen van de vennootschap uit hoofde van de overeenkomst hebben in geen geval betrekking op de digitale omgeving waarin deze diensten zijn geïnstalleerd, met name de besturingssystemen van de klant, zijn software van derden, etc. Deze omgeving is derhalve uitgesloten van ingrepen van de vennootschap, hetgeen de klant uitdrukkelijk erkent en aanvaardt, waarbij laatstgenoemde er zorg voor draagt om elders gepaste overeenkomsten te sluiten om afwijkingen die afkomstig zijn uit zijn systeem en zijn digitale omgeving op te lossen.

## **7 Gebruik van de diensten**

### **7.1 Keuze voor en geschiktheid van de diensten**

Uitsluitend de klant kiest van welke diensten hij gebruik wenst te maken.

De klant erkent kennis te hebben genomen van de aard, de bestemming en de eigenschappen van de door hem gekozen diensten, met name met betrekking tot de details hiervan die in het artikel Overzicht van de diensten, de bijlage Specificaties van de diensten en in het algemeen in de documentatie staan.

Hij erkent verzocht te hebben om alle gewenste informatie en deze ontvangen te hebben, met name wat betreft de kwantitatieve en kwalitatieve eigenschappen van de door de vennootschap aangeboden diensten, waardoor hij kan beoordelen of de genoemde diensten geschikt zijn voor zijn behoeften en hij zijn bestelling met perfecte kennis van zaken kan indienen.

Uitsluitend de klant is verantwoordelijk voor de keuze voor de diensten, hun geschiktheid voor zijn behoeften en de parametrisering hiertoe, zodat de vennootschap in dit opzicht niet aansprakelijk kan worden gesteld.

### **7.2 Implementatie van de diensten**

De vennootschap verplicht zich ertoe de diensten te implementeren conform de bestelbon, volgens de planning en de leverdatum die zijn vastgelegd in deze bestelbon en onder voorbehoud dat de klant de eisen uit de genoemde bestelbon en de documentatie die betrekking hebben op de gekozen diensten naleeft.

### **7.3 Overeenstemming van de diensten**

De klant verplicht zich ertoe de diensten die het onderwerp van de overeenkomst zijn vóór het daadwerkelijke gebruik te testen en om alle vragen, voorbehouden of klachten binnen veertien dagen vanaf de leverdatum van de genoemde diensten te uiten. Als de klant de diensten gebruikt en geen vragen, voorbehouden of klachten aan de vennootschap uit binnen de voornoemde termijn, geldt dit als definitieve oplevering van de implementatie van de diensten en als bevestiging van de overeenstemming van de genoemde diensten met de bestelbon op het moment van levering.

### **7.4 Werking van de diensten**

De werking en het gebruik van de diensten zijn afhankelijk van de naleving van de eisen uit de bestelbon en de documentatie (in het bijzonder de documentatie op het adres <https://support.iraiser.eu/>).

Deze eisen hebben voornamelijk betrekking op de informatie die de klant aan de vennootschap dient te verschaffen voor de implementatie van de diensten of op de configuratie die zowel bij de klant als de contactpersonen nodig is om gebruik te kunnen maken van de diensten.

Deze eisen kunnen onder andere vanwege technologische ontwikkelingen veranderen en worden regelmatig bijgewerkt met betrekking tot met name de geldende technische en functionele normen conform de huidige techniek. De vennootschap stelt de klant op enigerlei wijze in kennis van deze bijwerkingen. De klant, die dit aanvaardt, dient de documentatie echter eveneens regelmatig te raadplegen om op de hoogte te zijn van eventuele wijzigingen.

### **7.5 Veranderingen van de diensten**

De vennootschap behoudt zich de mogelijkheid voor om de aangeboden diensten zonder extra kosten voor de klant te veranderen om deze te verbeteren. De vennootschap behoudt zich in het algemeen het recht voor om alle technische beslissingen te nemen en uit te voeren die gericht zijn op de verbetering van de diensten.

Voor veranderingen van de diensten op verzoek van de klant verstuurt de vennootschap de klant een factuur op basis van een aanvullende bestelbon.

### **7.6 Toegang tot de diensten**

De diensten worden beschikbaar gesteld aan de klant, die als enige het recht heeft om deze te bezoeken en gebruiken via een door de vennootschap aangeboden backofficeplatform dat dienstdoet als beheersinterface.

Hiertoe verschaft de vennootschap de klant aanmeldingsgegevens. Het bezoeken van het backofficeplatform en dus van de diensten door middel van deze aanmeldingsgegevens geschiedt op volledige verantwoordelijkheid van de klant. Het gebruik van de aan de klant verstrekte aanmeldingsgegevens geldt als toerekenbaarheid van de activiteiten die met deze gegevens zijn uitgevoerd. Deze gegevens zijn vertrouwelijk, uniek en persoonlijk. Uitsluitend de klant is verantwoordelijk voor het gebruik hiervan.

De aanmeldingsgegevens kunnen op ieder moment worden gewijzigd door de klant, of door de vennootschap op voorwaarde dat zij de klant hier voorafgaand van in kennis stelt.

De klant verplicht zich ertoe alles in het werk te stellen en de nodige zorg te betrachten om de aan hem verstrekte aanmeldingsgegevens geheim te houden. Indien de klant zijn wachtwoord verliest of dit wordt gestolen of als hij kennisneemt van ongeoorloofd gebruik van de diensten, stelt hij de vennootschap hier onverwijld van in kennis middels een e-mail aan het adres [help@iraaiser.eu](mailto:help@iraaiser.eu) en volgt hij de instructies op die laatstgenoemde hem doet toekomen.

Bovendien draagt de klant zelf zorg voor de technische toegang tot internet om de diensten te gebruiken en met name voor het afsluiten van de nodige abonnementen voor elektronische communicatie, waarbij de kosten voor internettoegang uitsluitend voor rekening van de klant komen.

### **7.7 Beschikbaarheid van de diensten - boetebeding**

De diensten zijn in principe vanaf de leverdatum zoals bedoeld op de bestelbon zeven dagen per week en vierentwintig uur per dag toegankelijk.

De vennootschap is hiertoe onderworpen aan een inspanningsverplichting: zij verplicht zich ertoe alles in het werk te stellen om de werking, de continuïteit en de kwaliteit van de door haar aangeboden diensten te garanderen.

Met betrekking tot de diensten die online toegankelijk zijn via SaaS of PaaS erkent de klant echter uitdrukkelijk:

- in kennis te zijn gesteld van de technische onzekerheden die inherent zijn aan het internet en de toegangsonderbrekingen die hier het gevolg van kunnen zijn, en dat met name schommelingen van de bandbreedte en onzekerheden van de internetprovider van de klant, de contactpersonen en de host elementen zijn die de toegang tot de diensten kunnen aantasten of belemmeren;
- dat de diensten tijdelijk onderbroken kunnen worden vanwege onderhoud.

De klant erkent bovendien dat hij de diensten te goeder trouw dient te gebruiken en de goede werking ervan niet dient te schaden. De klant verplicht zich er met name toe de volumebeperkingen die zijn opgegeven op de bestelbon na te leven en de vennootschap er via de hulpmiddelen die hem in het kader van de overeenkomst ter beschikking zijn gesteld van in kennis te stellen als hij behoefte heeft aan een grotere verwerkingscapaciteit.

Onder voorbehoud van het voorgaande verplicht de vennootschap zich ertoe om alles in het werk te stellen om een beschikbaarheidspercentage van de diensten van 99,8% te garanderen, behoudens onderhoudsperiodes en/of geplande onderbrekingen waarvan de klant 48 uur van tevoren per e-mail in kennis is gesteld.

Indien de diensten meer dan 0,2% van de beschikbare tijd per maand niet beschikbaar zijn, met uitzondering van onderhoudsperiodes en/of geplande onderbrekingen waarvan de klant conform de voorgaande paragraaf in kennis is gesteld en onder voorbehoud van de bepalingen van het artikel Aansprakelijkheid en schade, wordt er een boete van 5% van de maandelijkse kosten excl. btw van het abonnement toegepast per deel van 0,1% onder het gestelde doel, zonder voorgaande ingebrekestelling maar op verzoek van de klant en uit hoofde van het volledige herstel van de schade die laatstgenoemde heeft geleden in verband met de onbeschikbaarheid en dit binnen de grenzen van het bedrag dat is bedoeld in het artikel Schade.



Het beschikbaarheidspercentage wordt voor iedere kalendermaand als volgt berekend en uitgedrukt in een percentage:  $(T - U) / T * 100$ , waarbij:

- T verwijst naar het aantal minuten in een kalendermaand;
- U verwijst naar het aantal minuten dat de diensten onbeschikbaar waren zoals is berekend door de toezichtsystemen en -tools van de vennootschap.

Op verzoek van de klant verschaft de vennootschap hem de informatie die nodig is om het beschikbaarheidspercentage van de diensten te berekenen en in voorkomend geval de voornoemde boetes toe te passen. Hiertoe komen de partijen, die dit aanvaarden, uitdrukkelijk overeen dat de geautomatiseerde registers die onder redelijke veiligheidsomstandigheden worden bewaard in de digitale toezichtsystemen en -tools van de vennootschap worden beschouwd als bewijs voor de duur van de onbeschikbaarheid van de diensten.

## **7.8 Gebruikslicentie**

De vennootschap verleent de klant, die dit aanvaardt, een persoonlijk, niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht op het gebruik van de diensten voor de duur van de overeenkomst en voor de hele wereld, dat is beperkt tot het aantal gebruikers (personeelsleden van de klant) zoals in voorkomend geval is bedoeld in de bestelbon.

Het gebruiksrecht omvat het recht om de diensten via SaaS of PaaS te vertegenwoordigen en te implementeren conform hun bestemming via een verbinding met een elektronisch communicatienetwerk.

Dit gebruiksrecht wordt uitgeoefend door toegang op afstand vanaf de verbinding van de klant vanuit zijn digitale systeem, conform zijn behoeften en uitsluitend voor het gebruik van de diensten, waarbij alle andere doelen zijn uitgesloten.

De klant heeft in geen geval het recht de diensten beschikbaar te stellen aan een derde en onthoudt zich met name van ieder ander gebruik, in het bijzonder het aanpassen, wijzigen, vertalen, indelen, verspreiden, decompileren, etc., van de genoemde diensten, zonder dat deze lijst uitputtend is.

## **7.9 Samenwerking**

De partijen verplichten zich ertoe nauw en actief samen te werken bij de uitvoering van hun respectieve verplichtingen. De klant verplicht zich er met name toe op loyale wijze samen te werken met de vennootschap. De klant verplicht zich er in het bijzonder toe om tijdig en zo spoedig mogelijk alle documenten, informatie en elementen te verschaffen die nodig zijn om de vennootschap in staat te stellen haar verplichtingen goed uit te voeren met betrekking tot het beschikbaar stellen van de diensten of de goede werking van de genoemde diensten, met name wat betreft de eisen die zijn bedoeld in de bestelbon of de documentatie, maar eveneens naar aanleiding van ieder verzoek hiertoe van de vennootschap, en om erop toe te zien dat de verstrekte informatie van goede kwaliteit is.

De klant verplicht zich ertoe de vennootschap zodra hij hier kennis van heeft in kennis te stellen van ieder element dat kan verhinderen dat de vennootschap in staat is haar verplichtingen goed uit te voeren met betrekking tot het beschikbaar stellen van de diensten en de werking van de diensten, en van iedere fout of ieder gebrek hiervan om zo de eventuele gevolgen te beperken.

Op dezelfde wijze verplicht de klant zich ertoe regelmatig een controle uit te voeren van de werking van de diensten door de rapporten die de klant [sic] hem via het backofficeplatform ter beschikking heeft gesteld ten minste maandelijks te analyseren (controle van de financiële transacties, opstellen van de fiscale verklaringen, etc.). Als de klant een gebrek vaststelt, verplicht hij zich ertoe de vennootschap hier onverwijld van in kennis te stellen en samen te werken met laatstgenoemde om zo spoedig mogelijk een oplossing te vinden om dit gebrek te herstellen en de eventuele gevolgen hiervan te beperken.

#### **7.10 Limieten**

De klant aanvaardt de eigenschappen en limieten van het internet. Hij is zich er met name van bewust dat informatie die op internet staat niet noodzakelijkerwijs beschermd is, bijvoorbeeld tegen eventuele verduistering of potentiële verliezen.

Bovendien verplicht de klant zich er in het bijzonder toe regelmatig back-ups te maken van de content en gegevens die zijn verzameld en/of gecreëerd en/of verwerkt in het kader van het gebruik van de diensten.

#### **7.11 Veiligheid**

De vennootschap stelt alles in het werk om alle technische middelen die noodzakelijk zijn voor de veilige toegang tot de diensten en om te verhinderen dat onbevoegde personen hier toegang toe hebben te implementeren conform de huidige techniek.

De klant garandeert dat hij over de kennis en vaardigheden beschikt die nodig zijn om de diensten goed te gebruiken en een internetcultuur heeft waarmee hij de diensten kan gebruiken conform het normale gebruik en de aanbevelingen van de vennootschap die in enige vorm aan de klant zijn gecommuniceerd, met name in de documentatie.

De klant verplicht zich er bovendien toe de goede werking van de diensten niet te schaden. De klant verplicht zich er met name toe om geen apparaten of software te gebruiken die de normale werking van de diensten kunnen verstoren, tegenwerken of onderbreken of die deze onevenredig belasten (op het gebied van hostvolume, bandbreedte, etc.). De klant ziet er eveneens op toe om geen virussen, schadelijke codes of andere schadelijke bestanddelen of technologieën in te voeren in de genoemde diensten.

De klant verplicht zich er eveneens toe gepaste maatregelen te treffen om zijn eigen gegevens en/of content en/of software te beschermen tegen besmetting van eventuele virussen uit de diensten.

#### **7.12 Gebruik**

De klant verplicht zich ertoe de diensten te gebruiken conform het normale gebruik en de aanbevelingen van de vennootschap die in enige vorm aan de klant zijn gecommuniceerd, met name in de documentatie. De klant is in ieder geval als enige verantwoordelijk voor zijn gebruik van de door de vennootschap beschikbaar gestelde diensten.

Hiertoe verplicht de klant zich ertoe de geldende wet- en regelgeving na te leven met betrekking tot zijn gebruik van de diensten en in het bijzonder de activiteiten die in dit kader verricht, met name in verband met de eventuele formaliteiten die voorafgaand uitgevoerd moeten worden en vergunningen die voorafgaand verkregen dienen te worden, verplichte informatie waarvan de contactpersonen in kennis gesteld dienen te worden, etc.

Bovendien dient de klant zorg te dragen voor en is hij als enige verantwoordelijk voor de relatie die hij door middel van de door de vennootschap aangeboden diensten creëert en/of onderhoudt met zijn contactpersonen, daar de vennootschap zich helemaal niet mengt in de relatie tussen hen.

De klant vrijwaart de vennootschap tegen alle eventuele rechtsmiddelen en veroordelingen die voortkomen uit het gebruik van de diensten.

### **7.13 Content en gegevens**

De klant is als enige verantwoordelijk voor alle content die door middel van de diensten wordt gepubliceerd, verspreid, verzonden of toegankelijk is (bijvoorbeeld via hyperlinks), en verplicht zich er met name toe dat deze content de geldende wet- en regelgeving naleeft en geen inbreuk maakt op de rechten van derden.

Bovendien is de klant als enige beslissingsbevoegd met betrekking tot de gegevens die hij door middel van de diensten verzamelt (bijvoorbeeld gegevens die internetgebruikers hebben ingevoerd op de inzamelingswebpagina's die zijn gecreëerd door middel van de diensten of verzamelde gegevens via cookies of andere trackers of vergelijkbare technologieën die zijn geïntegreerd in de genoemde webpagina's) en de gegevens die hij met zijn eigen tools invoert in de diensten. Uit hoofde hiervan is hij als enige verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de verzameling en verwerking van deze gegevens en verplicht hij zich ertoe de geldende wet- en regelgeving op dit gebied na te leven (met name bepalingen op het gebied van bescherming van persoonsgegevens, bepalingen op het gebied van cookies en andere trackers of vergelijkbare technologieën, etc.).

De klant vrijwaart de vennootschap tegen alle eventuele rechtsmiddelen en veroordelingen die voortkomen uit de genoemde content en/of het verzamelen of verwerken van de genoemde gegevens.

### **7.14 Opschorting**

Zonder afbreuk te doen aan de bepalingen uit het artikel Ontbindende voorwaarde behoudt de vennootschap zich indien de klant zijn verplichtingen die de vennootschap als essentieel beschouwt niet naleeft (met name verplichtingen op het gebied van veiligheid, betaling van door de vennootschap verzonden facturen, bescherming van persoonsgegevens) het recht voor om van rechtswege en zonder voorafgaande kennisgeving de toegang tot alle diensten of een deel daarvan op te schorten, ongeacht de aard daarvan, tot het moment dat de klant zich opnieuw aan zijn verplichtingen houdt.

## **8 Einde van de overeenkomst en omkeerbaarheid**

Aan het einde van de overeenkomst verplicht de vennootschap zich er, ongeacht de oorzaak hiervoor, toe om binnen dertig dagen vanaf het einde van de overeenkomst alle gegevens die in het kader van de diensten zijn gehost te retourneren in een standaardformaat dat zonder problemen kan worden gelezen in een omgeving die vergelijkbaar is met die van de diensten.

De klant verleent de vennootschap actief medewerking om het terugkrijgen van deze elementen te faciliteren. De vennootschap stelt alles in het werk om ervoor te zorgen dat de klant de exploitatie van deze elementen direct of met de hulp van een andere dienstverlener kan voortzetten.

De vennootschap factureert de omkeerbaarheidsactiviteiten op basis van de benodigde tijd tegen het uurtarief van de vennootschap dat van kracht is bij de beëindiging van de overeenkomst, met een forfaitair maximumbedrag van 1.500 euro.

Tijdens de omkeerbaarheidsactiviteiten blijft de vennootschap het gebruik van diensten door de klant toestaan, waarbij laatstgenoemde echter aanvaardt dat deze diensten in verminderde vorm worden geleverd. Daartegenover blijven de verplichtingen van de klant die voortkomen uit de overeenkomst en verband houden met de diensten van toepassing. Na afloop van de omkeerbaarheidsperiode stopt de klant onverwijld met het gebruik van de diensten.

De bepalingen van het onderhavige artikel blijven aan het einde van de overeenkomst van kracht, ongeacht de oorzaak hiervan, tot het einde van de omkeerbaarheidsactiviteiten.

## **9 Tariefvoorwaarden**

### **9.1 Prijzen**

De toegepaste tarieven zijn gespecificeerd in de bestelbon. De prijzen zijn uitgedrukt in euro's exclusief btw en worden verhoogd met de belastingen, met name btw, die gelden op de factuurdatum. Iedere nieuwe belasting of verhoging van de bestaande belastingen wordt automatisch en onverwijld doorberekend in de prijs die de klant dient te betalen.

De prijzen worden jaarlijks herzien volgens de volgende formule:

- $P(t) = P(t-1) \times [(S(t) / S(t-1))]$ , waarbij:
  - $P(t-1)$  staat voor de basisprijs of de prijs die overeenkomt met de laatste herziening;
  - $P(t)$  staat voor de prijs na herziening;
  - $S(t-1)$  staat voor de laatste Syntec-index die bekend is op de datum van inwerkingtreding van de overeenkomst of de datum van de laatste herziening;
  - $S(t)$  staat voor de Syntec-index die is gepubliceerd op de herzieningsdatum.

ALS DE HERZIENINGSINDEX VERDWIJNT EN ER GEEN OVEREENSTEMMING IS OVER EEN NIEUWE INDEX, IS DE PRESIDENT VAN DE TRIBUNAL DE COMMERCE<sup>1</sup> VAN PARIJS UITDRUKKELIJK BEVOEGD OM EEN INDEX TE DEFINIËREN DIE WORDT OPGENOMEN IN DE HERZIENINGSFORMULE. Deze index dient zodanig te worden gekozen dat deze de verdwenen index het dichtst benadert en de strekking die de partijen zijn overeengekomen bij het opstellen van het onderhavige artikel naleeft.

### **9.2 Facturering**

De diensten worden op de volgende wijze gefactureerd:

TYPE	WIJZE
Implementatiekosten	Bij ondertekening van de bestelbon
Maandelijks abonnement	Maandelijks
Kosten voor financiële transacties	Maandelijks
Overig	Op basis van de bijzonderheden op de bestelbon

<sup>1</sup> Noot van de vertaler: Handelsrechtbank.

### **9.3 Betaling**

De klant betaalt de facturen door middel van een overschrijving of een cheque conform de bijzonderheden op de genoemde facturen.

De facturen zijn bij ontvangst verschuldigd en invorderbaar en in ieder geval uiterlijk dertig dagen vanaf de datum van verzending van de factuur.

Iedere gehele of gedeeltelijke vertraagde of niet-betaling van een door de vennootschap verzonden factuur op de in de voorgaande paragraaf bedoelde vervaldatum, brengt de invorderbaarheid van verdragingsboetes met zich mee zonder dat hiervoor een herinnering nodig is. De rentevoet van deze verdragingsboetes is de rentevoet die de Europese Centrale Bank heeft toegepast voor haar recentste herfinancieringstransactie verhoogd met tien procentpunt. Voor het eerste halfjaar van een jaar is dit de rentevoet die van kracht is op 1 januari van het desbetreffende jaar. Voor het tweede halfjaar van het desbetreffende jaar is dit de rentevoet die van kracht is op 1 juli van het desbetreffende jaar. De in aanmerking genomen rentevoet kan echter niet lager zijn dan driemaal de geldende wettelijke rentevoet.

Deze boetes worden berekend over het bedrag incl. btw dat op de factuur staat en dit zonder afbreuk te doen aan het recht van de vennootschap om aanspraak te maken op een vergoeding van de schade die zij heeft geleden in verband met de vertraagde of niet-betaling. De boetes zijn verschuldigd vanaf de dag na de datum waarop de factuur invorderbaar is en tot de datum waarop de vennootschap deze incasseert.

Ten slotte is iedere klant met een betalingsachterstand van rechtswege een forfaitaire vergoeding vanwege invorderingskosten verschuldigd, die is vastgesteld op veertig euro. Als de gemaakte invorderingskosten hoger zijn, kan de vennootschap na overlegging van bewijs een aanvullende vergoeding eisen. De vennootschap kan echter geen beroep op deze vergoedingen doen als een procedure voor vrijwaring, sanering of gerechtelijke liquidatie de betaling op de vervaldatum van de aan haar verschuldigde vordering verbiedt.

### **9.4 Forfaitaire vergoeding**

Indien de klant ervoor kiest om gebruik te maken van het online beheer en de online verwerking van betalingen, wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat laatstgenoemde de vennootschap van rechtswege een forfaitaire vergoeding van 85 euro verschuldigd is voor iedere geweigerde transactie in verband met een handeling van de klant of van de contactpersoon die is overgegaan tot de betaling.

## **10 Persoonsgegevens**

Elke partij garandeert de andere partij in het algemeen haar verplichtingen uit de wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens na te leven.

### **10.1 Verplichtingen van de klant**

De klant erkent dat de persoonsgegevens die in het kader van het gebruik van de diensten voor zijn rekening en onder zijn volledige verantwoordelijkheid worden verwerkt om te voldoen aan de behoeften die hij heeft geuit en om het goede gebruik en de goede werking van de door hem gekozen diensten mogelijk te maken.

De klant garandeert de vennootschap dat de persoonsgegevens in het kader van het gebruik van de diensten worden verzameld, verwerkt, gebruikt, etc. in overeenstemming met de wet- en

regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, die met name voortkomt uit wet nr. 78-17 van 6 januari 1978 met betrekking tot informatica, bestanden en vrijheden en Europese verordening 2016/679 van 27 april 2016 betreffende persoonsgegevens.

De klant garandeert:

- dat de persoonsgegevens worden vewerkt voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden, en dat zij niet worden verwerkt voor volgende doeleinde welke onverenigbaar zijn met het oorspronkelijke doel;
- de persoonsgegevens die verzameld en verwerkt worden als onderdeel van de diensten adequaat, relevant, niet overmatig en beperkt zijn tot wat noodzakelijk is voor het nagestreefde doel;
- de kwaliteit en nauwkeurigheid van de opslagen persoonsgegevens;
- dat de persoonlijke gegevens worden opgeslagen in een zodanige vorm dat de identificatie van de betrokken voor een periode van ten hoogste dat nodig is voor het doel waarvoor zij worden verwerkt;
- de toegang tot deze gegevens strict beperkt is tot de gebruikers waarvoor dit noodzakelijk is.

De klant verplicht zich er met name toe om de gepaste voorafgaande formaliteiten uit te voeren bij de Cnil<sup>2</sup>. Hij verplicht zich er eveneens toe de rechten van de betrokken personen te respecteren (te weten iedere natuurlijke persoon wiens persoonsgegevens in het kader van de diensten worden verwerkt, in het bijzonder de contactpersonen van de klant of de personeelsleden van de klant), in het bijzonder wat betreft informering van de betrokken personen en het verkrijgen van hun instemming als deze vereist is met het oog op het gebruik dat de klant wenst te maken van de door de vennootschap verleende diensten en de functionaliteiten die hij wenst te gebruiken, en ongeacht de respectieve kwalificaties en functies van de vennootschap en de klant in het kader van de uitgevoerde verwerking van persoonsgegevens.

De klant is immers als enige beslissingsbevoegd wat betreft de keuze voor de diensten waarvan hij gebruik wenst te maken en als enige verantwoordelijk en in staat om te garanderen dat de rechten van de betrokken personen worden gerespecteerd, en dit temeer omdat de vennootschap haar diensten als wit merk aanbiedt en niet zichtbaar is voor de betrokken personen. Bovendien komen de partijen uitdrukkelijk overeen dat de klant verantwoordelijk is voor de verplichting van het informeren en het verkrijgen van instemming van de betrokken personen en dit voor iedere verwerking van persoonsgegevens die wordt uitgevoerd in het kader van zijn diensten, voor zijn rekening en voor rekening van de vennootschap, ongeacht de respectieve kwalificaties en functies van de vennootschap en de klant in het kader van deze verwerking, waarbij de vennootschap zich ertoe verplicht de klant hierbij alle hulp te verlenen.

De klant erkent hiertoe met name dat:

- als de persoonsgegevens worden verzameld door middel van de diensten: de klant zich ertoe verplicht de betrokken personen in kennis te stellen tijdens het

---

<sup>2</sup> Noot van de vertaler: Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, Franse commissie voor informatica en vrijheden.

verzamelen, bijvoorbeeld door deze te integreren in de content die hij creëert in het kader van de genoemde diensten, de verplichte informatievermeldingen en eventueel aan te vinken vakjes voor het verkrijgen van instemming van de betrokken personen conform de geldende wet- en regelgeving, met het oog op de verwerking van persoonsgegevens die kan worden uitgevoerd in het kader van het gebruik van de diensten;

- als de persoonsgegevens in de diensten zijn geïntegreerd vanuit de tools van de klant: de klant garandeert de betrokken personen in kennis te hebben gesteld van de verplichte informatievermeldingen en indien nodig te zijn overgegaan tot het verkrijgen van de instemming van de betrokken personen, conform de geldende wet- en regelgeving, met het oog op de verwerking van persoonsgegevens die kan worden uitgevoerd in het kader van het gebruik van de diensten.

De klant garandeert in ieder geval in het bijzonder dat er in het kader van de diensten geen persoonsgegevens worden verwerkt van betrokken personen die:

- niet conform de geldende bepalingen in kennis zijn gesteld van de verwerking van persoonsgegevens die is uitgevoerd in het kader van de diensten;
- niet conform de geldende bepalingen met een dergelijke verwerking hebben ingestemd als een dergelijke instemming vereist is (bijv.: klantenwerving per e-mail, in voorkomend geval gevoelige gegevens, verrijkingsservices door het onder elkaar verdelen van databases en segmentatie, het bewaren van bankgegevens voor latere betalingen, etc.);
- hun recht van bezwaar hebben uitgeoefend voor alle verwerkingen die zijn uitgevoerd in het kader van de diensten of een deel daarvan.

De klant erkent dat de naleving van zijn verplichtingen zoals bedoeld in het onderhavige artikel een essentieel element is met het oog op het gebruik van de diensten door laatstgenoemde, met name met het oog op de rechtmatigheid van de verwerking van persoonsgegevens die in het kader van de genoemde diensten wordt uitgevoerd.

De klant vrijwaart de vennootschap tegen alle eventuele claims van de betrokken personen van wie gegevens worden verwerkt, voor de doeleinden van het uitvoeren van de diensten, door de vennootschap. Tevens in de hoedanigheid van verantwoordelijke voor de verwerking van de data, zal de opdrachtgever in alle informatie en het bewijsmateriaal dat noodzakelijk is voor de nakoming van de voor de vennootschap eigen verplichtingen inzake de bescherming van persoonlijke gegevens voorzien.

## **10.2 Verplichtingen van de vennootschap**

In het kader van het verlenen van de diensten kan de vennootschap in de hoedanigheid van subcontractant toegang hebben tot persoonsgegevens in de zin van huidige wetgeving betreffende persoonsgegevens. De vennootschap kan er zo toe worden gebracht om over te gaan tot de verwerking van dergelijke gegevens (in het bijzonder de gegevens van contactpersonen van de klant of personeelsleden van de klant en meer in het algemeen van iedere natuurlijke persoon wiens gegevens de klant dient te verwerken in het kader van het gebruik van de diensten) voor rekening van de klant, die verantwoordelijk is voor de verwerking, uitsluitend voor het verlenen van de diensten en gedurende de looptijd van de overeenkomst. Dit kunnen gegevens van iedere aard zijn,

met inbegrip van gegevens in verband met de identificatie van de betrokken personen, hun privéleven, hun professionele leven, gegevens voor verbinding en traceerbaarheid, of zelfs economische en financiële informatie en meer in het algemeen alle persoonsgegevens die de klant dient te verwerken in het kader van het gebruik van de diensten.

In dit geval garandeert de vennootschap dat zij alle noodzakelijke maatregelen treft voor het beschermen van de veiligheid, integriteit, beschikbaarheid en vertrouwelijkheid van deze persoonsgegevens waartoe zij toegang kan hebben of die haar in het kader van de uitvoering van de overeenkomst kunnen worden gecommuniceerd. Bovendien verplicht de vennootschap zich ertoe om alle gepaste technische en organisatorische maatregelen te treffen met het oog op de huidige kennis, de kosten voor de uitvoering en de aard, het bereik, de context en de doeleinden van de verwerking van persoonsgegevens die nodig zijn om te zorgen dat zij en haar personeel hun verplichtingen op het gebied van veiligheid, integriteit en vertrouwelijkheid naleven, en met name:

- om de genoemde persoonsgegevens niet te verwerken of te raadplegen voor andere doelen dan de uitvoering van haar verplichtingen met het oog op het verlenen van de diensten voor rekening van de verantwoordelijke voor de verwerking uit hoofde van de overeenkomst;
- om deze persoonsgegevens uitsluitend te verwerken en te raadplegen in het kader van instructies en toestemming die zijn ontvangen van de klant, tenzij zij hiertoe over dient te gaan krachtens het recht van de Europese Unie of de Franse wetgeving. In dit geval stelt de vennootschap de klant voorafgaand aan de verwerking van de persoonsgegevens in kennis van deze verplichting, behoudens indien de wet dit verbiedt wegens zwaarwegende redenen in het algemeen belang;
- om het begrip instructie te definiëren als te zijn verkregen als de vennootschap handelt in het kader van de uitvoering van de overeenkomst;
- om geen gegevens die hier niets mee te maken hebben te integreren in de verwerking van persoonsgegevens;
- om alle maatregelen te treffen die ieder omzeilend, kwaadwillig of frauduleus gebruik van deze persoonsgegevens verhinderen;
- om alle nuttige voorzorgsmaatregelen te treffen om de veiligheid van de genoemde persoonsgegevens te beschermen, om erop toe te zien dat deze niet worden verdraaid of beschadigd en dat derden hier geen toegang toe hebben, en om toegang die niet voorafgaand is toegestaan door de verantwoordelijke voor de verwerking te verhinderen;
- om alle maatregelen te treffen om (i) de constante vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid en veerkracht van de gebruikte verwerkingsystemen en -diensten te garanderen, (ii) de beschikbaarheid van de persoonsgegevens en de toegang hiertoe binnen een passende termijn te herstellen in geval van een fysiek of technisch incident en (iii) de efficiëntie van deze maatregelen regelmatig te testen, analyseren en beoordelen;
- om zich te onthouden van de raadpleging en verwerking van persoonsgegevens waarop de overeenkomst geen betrekking heeft en dit zelfs als de toegang tot deze persoonsgegevens technisch mogelijk is;



- om erop toe te zien dat de personen die gemachtigd zijn om persoonsgegevens te verwerken door een overeenkomst of bij wet onderworpen zijn aan een gepaste geheimhoudingsplicht;
- om de genoemde persoonsgegevens in geen enkele vorm geheel of gedeeltelijk openbaar te maken;
- om de genoemde persoonsgegevens die haar zijn toevertrouwd of die zij heeft verzameld tijdens de uitvoering van de overeenkomst niet geheel of gedeeltelijk te kopiëren of op te slaan, ongeacht de vorm en het doel, behoudens de technische activiteiten die strikt noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst;

en om aan het einde van de overeenkomst over te gaan tot de teruggave van de persoonsgegevens die voor rekening van de klant verwerkt zijn onder de voorwaarden die zijn vastgesteld in het artikel Omkeerbaarheid en tot de vernietiging van alle papieren of digitale bestanden waarin de genoemde gegevens zijn opgeslagen, tenzij het recht van de Europese Unie of de Franse wetgeving vereist dat de vennootschap deze persoonsgegevens bewaart.

Bovendien komen de partijen uitdrukkelijk overeen dat de vennootschap de uitvoering van haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk kan uitbesteden. De klant erkent in kennis te zijn gesteld van de lijst van subcontractanten op wie de vennootschap in het kader van de uitvoering van de overeenkomst een beroep kan doen, waarbij laatstgenoemden zelf een beroep op subcontractanten kunnen doen voor de uitvoering van hun verplichtingen. De vennootschap stelt de verantwoordelijke voor de verwerking in kennis van iedere wijziging met betrekking tot de toevoeging of vervanging van andere subcontractanten. De vennootschap verplicht zich er in ieder geval toe uitsluitend een beroep te doen op subcontractanten die gevestigd zijn in de Europese Unie.

De vennootschap verplicht zich er bovendien toe iedere subcontractant in kennis te stellen van de normen uit Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 en met ieder van hen een schriftelijke overeenkomst te ondertekenen waarin hen wordt opgelegd deze na te leven, met dien verstande dat de vennootschap volledig aansprakelijk blijft jegens de klant als een subcontractant zijn verplichtingen op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens niet naleeft.

De door de vennootschap gebruikte middelen om de veiligheid en vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens te garanderen, zijn conform de normale praktijk van de markt en de bijzonderheden zoals bedoeld in de bijlage Specificaties van de diensten, de bestelbon en meer in het algemeen de documentatie. De vennootschap verplicht zich ertoe deze middelen gedurende de gehele uitvoering van de overeenkomst te behouden en de klant er onverwijld van in kennis te stellen als zij dit niet doet. De vennootschap verplicht zich er in ieder geval toe om in geval van wijziging van de middelen voor het garanderen van de veiligheid en vertrouwelijkheid van deze persoonsgegevens, deze te vervangen door middelen met ten minste equivalente prestaties.

De vennootschap verplicht zich er in haar hoedanigheid van subcontractant eveneens toe om samen te werken met de klant voor:

- het beheer van verzoeken om de uitoefening van de erkende rechten voor de betrokken personen door de regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens en de antwoorden hierop. De vennootschap verplicht zich ertoe de klant zo spoedig mogelijk nadat hij hier kennis van neemt per e-mail in kennis te stellen van ieder verzoek

met dit doel, waarbij de klant als enige verantwoordelijk is voor het antwoord op deze verzoeken;

- de naleving van de verplichtingen van de klant op het gebied van veiligheid en vertrouwelijkheid van persoonsgegevens;
- de naleving van de verplichting om de controleautoriteit en de betrokken persoon in kennis te stellen in geval van schending van persoonsgegevens. De vennootschap verplicht zich er met name toe om de klant zo spoedig mogelijk nadat hij hier kennis van neemt per e-mail in kennis te stellen van iedere schending van persoonsgegevens, te weten iedere schending van de veiligheid die toevallig of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de aantasting of de openbaarmaking van of de ongeoorloofde toegang tot persoonsgegevens die zijn verwerkt;
- de uitvoering van analyses van de impact van de verwerking op de bescherming van persoonsgegevens als de aard van de verwerking dit vereist en in voorkomend geval de eventuele raadpleging van de controleautoriteit.

De vennootschap verplicht zich er eveneens toe de klant er zo spoedig mogelijk van in kennis te stellen als een instructie volgens haar een schending vormt van de geldende bepalingen op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.

De klant beschikt over het recht om op zijn kosten over te gaan tot iedere controle die hem nuttig lijkt om te constateren of de klant [sic] zijn verplichtingen uit hoofde van het onderhavige artikel naleeft, met name door middel van audits of inspecties, met een maximum van één controleactiviteit per jaar, en onder het voorbehoud dat hij de vennootschap hier ten minste zeven kalenderdagen voor aanvang van deze activiteiten van in kennis stelt. Deze controles kunnen worden uitgevoerd door de klant zelf of door een derde die hij hiertoe heeft geselecteerd en opdracht heeft gegeven, die geen concurrent van de vennootschap is. In dit kader stelt de vennootschap de klant of de derde de nodige informatie ter beschikking om te bewijzen dat de in het onderhavige artikel vastgestelde verplichtingen worden nageleefd en verplicht zij zich ertoe bij te dragen aan deze controles door samen te werken met de klant. In geval van activiteiten die verder gaan dan hetgeen strikt noodzakelijk is om de naleving van de verplichtingen uit het onderhavige artikel door de vennootschap te controleren, behoudt de vennootschap zich het recht voor om de tijd die haar teams hebben besteed aan deze controles in rekening te brengen aan de klant op basis van het uurtarief van de vennootschap dat van kracht is op het moment van deze controles.

In alle gevallen gelden de volgende beginselen ten aanzien van een audit:

- vooraf is uitdrukkelijk overeengekomen dat de volgende gegevens niet aan een test onderworpen worden; alle financiële gegevens of persoonlijke gegevens die voor de klant niet relevant zijn, alle informatie waarbij openbaring van invloed zou kunnen zijn op de veiligheid van onze systemen;
- de lengte van de controleverrichten zal niet langer zijn dan drie (3) werkdagen
- de persoon belast met de controle activiteiten mag onder geen beding een kopie, foto's, scans, audio opnames, video opnames of computer opnames, geheel of deel maken van documenten, bestanden, gegevens of informatie. Hij zal geen recht hebben op het opvragen of verzenden van de benodigde elementen, de vennootschap zal een beveiligde ruimte kunnen organiseren om deze in te zien.

- elke persoon belast met de controleverrichting kan geweigerd worden op locatie van de vennootschap of één van haar onderaannemers als de indentiteit niet bevestigd kan worden. De klant dient te zorgen voor de integriteit van de deze persoon en zorg te dragen voor zijn bevoegdheid om deze taak uit te voeren. De klant garandeert de vennootschap dat deze personen voldoen aan de verplichtingen welke in deze overeenkomst zijn opgenomen en meer in het algemeen de privacy van de elementen in het kader van de controle;
- activiteiten van de controle dienen tijdens normale openingstijden te worden uitgevoerd en zullen op geen enkele manier van invloed zijn op de te verlenen diensten voor zowel de klant als enige andere activiteit uitgevoerd door de vennootschap of haar andere klanten welke in alle gevallen voorrang op de afronding van de audit hebben. De vennootschap mag op elk moment de controle stoppen indien de levering van de diensten of enige andere activiteit die wordt uitgevoerd ten behoeve van andere klanten vereist dat de middelen en/of middelen bezet door de audits zullen worden ingezet voor andere doeleinden.

## **11 Vertrouwelijkheid**

Elk der partijen verplicht zich ertoe (i) alle informatie die zij in het kader van de uitvoering van de overeenkomst van de andere partij ontvangt geheim te houden (hierna te noemen de “vertrouwelijke informatie”), en met name (ii) de vertrouwelijke informatie van de andere partij niet openbaar te maken aan derden, anders dan de werknemers of agenten die deze dienen te kennen, en (iii) de vertrouwelijke informatie van de andere partij uitsluitend te gebruiken om haar rechten uit te oefenen en haar verplichtingen krachtens de overeenkomst uit te voeren. Niettegenstaande het voorafgaande heeft geen van de partijen een verplichting met betrekking tot informatie die (i) onafhankelijk van een fout van de partij die deze ontvangt in het publieke domein is gekomen of zal komen, (ii) onafhankelijk is ontwikkeld door de partij die deze ontvangt, (iii) bekend is bij de partij die deze ontvangt voordat de andere partij deze openbaar maakt, (iv) rechtmatig is ontvangen van een derde die niet is onderworpen aan een geheimhoudingsplicht, of (v) krachtens de wet of op bevel van een gerecht openbaar gemaakt moet worden (in welk geval deze slechts openbaar gemaakt dient te worden voor zover dit vereist is en nadat de partij die deze heeft verschaft hiervan schriftelijk in kennis is gesteld).

De verplichtingen van de partijen met betrekking tot vertrouwelijke informatie blijven van kracht gedurende de looptijd van de overeenkomst en zolang na de beëindiging ervan als de desbetreffende informatie vertrouwelijk blijft voor de partij die deze openbaar maakt en in ieder geval gedurende een periode van vijf jaar na het einde van de overeenkomst. Elk van de partijen dient alle kopieën van documenten met en dragers van vertrouwelijke informatie van de andere partij aan het einde van de overeenkomst terug te geven, ongeacht de oorzaak hiervoor. De partijen verplichten zich er bovendien toe ervoor te zorgen dat deze bepalingen worden nageleefd door hun personeel en door iedere aangestelde persoon of derde die op enigerlei wijze betrokken is bij de uitvoering van de overeenkomst.

## **12 Intellectuele eigendom**

### **12.1 Intellectuele eigendom van de klant**

In de overeenkomst is in het algemeen geen overdracht van intellectuele-eigendomsrechten van de klant aan de vennootschap vastgelegd.

Er wordt echter een gebruiksrecht verleend aan de vennootschap voor de goede uitvoering van de diensten en de overeenkomst wat betreft de onderscheidende tekens van de klant (met name logo's, merken en/of afbeeldingen van de klant) en wat betreft de gehele website van de klant of een deel ervan (met inbegrip van de content en de bestanddelen) (hierna gezamenlijk te noemen de "elementen"). Dit recht omvat:

- het reproductierecht: het recht om alle elementen of een deel daarvan zonder beperking in aantal te reproduceren op alle bekende of onbekende dragers
- het afbeeldingsrecht: het recht om alle elementen of een deel daarvan direct of indirect te communiceren aan het publiek door ieder bekend of onbekend middel of netwerk, in iedere vorm, en aan het algemene publiek of specifieke categorieën van het publiek, zodat iedereen hier toegang toe kan hebben op de plaats en op het moment waarvoor hij individueel kiest;
- het aanpassingsrecht: het recht om alle elementen of een deel daarvan te wijzigen, deze in iedere configuratie te plaatsen, deze aan alle software, databases en digitale producten te koppelen, deze allemaal of gedeeltelijk te integreren in bestaande of toekomstige werken, en dit op alle dragers die in het onderhavige artikel worden vermeld;
- het gebruiksrecht: het recht om de elementen te gebruiken en exploiteren voor het uitvoeren van alle vormen van verwerking, ongeacht de grond hiervoor.

Voor alle bovenbedoelde rechten zijn de exploitatiewijzen door alle bekende of onbekende overdragers, media, technieken of communicatiedragers van iedere aard inbegrepen, en met name:

- de directe of indirecte verspreiding met ieder elektronisch telecommunicatie- en communicatiemiddel, per satelliet of kabel;
- intranet en internet;
- netwerken voor vaste of mobiele telefonie;
- iedere client-server-, thin client-, fat client- of cloudtechnologie;
- dragers van iedere aard: papier, elektronisch, magnetisch, optisch, disks, netwerken, diskettes, dvd's, cd-v's, cd-i's, cd-roms, cd-worms, pda's, computers, smartphones, tablets.

Deze rechten zijn beperkt tot hetgeen nodig is voor de goede uitvoering van de diensten en de overeenkomst. Deze worden verleend voor de hele wereld en de duur van de overeenkomst, met dien verstande dat deze rechten van kracht blijven aan het einde van de overeenkomst, ongeacht de oorzaak hiervoor, en gedurende vijf jaar, uitsluitend voor de juiste uitvoering van het artikel Commerciële referentie.

Buiten deze gevallen onthoudt de vennootschap zich ervan alle documenten of dragers die deze elementen gebruiken te publiceren of verspreiden en in het algemeen om de elementen te gebruiken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de klant en zij kan de genoemde elementen in geen geval om niet of tegen betaling overdragen, toewijzen of licentiëren.

## **12.2 Intellectuele eigendom van de vennootschap**

De vennootschap behoudt de eigendom van haar methodes, knowhow en tools die dienen voor de uitvoering van de diensten.

De diensten en de documentatie zijn eigendom van de vennootschap, in overeenstemming met de bepalingen van het Code de la propriété intellectuelle<sup>3</sup>. De verlening van een gebruikslicentie brengt geen enkele eigendomsoverdracht ten gunste van de klant met zich mee.

Alle elementen die de diensten vormen, met inbegrip van de interfaces die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst ter beschikking van de klant zijn gesteld, de documentatie en alle andere informatie die de vennootschap aan de klant overlegt, zijn en blijven de exclusieve eigendom van de vennootschap. In het algemeen en zonder afbreuk te doen aan het artikel Gebruikslicentie wordt er geen enkel intellectuele-eigendomsrecht met betrekking tot het gebruik van de diensten overgedragen aan de klant.

Dientengevolge onthoudt de klant zich van iedere handeling en verrichting die de intellectuele-eigendomsrechten op de diensten en in het algemeen op de bijbehorende merken direct of indirect kunnen schaden.

Ieder gebruik van de diensten door de klant dat de vennootschap niet uitdrukkelijk heeft goedgekeurd uit hoofde van het artikel Gebruikslicentie is ongeoorloofd, met name in overeenstemming met de bepalingen van het Code de la propriété intellectuelle.

Derhalve is het de klant niet toegestaan om over te gaan tot:

- iedere reproductie, afbeelding, verspreiding of distributie van de diensten en de documentatie, en met name iedere koppeling aan een netwerk, ongeacht of dit om niet of tegen betaling is;
- iedere vorm van gebruik van de diensten en de documentatie, op welke wijze dan ook, voor het ontwerpen, uitvoeren, verspreiden of verkopen van vergelijkbare, equivalente of vervangende diensten en vergelijkbare, equivalente of vervangende documentatie;
- de aanpassing, wijziging, verandering of indeling van de diensten en de documentatie, ongeacht de reden hiervoor, inclusief voor het corrigeren van fouten;
- iedere directe of indirecte transcriptie en iedere vertaling in andere talen van de diensten en de documentatie;
- iedere decompilatie of vertaling van de doelcode van de diensten in broncode;
- ieder gebruik voor een verwerking die niet is goedgekeurd door de vennootschap;
- iedere wijziging of ontwijking van de beschermingscodes, zoals met name de aanmeldingsgegevens.

## **13 Aansprakelijkheid en schade**

### **13.1 Aansprakelijkheid**

De vennootschap verplicht zich ertoe alles in het werk te stellen en de nodige zorg te betrachten voor de goede uitvoering van haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst en meer in het bijzonder de goede werking van de diensten. De vennootschap kan uitsluitend aansprakelijk worden

---

<sup>3</sup> Noot van de vertaler: Frans wetboek voor intellectuele eigendom.

gesteld voor het slecht of niet uitvoeren van haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst als haar fout wordt bewezen.

De vennootschap kan niet aansprakelijk worden gehouden voor het geheel of gedeeltelijk niet of met vertraging uitvoeren van haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst en voor de schade voor de klant die hieruit voortkomt, als gevolg van een van de volgende directe of indirecte oorzaken:

- een fout van de klant, bijvoorbeeld ingeval de klant verzuimt zijn medewerking te verlenen aan de uitvoering van de diensten, of indien laatstgenoemde de diensten niet gebruikt in overeenstemming met het normale gebruik en de aanbevelingen van de vennootschap die in enige vorm beschikbaar zijn gesteld aan de klant, met name in de documentatie, in het bijzonder op het gebied van veiligheid maar hier niet toe beperkt;
- een fout van een derde (kwaadwillige binnendringing in het digitale systeem, het netwerk of de site van de klant of in de diensten, ongeoorloofd of verkeerd gebruik van de aanmeldingsgegevens van de klant dat toegang tot de diensten mogelijk maakt, een DDoS-aanval, overbrenging van een virus of andere schadelijke bestanddelen, etc.);
- storingen of onzekerheden die inherent zijn aan het internet (bijvoorbeeld tekortkomingen van de exploitant van elektronische communicatie of de internetprovider, de contactpersoon of de host die de continuïteit van de toegang tot de diensten kunnen aantasten) of die eigenschappen vertonen van een zogenaamd geval van overmacht in de zin van de geldende regelgeving en jurisprudentie;
- een vertraagde of te late communicatie van de documenten, informatie en elementen waar de vennootschap om vraagt door de klant of het niet-naleven van de eisen voor de implementatie en/of de werking van de diensten zoals vermeld op de bestelbon en in de documentatie door de klant;
- een tijdelijke onderbreking van de diensten in het kader van een onderhoudsperiode en/of een geplande onderbreking waarvan de klant in kennis is gesteld conform het artikel Beschikbaarheid van de diensten;
- een vertraagd gebruik van de diensten gedurende een herstel- en reconstructieperiode van de gegevens en content waarvan een back-up wordt gemaakt naar aanleiding van een incident;
- een weigering van de vennootschap om services voor onderhoud, updates of technische hulp te verlenen in gevallen waarin ingrepen van de vennootschap zijn uitgesloten conform het artikel Overzicht van de services.

Bovendien komen de partijen uitdrukkelijk overeen dat:

- de vennootschap geen enkele controle uitoefent over de in het kader van de diensten verwerkte en gehoste gegevens en dat zij dus niet aansprakelijk gesteld kan worden uit hoofde van het verzamelen, verwerken en gebruiken van dergelijke gegevens (met inbegrip van de gegevens die de klant door middel van de diensten verzamelt (bijvoorbeeld gegevens die internetgebruikers hebben ingevoerd op de inzamelingswebpagina's die zijn gecreëerd door middel van de diensten of verzamelde gegevens via cookies of andere trackers of vergelijkbare technologieën die zijn geïntegreerd in de genoemde webpagina's) en de gegevens die hij met zijn eigen tools invoert in de diensten), die worden uitgevoerd onder

volledige verantwoordelijkheid van de klant die de vennootschap vrijwaart tegen alle eventuele rechtsmiddelen en veroordelingen in dit opzicht.

Hetzelfde geldt voor gegevens van derden die worden gebruikt in het kader van het leveren van specifieke functionaliteiten voor de verrijking, normalisatie of controle van de kwaliteit van de gegevens;

- de vennootschap geen enkele controle uitoefent over het gebruik dat de klant van de diensten maakt (met name in verband met de activiteiten die hij via de genoemde diensten uitvoert) en over de content die de klant heeft gecreëerd, verspreid of gepubliceerd of waarvan laatstgenoemde de creatie, publicatie of verspreiding heeft toegestaan in het kader van het gebruik van de diensten onder de volledige verantwoordelijkheid van de klant, die worden gehost in het kader van de genoemde diensten. De vennootschap kan dus niet aansprakelijk worden gesteld uit hoofde van een gebruik van de diensten of van content die de rechten van derden schaden en/of die strijdig zijn met de geldende wet- en regelgeving. De klant vrijwaart de vennootschap tegen alle eventuele rechtsmiddelen en veroordelingen op deze gronden;
- de vennootschap zich op geen enkele wijze mengt in de relatie tussen de klant en zijn contactpersonen. Zij kan dus niet aansprakelijk worden gesteld uit hoofde van het gebruik van de diensten door de contactpersonen of door het gebruik van de diensten door de klant in het kader van zijn relatie met zijn contactpersonen. De klant vrijwaart de vennootschap tegen alle eventuele rechtsmiddelen en veroordelingen in dit opzicht;
- de vennootschap in het algemeen in geen geval aansprakelijk kan worden gesteld vanwege een tekortkoming van de klant wat betreft zijn verplichtingen uit de wet- en regelgeving, waarbij laatstgenoemde de vennootschap vrijwaart tegen alle eventuele rechtsmiddelen en veroordelingen die voortkomen uit een dergelijke tekortkoming van de klant.

Bovendien heeft de vennootschap geen enkele adviesverplichting wat betreft de doeltreffendheid van de campagnes op het gebied van communicatie, marketing en inzameling van giften en meer in het algemeen alle activiteiten die de klant door middel van de diensten uitvoert en zij legt zich in geen geval vast voor het succes of de prestaties van dergelijke campagnes of activiteiten die onder de volledige verantwoordelijkheid van de klant worden ontworpen, geformaliseerd en uitgevoerd. De vennootschap kan dus niet aansprakelijk worden gesteld uit hoofde hiervan.

### **13.2 Schade**

De partijen komen in onderlinge overeenstemming overeen dat de vennootschap uitsluitend aansprakelijk kan worden gesteld voor de gevolgen van directe schade en dat de vergoeding van indirecte schade is uitgesloten. Als indirecte schade worden met name beschouwd verlies, degradatie, beschadiging of vernietiging van gegevens, bestanden of informatie, tijd-, winst-, omzet- en margeverlies, winstderving, het mislukken van een campagne, verlies van een mogelijkheid, bestellingen, klanten, exploitatie, inkomsten en commerciële handelingen, de kosten voor het verkrijgen van een vervangend product, een vervangende dienst of een vervangende technologie of imago-schade van het merk, het niet-behalen van resultaten en/of verwachte resultaten en rechtsovereenkomsten van derden.

De partijen komen in onderlinge overeenstemming overeen dat als de vennootschap aansprakelijk wordt gesteld, deze aansprakelijkheid behoudens in geval van een bewezen ernstige of opzettelijke fout van de vennootschap beperkt blijft tot de bedragen die de klant daadwerkelijk heeft betaald uit hoofde van de bestelbon, en dit met een maximum van het bedrag dat overeenkomt met zes

maanden excl. btw van het maandelijks abonnement dat is gespecificeerd op de genoemde bestelbon.

De bepalingen van het onderhavige artikel Aansprakelijkheid en schade:

- zijn met name met het oog op de mogelijkheid van de klant om de overeenkomst op ieder moment te ontbinden onder voorbehoud van de voorwaarden van het artikel Duur, maar eveneens met inachtneming van de voordelige economische voorwaarden van de overeenkomst voor de klant een weergave van de door de partijen gezochte balans en de wederzijds aanvaarde risicodeling tussen hen in naleving van de bepalingen van het Code civil<sup>4</sup>;
- blijven aan het einde van de overeenkomst van kracht, ongeacht de oorzaak hiervan, tot het einde van hun specifieke doel.

## **14 Verzekering**

De vennootschap verklaart een verzekeringspolis te hebben afgesloten bij een onmiskenbaar kredietwaardige en in Frankrijk gevestigde verzekeringsmaatschappij voor alle financiële gevolgen van haar beroepsaansprakelijkheid, aansprakelijkheid uit onrechtmatige daad en/of contractuele aansprakelijkheid vanwege lichamelijke, materiële en immateriële schade die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst veroorzaakt is aan de klant en aan derden. Deze polis is verkregen bij AIG Europe, met het postadres: Tour CB21 16 place de l'Iris 92040 Paris La Défense Cedex, en telefoonnummer +33(0)1 49 02 42 22 met overeenkomstnummer RD00308618T. De geografische dekking is beperkt tot de landen van de Europese Unie. De vennootschap verplicht zich ertoe de klant op zijn uitdrukkelijke verzoek ieder bewijs te overleggen.

## **15 Commerciële referentie**

De vennootschap kan de naam van de klant bij wijze van commerciële referentie noemen conform de commerciële gebruiken, met name in persberichten, commerciële presentaties en reclamadocumenten. In dit kader is de vennootschap met name gemachtigd om de handelsnaam en/of het merk van de klant te gebruiken, maar ook zijn onderscheidende tekens (logo, merk of afbeelding van de klant). De in dit artikel bedoelde rechten blijven aan het einde overeenkomst gedurende vijf jaar van kracht, ongeacht de oorzaak hiervoor.

## **16 Uitbesteding en overdracht**

### **16.1 Uitbesteding**

De klant heeft de vennootschap uitdrukkelijk gemachtigd om in het kader van de overeenkomst het verlenen van alle diensten of een deel daarvan uit te besteden.

### **16.2 Overdracht**

De klant kan de overeenkomst of al zijn rechten en plichten uit hoofde van de overeenkomst of een deel daarvan uitsluitend overdragen of doorgeven aan een derde na de uitdrukkelijke aanvaarding van de vennootschap. De klant aanvaardt van tevoren uitdrukkelijk dat de vennootschap de onderhavige overeenkomst of haar rechten en plichten uit hoofde van de overeenkomst kan

---

<sup>4</sup> Noot van de vertaler: Frans Burgerlijk Wetboek.



overdragen of doorgeven aan een derde na de klant in kennis te hebben gesteld van een dergelijke overdracht.

In het specifieke geval van een wijziging van de zeggenschap over een partij die voortkomt uit een fusie door overname, een splitsing of een gedeeltelijke inbreng van activa, volgt de overeenkomst in het kader van de algehele overdracht van het vermogen automatisch hetzelfde lot als de andere vermogensbestanddelen, zonder dat de voorafgaande informering of goedkeuring van de andere partij hiervoor vereist is.

## **17 Algemene bepalingen**

### **17.1 Goede trouw**

De partijen komen overeen om hun verplichtingen te goeder trouw uit te voeren.

### **17.2 Tolerantie**

Behoudens in geval van een tegengestelde precisering in de overeenkomst, komen de partijen wederzijds overeen dat het feit dat een van de partijen een situatie tolereert, bijvoorbeeld het zich niet beroepen op de toepassing van bepaalde bepalingen uit de overeenkomst of uit de wet- en regelgeving, ongeacht de frequentie en de duur hiervan, geen wijziging van de overeenkomst vormt en de andere partij de verkregen rechten niet toekent. Bovendien kan een dergelijke tolerantie niet worden geïnterpreteerd als verwerping om de desbetreffende rechten te doen gelden.

### **17.3 Oprechtheid**

De partijen verklaren dat de onderhavige verbintenissen oprecht zijn. Uit hoofde hiervan verklaren zij naar hun weten over geen enkel element te beschikken dat de instemming van de andere partij zou hebben veranderd als dit gecommuniceerd zou zijn.

### **17.4 Onafhankelijkheid van de partijen**

De partijen erkennen dat zij elk voor hun eigen rekening optreden als partijen die onafhankelijk van elkaar zijn. De overeenkomst vormt geen vereniging, franchise of volmacht van de ene partij aan de andere, en geen van de partijen kan een verplichting aangaan uit naam en voor rekening van de andere partij. Bovendien blijft elke partij volledig verantwoordelijk voor haar handelingen, beweringen, verplichtingen, diensten, producten en personeel.

### **17.5 Niet exclusief**

De overeenkomst vormt in geen geval een exclusiviteitsverplichting van een van de partijen. Elke partij behoudt zich het recht voor om met iedere derde hetzelfde soort verbintenis aan te gaan voor hetzelfde soort diensten.

### **17.6 Kopjes**

In geval van interpretatieproblemen die voortkomen uit een strijdigheid tussen een van de kopjes die boven de artikelen staan en een van de artikelen, worden de kopjes waardeloos verklaard.

### **17.7 Nietigheid**

Als een of meerdere bepalingen van de overeenkomst als niet-geldig worden beschouwd of als zodanig zijn verklaard in toepassing van een wet, regelgeving of naar aanleiding van een uitspraak van een bevoegd gerecht die in kracht van gewijsde is gegaan, blijven de andere bepalingen van kracht en behouden deze hun strekking.

## **17.8 Domiciliekeuze**

Voor de uitvoering van de overeenkomst en behoudens in geval van bijzondere bepalingen, komen de partijen overeen alle correspondentie of kennisgevingen te verzenden aan hun respectieve statutaire zetels.

## **18 Toepasselijk recht**

De onderhavige overeenkomst wordt beheerst door het Franse recht. Hetzelfde geldt voor de regels wat betreft inhoud en vorm en dit niettegenstaande de plaats van uitvoering van de belangrijke of bijkomende verplichtingen.

## **19 Bevoegd gerecht**

Met het oog op het gezamenlijk vinden van een oplossing voor ieder geschil dat zich voordoet in de uitvoering van de overeenkomst, komen de partijen overeen binnen dertig dagen bij elkaar te komen na ontvangst van een aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging dat een van de partijen de andere partij heeft doen toekomen.

ALS DE PARTIJEN BINNEN EEN TERMIJN VAN ZESTIG (60) DAGEN NA DE ONTVANGST VAN DE IN DE VOORGAANDE PARAGRAAF BEDOELDE KENNISGEVING GEEN OVEREENKOMST BEREIKEN OVER EEN COMPROMIS OF EEN OPLOSSING, KOMEN DE PARTIJEN UITDRUKKELIJK OVEREEN DAT HET GESCHIL WORDT VOORGELEGD AAN DE TRIBUNAL DE COMMERCE VAN PARIJS, NIETTEGENSTAANDE MEERDERE VERWEERDERS OF VORDERING TOT VRIJWARING, ZELFS VOOR NOODPROCEDURES OF BEWARINGSPROCEDURES, IN KORT GEDING OF OP VERZOEK.

## **20 Bijlagen**

Bijlage 1: Specificaties van de diensten

## Bijlage 1 - Specificaties van de diensten

### 1. Specificaties van de oplossingen

TYPE	OPLOSSING
<b>Contentmanagementoplossing</b>	Pre-homepage/banner CMS
	Pagina + verzamelingsformulier (inschrijven voor nieuwsbrief, creëren van een te ondertekenen petitie, etc.) + e-mails (bedankje, bevestiging, etc.)
	Pagina + verzamelingsformulier (inzameling van giften en toezeggingen) + e-mails (bedankje, bevestiging, herinneringen, etc.)
	"Persoonlijke" verzamelingspagina's (mogelijkheid voor de klant om eindgebruikers voor te stellen om zelf inzamelingscampagnes te starten)
	"Crowdfunding"-pagina
<b>Online betalingen</b>	Transactiebeheer
	Beheer van pogingen tot fraude (betaling)
<b>Marketingcampagnes</b>	Programmeren, automatiseren en beheren van marketingcampagnes door de klant
<b>"Persoonlijke" ruimte</b>	Online ruimte voor de donateur of het lid (bijv. profiel en geschiedenis van de contactpersoon en details van zijn documenten en beheer van zijn giften)
<b>Backoffice</b>	Tool waarmee de klant de services kan beheren
<b>xRM</b>	Contactbeheeroplossing
	Marketingautomatisering
<b>Verrijking</b>	Verrijking van de database met gegevens van andere databases
	Verrijking van andere databases met de database van de klant

### 2. Specificaties van de services

TYPE	SERVICE	DETAILS
<b>Services bij de oplossingen</b>	Domeinnaam	Creatie van de speciale domeinnaam Https
	Implementatie van de services	
	Hosting	Hoge beschikbaarheid Beveiligde hosting Hosting in de Europese Unie Redundante infrastructuur Overeenstemming met de eisen van de PCI-DSS-normen niveau 1 en ISO27001
	Back-up	Back-up van gehoste gegevens en content voor herstel
	Outsourcen	Zeven dagen per week en vierentwintig uur per dag technisch beheer van en toezicht op de diensten

	Updates	Uitsluitend updates waartoe de vennootschap besluit / uitsluiting van op ontwikkeling gericht onderhoud op verzoek van de klant
	Onderhoud	Correctief onderhoud (na waarschuwing van de toezichtsystemen van de vennootschap of haar dienstverleners, of een waarschuwing van de klant via de technische hulp)
	Hulp	<p>Technische hulp via telefonische ondersteuning die van maandag t/m woensdag van 10.00 tot 13.00 uur en van 14.00 tot 17.00 uur en op donderdag van 14.00 tot 17.00 uur bereikbaar is op +33 (0)1.84.17.84.93</p> <p>Technische hulp per e-mail op het adres <a href="mailto:help@iraiser.eu">help@iraiser.eu</a></p> <p>Online toegankelijke hulp op de URL <a href="http://support.iraiser.eu">http://support.iraiser.eu</a></p> <p>Gratis trainingen: in groepen, voor een onbepaald aantal medewerkers van de klant (met een maximum van vijf medewerkers per sessie) eenmaal per week op het hoofdkantoor van de vennootschap</p>
	Veiligheid	<p>Jaarlijkse veiligheidsaudits en penetratietests</p> <p>SSL-certificaat</p> <p>Toezicht via de software Nagios en Fail2Ban</p> <p>Preventie tegen het invoeren van kwaadwillige codes in de invoervelden</p> <p>Firewall</p> <p>Beveiligde toegang tot de diensten door de klant</p>