

Algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn voor het laatst gewijzigd op 1 januari 2024 en van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten die daaruit voortvloeien tussen Exclusive-IT en haar wederpartijen (“Opdrachtgever”).

Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze algemene voorwaarden of haar bijlagen zijn voor Exclusive-IT alleen bindend indien en voor zover dat uitdrukkelijk schriftelijk is aanvaard.

Inhoudsopgave

1. Offerte en aanvaarding
2. Levering van de Diensten
3. Ontwikkeling van Werken
4. Oplevering en aanvaarding
5. Wijzigingen van Werken of Diensten
6. Rechten van intellectueel eigendom
7. Prijzen en betaling
8. Geheimhouding
9. Aansprakelijkheid
10. Duur en opzegging
11. Wijzigingen in de overeenkomst
12. Slotbepalingen

Bijlagen

1. Verwerking persoonsgegevens
2. Informatiebeveiligingsbeleid

Exclusive-IT

Wij creëren software
Apps, web, desktop en
industriële. Wereldwijd.
Om uw onderneming te
laten groeien.

<https://exclusive-it.nl>
info@exclusive-it.nl
+31 (0)6 2264 8629

Julianastraat 61
5721 GK te Asten
Nederland

KVK 18085556, Eindhoven
BTW ID NL001889250B50

Artikel 1 Offerte en aanvaarding

1. Exclusive-IT stelt een offerte op waarin Exclusive-IT aangeeft welke werkzaamheden (“de Diensten”) Exclusive-IT aanbiedt te verrichten, wat bij de Diensten inbegrepen is en welk bedrag daarvoor verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de in de offerte aangegeven omschrijving van de Diensten is bindend.
2. In het algemeen omvatten de Diensten het maken van maatwerksoftware op verzoek van de Opdrachtgever, en al hetgeen daarmee samenhangt. Andere werkzaamheden worden alleen verricht indien dit in de offerte vermeld is.
3. Een offerte is geheel vrijblijvend en geldig 14 dagen na verzending, tenzij anders aangegeven in de offerte. Exclusive-IT kan nimmer verplicht worden een aanvaarding na deze periode aan te nemen, maar indien Exclusive-IT daartoe overgaat, is de offerte alsnog aanvaard.
4. De overeenkomst komt tot stand op het moment waarop de mededeling inhoudende aanvaarding van de offerte door Opdrachtgever wordt ontvangen door Exclusive-IT. De offerte dient door de Opdrachtgever schriftelijk geaccepteerd te worden door deze te ondertekenen en per post of ingescand per e-mail te retourneren.
5. Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de offerte, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat Exclusive-IT werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer de Opdrachtgever Exclusive-IT verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele offerte af te wachten.
6. Het wijzigen van de Diensten is alleen mogelijk met instemming van beide partijen, behoudens voor zover elders in deze voorwaarden anders is bepaald.
7. Exclusive-IT zal bij verzoeken om meerwerk een passende offerte uitbrengen.

Artikel 2 Levering van de Diensten

1. Nadat de overeenkomst tot stand is gekomen zullen de Diensten zo spoedig mogelijk door Exclusive-IT uitgevoerd worden conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.
2. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs wenselijk en nodig is om een juiste en tijdige uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens waarvan Exclusive-IT aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan Exclusive-IT worden verstrekt.
3. Opdrachtgever zal Exclusive-IT toegang gegeven tot alle plaatsen, diensten en accounts onder haar beheer (zoals webhostingaccounts) die Exclusive-IT redelijkerwijs nodig heeft om de Diensten te leveren.
4. De door Exclusive-IT genoemde of overeengekomen leveringstermijnen en opleverdata zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die Exclusive-IT bij het aangaan van de overeenkomst bekend waren. De door Exclusive-IT genoemde of overeengekomen leveringstermijnen of opleverdata gelden steeds als streefdata, binden Exclusive-IT niet en hebben steeds slechts een indicatief karakter.
5. Exclusive-IT garandeert dat de Diensten zorgvuldig, degelijk en zo goed mogelijk worden uitgevoerd. Indien een goede uitvoering van de Diensten dit vereist, heeft Exclusive-IT het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Exclusive-IT is en blijft naar Opdrachtgever toe de verantwoordelijke.
6. Exclusive-IT is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan hem ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
7. Tenzij anders overeengekomen is Exclusive-IT geen partij bij de levering van diensten van derden, zoals softwarelicenties of hosting die nodig zijn bij Diensten, ook niet indien Exclusive-IT deze diensten afneemt ten behoeve van Opdrachtgever.
8. Exclusive-IT heeft het recht de Diensten (tijdelijk) niet of beperkt te leveren als Opdrachtgever ter zake van de overeenkomst een verplichting tegenover Exclusive-IT niet na komt dan wel in strijd handelt met deze algemeen voorwaarden.
9. Exclusive-IT zal zich inspannen bij een verzoek van Opdrachtgever tijdens kantooruren binnen 4 uur te reageren, tenzij anders afgesproken in de offerte.

Artikel 3 Ontwikkeling van Werken

1. Indien een Dienst strekt tot het ontwikkelen, configureren en/of aanpassen van Werken zoals websites, databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses, ontwerpen, teksten, foto's, films, geluidopnamen, afbeeldingen, audiovisueel materiaal, logo's of huisstijlen (hierna: "Werken"), heeft Exclusive-IT, tenzij anders overeen gekomen het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden bij de ontwikkeling, configuratie of aanpassing van Werken.
2. Het is Exclusive-IT toegestaan gebruik te maken van open source software waarvan de rechten bij derden liggen. Dit betekent onder meer dat Exclusive-IT open source software mag leveren aan Opdrachtgever en open source software mag verwerken in Werken die Exclusive-IT maakt of aanpast in het kader van een Dienst. Indien de licentie van bepaalde open source software met zich meebrengt dat Opdrachtgever (delen van) de software alleen als open source kan verspreiden, zal Exclusive-IT de Opdrachtgever afdoende informeren over alle van toepassing zijnde licentievoorwaarden.
3. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde Werken bij Opdrachtgever.

Artikel 4 Oplevering en aanvaarding

1. Exclusive-IT zal na uitvoering van werkzaamheden of gedeelten daarvan het resultaat opleveren wanneer dit in haar professionele opinie voldoet aan de specificaties of geschikt is voor gebruik.
2. Opdrachtgever dient vervolgens binnen 5 dagen na oplevering het opgeleverde te evalueren en goed of af te keuren. Indien Opdrachtgever niet binnen deze periode het opgeleverde afkeurt, wordt het opgeleverde geacht te zijn aanvaard.
3. Indien werk in fasen wordt opgeleverd, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van het deel van het werk van die fase te geven op de wijze zoals in het vorige lid bepaald. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring in een latere fase niet baseren op aspecten die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.
4. Indien Opdrachtgever het opgeleverde geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal Exclusive-IT zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan Exclusive-IT doen door het resultaat te reviseren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden niet opgaat. Opdrachtgever heeft vervolgens wederom 5 dagen om de revisie of motivatie goed of af te keuren.
5. Indien Opdrachtgever na de eerste revisie of motivatie het opgeleverde geheel of gedeeltelijk heeft afgekeurd zal er naar oordeel van Exclusive-IT een redelijk aantal revisierondes volgen. Indien een partij aangeeft verdere revisies niet (meer) zinvol te achten, worden beide partijen gerechtigd de overeenkomst op te zeggen voor de betreffende Dienst. In dat geval zal Opdrachtgever de daadwerkelijk door Exclusive-IT gemaakte uren vergoeden, met als maximum het voor het afgekeurde geoffreerde bedrag. Opdrachtgever wordt daarmee echter niet gerechtigd het afgekeurde te gebruiken op welke wijze dan ook.
6. Na aanvaarding van het opgeleverde vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in het opgeleverde, tenzij Exclusive-IT het gebrek kende of had moeten kennen ten tijde van aanvaarding. In ieder geval vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken na verloop van een jaar na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook.

Artikel 5 Wijzigingen van Werken of Diensten

1. Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan een Werk wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever de gewenste wijziging vooraf aan Exclusive-IT heeft gemeld en wij deze schriftelijk hebben goedgekeurd. Exclusive-IT kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden. Exclusive-IT kan in geval van wijzigingen die zonder haar goedkeuring plaatsvinden, verder onderhoud op het gewijzigde weigeren of met een toeslag op het uurtarief uitvoeren.
2. Alle wijzigingen in de Diensten, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is, worden wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn als meerwerk beschouwd en voor zover daaruit minder kosten bestaan als minderwerk. Deze worden overeenkomstig gefactureerd aan Opdrachtgever.
3. Indien Exclusive-IT meer werk moet verrichten dan Exclusive-IT had moeten voorzien ten tijde van de offerte, of onder bezwaarlijker omstandigheden moet werken dan hem bij het aangaan van de overeenkomst bekend was of behoorde te zijn, is Exclusive-IT gerechtigd de daaruit voortvloeiende extra kosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
4. Voorwaarde voor het recht uit het vorige lid is dat Exclusive-IT tijdig Opdrachtgever heeft geïnformeerd over de aldaar bedoelde omstandigheden en extra kosten. Indien Opdrachtgever zich niet in de betrokken meerkosten kan vinden heeft hij het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van het meerwerk te annuleren, echter zonder recht op restitutie of kwijtschelding van de kosten van reeds uitgevoerd meerwerk.

Artikel 6 Rechten van intellectuele eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de overeenkomst ontwikkelde of geleverde Diensten of Werken berusten uitsluitend bij Exclusive-IT of diens licentiegevers. Uitsluitend indien expliciet in de offerte vermeld of apart expliciet overeengekomen kunnen rechten overgedragen worden aan Opdrachtgever.
2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de overeenkomst of die schriftelijk worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de Werken of andere resultaten van Diensten materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de materialen dat buiten de strekking van de overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, wordt beschouwd als een schending van het auteursrecht. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare en niet voor de rechterlijke matiging vatbare boete van € 50.000 per inbreukmakende handeling betalen aan Exclusive-IT. Dit doet niets af aan het recht van Exclusive-IT om haar schade door inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen ten einde de inbreuk te doen beëindigen.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de materialen te verwijderen of te wijzigen, inclusief aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van materialen.
4. Opdrachtgever is alleen gerechtigd wijzigingen in Werken aan te brengen die zij ontvangt als dat expliciet overeengekomen is.
5. De door Exclusive-IT ontwikkelde Werken blijven eigendom van Exclusive-IT. Opdrachtgever krijgt een niet exclusief gebruiksrecht.
6. Het is Exclusive-IT toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de materialen. Indien Exclusive-IT door middel van technische bescherming de materialen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

Artikel 7 Prijzen en betaling

1. Opdrachtgever is voor de Diensten de in de offerte vermelde vaste bedrag(en) verschuldigd. Opdrachtgever is 30% verschuldigd bij aanvang van de werkzaamheden en het resterende bedrag op het moment dat het werk verricht is. Aanbetalingen zijn verschuldigd zodra Exclusive-IT meldt dat het werk zal beginnen. Overige bedragen worden alleen in rekening gebracht indien elders in deze algemene voorwaarden vermeld is.
2. Werkzaamheden zullen door Exclusive-IT enkel uitgevoerd worden binnen kantooruren, te weten tussen 09:00 en 17:00 op werkdagen. Werkzaamheden die in overleg met Opdrachtgever buiten kantooruren plaatsvinden, inclusief weekeinde en feestdagen, worden belast met een toeslag op het uurtarief van 200%.
3. Exclusive-IT zal voor de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen een factuur elektronisch sturen aan Opdrachtgever.
4. De betalingstermijn van facturen is dertig dagen na de datum van de factuur, tenzij een langere betalingstermijn is aangegeven op de factuur. Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt, is hij na het verstrijken van deze periode van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan is over het openstaande factuurbedrag de wettelijke rente verschuldigd.
5. Indien Opdrachtgever meent dat (een gedeelte van) een factuur onjuist is, dient hij dit binnen de betalingstermijn aan Exclusive-IT te melden. De betalingsverplichting van het betwiste (maar niet het overige) wordt opgeschort totdat Exclusive-IT de melding heeft onderzocht. Indien na onderzoek van Exclusive-IT blijkt dat de betwisting onterecht was, dient de Opdrachtgever binnen zeven dagen het betwiste alsnog te voldoen.
6. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus. In het bijzonder is Exclusive-IT in dit geval gerechtigd administratiekosten van € 50 in rekening te brengen.
7. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt, in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

Artikel 8 Geheimhouding

1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of behoort te weten dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de overeenkomst.
2. Exclusive-IT zal zich inspannen om te vermijden dat zij kennis neemt van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de hardware of software waar de Diensten op betrekking hebben, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de overeenkomst of Dienstverlener daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Dienstverlener zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.
3. Exclusive-IT mag de kennis die wij hebben opgedaan bij het uitvoeren van de overeenkomst gebruiken voor andere opdrachten, voor zover hierbij geen informatie van Opdrachtgever in strijd met verplichtingen omtrent vertrouwelijkheid beschikbaar komt voor derden.
4. De verplichtingen uit dit artikel blijven ook bestaan na beëindiging van de overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de partij die de informatie verstrekt redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

Artikel 9 Aansprakelijkheid

1. Exclusive-IT is slechts aansprakelijk tegenover Opdrachtgever in het geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst en uitsluitend voor vervangende schadevergoeding, dat wil zeggen vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie.
2. Iedere aansprakelijkheid van Exclusive-IT voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, waaronder onder meer begrepen is aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade, schade wegens misgelopen omzet of winst, schade wegens verlies van gegevens alsook schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden.
3. In geval van aansprakelijkheid krachtens het eerste lid zal het maximaal bedrag dat Exclusive-IT is gehouden te vergoeden, gelijk zijn aan het voor de betreffende Dienst verschuldigde bedrag. Dit maximumbedrag komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Exclusive-IT.
4. Aansprakelijkheid van Exclusive-IT wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Exclusive-IT direct en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn gesteld wordt om de tekortkoming weg te nemen, en Exclusive-IT ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Exclusive-IT in staat is adequaat te reageren.
5. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstromingen, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Exclusive-IT door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de overeenkomst worden opgeschort, dan wel de overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmachtsituatie langer dan 90 dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

Artikel 10 Duur en opzegging

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de termijn nodig voorlevering van de Diensten.
2. De overeenkomst kan tussentijds slechts worden opgezegd zoals in deze algemene voorwaarden bepaald, of met goedvinden van beide partijen.
3. Na opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is Exclusive-IT gerechtigd om per direct na de datum waarop de overeenkomst afloopt alle ten behoeve van Opdrachtgever bij hemzelf opgeslagen gegevens te wissen. Exclusive-IT is niet verplicht in dat geval Opdrachtgever een kopie van deze gegevens te verschaffen.
4. De overeenkomst eindigt automatisch indien een partij in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen krijgt gelegd, overlijdt, in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

Artikel 11 Wijzigingen in overeenkomst

1. Na aanvaarding mag de overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.
2. Indien de overeenkomst een duurovereenkomst is, is Exclusive-IT echter eens per kalenderjaar gerechtigd deze algemene voorwaarden eenzijdig aan te passen of uit te breiden. Zij dient hiertoe minstens twee maanden voordat de aanpassing of uitbreiding effect zullen krijgen, mededeling te doen aan Opdrachtgever. Wijzigingen in de algemene voorwaarden kunnen een specifieke afspraak echter nimmer opzij zetten.
3. Indien Opdrachtgever binnen deze periode bezwaar maakt, zal Exclusive-IT overwegen of zij de bezwaarlijke aanpassing of uitbreiding in wenst te trekken of niet. Exclusive-IT zal van deze beslissing mededeling doen aan Opdrachtgever. Indien Exclusive-IT bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen niet wenst in te trekken, heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst op te zeggen per de datum dat deze effect zullen krijgen.
4. Exclusive-IT mag op elk moment wijzigingen in deze algemene voorwaarden doorvoeren als deze noodzakelijk zijn vanwege gewijzigde wettelijke regelingen. Tegen dergelijke wijzigingen kan Opdrachtgever geen bezwaar maken.
5. Bovengenoemde regeling is tevens van toepassing op prijzen.

Artikel 12 Slotbepalingen

1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. 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 Exclusive-IT gevestigd is.
2. 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 deze algemene voorwaarden gestalte wordt gegeven.
3. Onder "schriftelijk" valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaat. Partijen zullen zich inspannen de ontvangst en inhoud van communicatie per e-mail te bevestigen.
4. De door Exclusive-IT ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
5. Iedere partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. In afwijking hiervan is Exclusive-IT steeds gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een moeder-, dochter- of zustermaatschappij.

Volledige naam en bedrijfsnaam

Exclusive-IT

Volledige naam en bedrijfsnaam

Datum en plaats

Datum en plaats

Handtekening Opdrachtnemer

Handtekening Opdrachtgever

Bijlage 1 Verwerking persoonsgegevens

Indien Exclusive-IT bij de uitvoering van de Overeenkomst 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 13 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. Exclusive-IT biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om de Dienst af te nemen, waarbij Exclusive-IT bij de uitvoering van de Dienst 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. Exclusive-IT vervult (afhankelijk van de hoedanigheid waarin de Opdrachtgever Persoonsgegevens Verwerkt) de rol van Verwerker of subverwerker.
3. 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 verwerkingsverantwoordelijke.
4. Partijen zijn het erover eens dat Exclusive-IT 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 Dienst of anderszins uitsluitend bij Opdrachtgever ligt. In dit verband zijn ten aanzien van de verwerkingen van persoonsgegevens de bepalingen in de Bijlage "Verwerking persoonsgegevens" van toepassing.
5. Opdrachtgever staat er jegens Exclusive-IT voor in dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig geschiedt en dat geen inbreuk wordt gemaakt op de rechten van derden. Opdrachtgever vrijwaart Exclusive-IT tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, indien die vordering 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 Doeleinden van de Verwerking

1. Exclusive-IT 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. Exclusive-IT zal de Persoonsgegevens niet voor enig ander doel Verwerken dan zoals door Opdrachtgever is vastgesteld. Opdrachtgever zal Exclusive-IT op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in deze Bijlage zijn genoemd.
3. Exclusive-IT heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens. Exclusive-IT 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. Exclusive-IT Verwerkt in opdracht van Opdrachtgever Persoonsgegevens, met dien verstande dat deze geen bijzondere Persoonsgegevens, Burgerservicenummers dan wel gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten betreffen, zoals bijvoorbeeld de volgende standaard categorieën:
 - NAW-gegevens;
 - telefoonnummers;
 - e-mailadressen;
 - IP-adressen;
 - en andere mogelijke categorieën van niet bijzondere Persoonsgegevens.
5. Deze Persoonsgegevens hebben betrekking op de in dit artikellid bepaalde categorieën Betrokkenen. De Betrokkenen betreffen:
 - personen die gebruik maken van de Dienst;
 - bezoekers van de website;
 - personen die e-mail ontvangen van of verzenden aan Opdrachtgever;
 - personen die Persoonsgegevens in een contactformulier invullen;
 - personen die Persoonsgegevens ter Verwerking ter beschikking stellen aan Opdrachtgever;
 - en andere mogelijke categorieën Betrokkenen wiens Persoonsgegevens middels de Dienst worden Verwerkt.

Artikel 15 Verplichtingen Exclusive-IT

1. Ten aanzien van de in artikel 14 van deze Bijlage genoemde Verwerkingen zal Exclusive-IT zorg dragen voor de naleving van de voorwaarden die, op grond van de AVG, worden gesteld aan het Verwerken van Persoonsgegevens door Exclusive-IT vanuit diens rol.
2. Exclusive-IT zal Persoonsgegevens en andere gegevens Verwerken die door of namens de Opdrachtgever aan Exclusive-IT zullen worden aangeleverd en op basis van schriftelijke instructies van Opdrachtgever.
3. Exclusive-IT 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. De verplichtingen van Exclusive-IT die uit deze Bijlage voortvloeien, gelden ook voor degenen die Persoonsgegevens Verwerken onder het gezag van Exclusive-IT.
5. Exclusive-IT zal Opdrachtgever in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van Opdrachtgever in strijd is met relevante privacywet- en regelgeving.
6. Exclusive-IT 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 gegevensbeschermingseffectbeoordeling en een voorafgaande raadpleging bij de toezichthouder bij een Verwerking met een hoog risico. De door Exclusive-IT redelijkerwijs gemaakte of te maken kosten in verband met de voornoemde medewerking zullen door Opdrachtgever worden vergoed.

Artikel 16 Doorgifte van Persoonsgegevens

1. Exclusive-IT Verwerkt Persoonsgegevens in landen binnen de Europese Unie. Opdrachtgever geeft Exclusive-IT daarnaast toestemming voor de Verwerking van Persoonsgegevens in landen buiten de Europese Unie, met inachtneming van de daarvoor geldende wet- en regelgeving.
2. Exclusive-IT zal Opdrachtgever, op diens verzoek daartoe, melden om welk land of welke landen het gaat.

Artikel 17 Verdeling van verantwoordelijkheid

1. Partijen zullen zorg dragen voor de naleving van toepasselijke privacywet- en regelgeving. De toegestane Verwerkingen zullen door Exclusive-IT worden uitgevoerd binnen een (semi-)geautomatiseerde omgeving.
2. Exclusive-IT 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.
3. 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 Exclusive-IT zijn gemeld, Verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is Exclusive-IT 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.
4. Het is aan Opdrachtgever om te beoordelen of Exclusive-IT afdoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen opdat de Verwerking aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en/of enige andere toepasselijke wet- en regelgeving voldoet en de bescherming van de rechten van Betrokkenen voldoende zijn gewaarborgd.
5. 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.
6. Opdrachtgever staat te allen tijde ervoor in dat er bij het gebruik van de Diensten geen bijzondere Persoonsgegevens, Burgerservicenummers dan wel gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten worden Verwerkt, behoudens andersluidende schriftelijke afspraken.
7. Onverminderd de overige rechten van Exclusive-IT, vrijwaart Opdrachtgever Exclusive-IT 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 18 Inschakelen van derden of onderaannemers

1. Opdrachtgever verleent Exclusive-IT hierbij een algemene toestemming om bij de Verwerking derden (subverwerkers) in te schakelen. Op verzoek van Opdrachtgever zal Exclusive-IT Opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren over de door haar ingeschakelde subverwerkers.
2. Exclusive-IT heeft het recht om veranderingen inzake de toevoeging of vervanging van subverwerkers door te voeren. Exclusive-IT 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 Exclusive-IT, dan is Exclusive-IT 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.
4. Exclusive-IT zorgt er onvoorwaardelijk voor dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als tussen Opdrachtgever en Exclusive-IT zijn overeengekomen. Exclusive-IT staat in voor een correcte naleving van deze plichten door deze derden.

Artikel 19 Beveiliging

1. Exclusive-IT 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. Exclusive-IT treft de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zoals die voortvloeien uit de Bijlage “Informatiebeveiligingsbeleid”.
3. Exclusive-IT kan wijzigingen aanbrengen in de getroffen beveiligingsmaatregelen indien dat naar haar oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden.
4. Exclusive-IT staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Exclusive-IT 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 Dienst, de verwerkingsrisico's en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van Betrokkenen die zij gezien het beoogd gebruik van de Dienst mocht verwachten, niet onredelijk is.
5. 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.
6. Opdrachtgever stelt enkel Persoonsgegevens ter Verwerking aan Exclusive-IT 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 20 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 Exclusive-IT, zich naar beste kunnen inspannen om Opdrachtgever daarover zo snel mogelijk te informeren naar aanleiding waarvan Opdrachtgever beoordeelt of zij de toezichthoudende autoriteiten en/of Betrokkenen zal informeren of niet. Exclusive-IT 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 Exclusive-IT 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 Exclusive-IT 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 (vooralsnog 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 21 Afhandeling verzoeken van Betrokkenen

1. In het geval dat een Betrokkene een verzoek over zijn Persoonsgegevens richt aan Exclusive-IT, zal Exclusive-IT 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 Exclusive-IT voor de uitvoering van een verzoek van een Betrokkene, zal Exclusive-IT hieraan meewerken en kan Exclusive-IT hiervoor kosten in rekening brengen.

Artikel 22 **Geheimhouding en vertrouwelijkheid**

1. Op alle Persoonsgegevens die Exclusive-IT ingevolge deze Bijlage voor Opdrachtgever Verwerkt, rust een geheimhoudingsplicht van Exclusive-IT jegens derden. Exclusive-IT 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 18, Persoonsgegevens in hun hoedanigheid als subverwerker worden verstrekt.

Artikel 23 Audit

1. Opdrachtgever heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke ICT-deskundige die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van alle punten uit deze Bijlage.
2. Deze audit vindt uitsluitend plaats nadat Opdrachtgever de bij Exclusive-IT aanwezige soortgelijke auditrapportages heeft opgevraagd, beoordeeld en redelijke argumenten aanbrengt die een door Opdrachtgever geïnitieerde audit alsnog rechtvaardigen. Een dergelijke audit wordt gerechtvaardigd wanneer de bij Exclusive-IT aanwezige soortgelijke auditrapportages geen of onvoldoende uitsluitsel geven over het naleven van deze Bijlage door Exclusive-IT. De door Opdrachtgever geïnitieerde audit vindt twee weken na voorafgaande aankondiging door Opdrachtgever, eens per jaar plaats.
3. Exclusive-IT zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk en binnen een redelijke termijn, waarbij een termijn van maximaal twee weken redelijk is tenzij een spoedeisend belang zich hiertegen verzet, ter beschikking stellen.
4. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Partijen in onderling overleg worden beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, al dan niet worden doorgevoerd door één van de Partijen of door beide Partijen gezamenlijk.
5. De redelijke kosten voor de audit worden door de Opdrachtgever gedragen, met dien verstande dat de kosten voor de in te huren ICT-deskundige altijd door Opdrachtgever zullen worden gedragen.

Artikel 24 Duur en opzegging

1. De Bijlage is aangegaan voor de duur zoals bepaald in de Overeenkomst tussen Partijen en bij gebreke daarvan in ieder geval voor de duur van de samenwerking.
2. De Bijlage kan tussentijds niet worden opgezegd.
3. Partijen mogen deze Bijlage alleen wijzigen met wederzijdse instemming.
4. Na beëindiging van de Bijlage vernietigt Exclusive-IT de van Opdrachtgever ontvangen Persoonsgegevens onverwijld, tenzij Partijen overeenkomen dat Exclusive-IT deze Persoonsgegevens aan Opdrachtgever zal terugbezorgen dan wel Exclusive-IT wettelijk verplicht is tot het bewaren van deze Persoonsgegevens. Exclusive-IT kan eventuele kosten die zij maakt in het kader van het vernietigen en/of het terugbezorgen van Persoonsgegevens aan Opdrachtgever in rekening brengen bij Opdrachtgever.

Bijlage 2 Informatiebeveiligingsbeleid

Exclusive-IT heeft privacy, informatieveiligheid en transparantie hoog in het vaandel staan. Wij vinden het belangrijk om u goed te informeren over de maatregelen die wij treffen om uw (persoons)gegevens te beschermen. Dit doen we enerzijds om u een gerust gevoel te kunnen geven. Tegelijk biedt dit handvatten voor u om de juiste inschatting te maken of deze maatregelen voldoende zijn voor het soort gegevens dat u door ons wil laten verwerken.

Algemene organisatorische maatregelen

Binnen ons bedrijf zijn er een aantal maatregelen die we treffen om (persoons)gegevens te beschermen tegen verlies, diefstal of onrechtmatig gebruik. Hieronder staan de maatregelen die wij op organisatorisch vlak getroffen hebben:

1. Onze medewerkers krijgen alleen toegang tot de persoonsgegevens die ze nodig hebben voor het vervullen van hun functie.
2. Voor het verkrijgen van toegang tot persoonsgegevens hebben we meerdere (onafhankelijke) lagen van beveiliging toegepast. Een aantal voorbeelden van maatregelen zijn: multi-factor authentication, het gebruik van VPN t.b.v. versleuteling van netwerkverkeer en het toepassen van IP access control, firewalling en het gebruik van sterke wachtwoorden en encryptie.
3. Persoonsgegevens mogen in ons bedrijf nooit op andere plekken opgeslagen worden dan afgesproken. Hiervoor hebben we interne procedures. Indien van toepassing, dan hoort hier ook een bijhorend retentie-beleid bij om (kopieën) van persoonsgegevens na gebruik te verwijderen.
4. Met onze medewerkers hebben we een geheimhoudingsverklaring.
5. We hebben een intern Security Awareness-programma voor onze medewerkers.
6. We maken gebruik van een password management systeem. Hiermee kunnen we een beveiligingsbeleid m.b.t het gebruik van wachtwoordgebaseerde accounts aan onze medewerkers opleggen.
7. We zorgen ervoor dat medewerkers die ons bedrijf verlaten geen toegang meer hebben tot gegevens.

Technische maatregelen tegen ongeoorloofde toegang tot (persoons)gegevens

Naast organisatorische maatregelen zijn er ook technische maatregelen die we treffen:

1. Onze systemen zijn voorzien van een firewall. Alleen IP-verkeer dat expliciet toegestaan is, kan netwerkverkeer met onze systemen uitwisselen.
2. Voor het opslaan van wachtwoorden maken wij gebruik van sterke en moderne encryptie- en hashing-algoritmes.
3. U heeft de mogelijkheid om voor elk account op elk gewenst moment uw wachtwoord te veranderen. Ons advies is om dit ook regelmatig te doen.
4. Om brute-force aanvallen te detecteren en automatisch te blokkeren, maken we gebruik van een inbraakdetectiesysteem.
5. Alle beheerpanelen die we aanbieden, zijn voorzien van een TLS-certificaat met sterke en moderne netwerkversleuteling.
6. We houden bij wat de standaarden m.b.t. cryptografie zijn en werken onze versleutelingsalgoritmes bij wanneer dit nodig is.
7. Wij zullen er zorg voor dragen dat de software die we gebruiken voor het aanbieden van onze diensten up-to-date is.
8. We passen zo veel mogelijk segmentatie tussen systemen toe. Hiervoor maken we gebruik van containerisatie, virtualisatie en in andere gevallen fysiek gescheiden hardware. Deze segmentatie passen we toe om systemen met een verschillend risicoprofiel, functie en omvang te voorzien van zo veel mogelijk lagen van beveiliging.
9. Externe netwerkcommunicatie van systemen onder ons beheer verloopt altijd over een versleutelde verbinding.
10. Wij bieden aan al onze klanten welke bij ons hosten een gratis TLS-certificaat voor het versleutelen van websiteverkeer aan. Dit certificaat is zonder tussenkomst van ons te gebruiken.