

## HOOFDSTUK 1. ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 1 Definities

1. Met het oog op deze algemene voorwaarden (hierna te noemen: “**Algemene Voorwaarden**”) Loyalty Zervices B.V., KvK 67646727 (hierna te noemen: “**Loyalty Zervices**”) hebben de vetgedrukte begrippen in lid 2 van dit artikel de betekenis die daar aan toegeschreven wordt.

2. Definities:

- a) “**Afnemer**”: de Klant
- b) “**AVG**”: Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 (Algemene verordening gegevensbescherming).
- c) “**Content**”: de inhoud van het profiel van de Klant op het Platform, ongeacht of de Klant de inhoud zelf op het profiel heeft geplaatst of dat de inhoud door een derden is geplaatst.
- d) “**Diensten**”: de door Leverancier te leveren SaaS-software en te verrichte werkzaamheden in het kader en gerelateerd aan zervices.nl en loyaltyzervices.nl (en alle daaraan gerelateerde domeinnaamextensies en URL’s van de diensten zoals maar niet beperkt tot Jouwlokaleschilder.nl, Jouwlokalestukadoornl, Jouwlokaleglaszetter.nl, Jouwlokalecvinstallateur.nl, Jouwlokalevakman.nl etc.) en de Overeenkomst, waaronder maar niet beperkt tot de Software, Platform, Releases, onderhoud en Services Packs.
- e) “**Formulier**”: schriftelijk en/of elektronisch document waarin een nadere specificatie van de Dienst of het Product is opgenomen en/of waarmee een opdracht voor de Dienst of het Product wordt geplaatst of waarmee de Dienst of de Producten word(t)(en) besteld of gereserveerd.
- f) “**Klant**”: de rechtspersoon of de natuurlijke persoon, die handelt in een uitoefening van een beroep of bedrijf, die de Diensten of Producten afneemt van Leverancier, of voornemens is Diensten of Producten af te nemen, of voor wie Leverancier een aanbieding doet of een levering of prestatie verricht of met wie Leverancier een Overeenkomst sluit, alsmede diens rechtsopvolgers.
- g) “**Leverancier**”: de entiteit die (via de Website) Producten en/of Diensten ter beschikking stelt of daarover informatie verschaft of met wie Afnemer terzake van die Producten en/of Diensten een Overeenkomst heeft gesloten, te weten Loyalty Zervices B.V., gevestigd te Naarden, Nederland, of diens rechtsopvolger(s).
- h) “**Licentie**”: wordt begrepen het recht van de Klant om een Dienst te gebruiken gedurende de Licentiesperiode.
- i) “**Licentieperiode**”: wordt begrepen de periode onder de Licentie dat de Klant gerechtigd is tot ontvangst van de Dienst.
- j) “**Mobiele website(s)**”: website(s) geschikt gemaakt voor het gebruik op mobiele apparatuur, inclusief maar niet beperkt tot tabletcomputers en smartphones, en die ontwikkeld zijn door of ten behoeve van Loyalty Zervices.
- k) “**Nieuwe Licenties**”: extra licenties die onder een bestaand Loyalty Zervices account worden verstrekt aan de Klanten waarvoor de Klant een vergoeding verschuldigd is aan Loyalty Zervices.
- l) “**Overeenkomst**”: de overeenkomst die tussen Klant en Loyalty Zervices tot stand komt, waaronder ook wordt verstaan een overeenkomst op afstand, overeenkomstig hetgeen bepaald is in artikel 3 van deze Algemene Voorwaarden en waarvan deze Algemene Voorwaarden een integraal onderdeel uit maken.
- m) “**Partijen**”: Loyalty Zervices en de Klant gezamenlijk, dan wel ieder van hen afzonderlijk.
- n) “**Platform**”: de App en/of (mobiele) websites “zervices.nl en loyaltyzervices.nl” en alle daaraan gerelateerde domeinnaamextensies en URL’s van de diensten zoals maar niet beperkt tot

Jouwlokaleschilder.nl, Jouwlokalestukadoornl.nl, Jouwlokaleglaszetter.nl, Jouwlokalecvinstallateur.nl, Jouwlokalevakman.nl etc.

- o) **"Producten"**: iedere op grond van de Overeenkomst door Leverancier aangeboden, te leveren of geleverde zaak of op grond van de verkeersopvattingen daarmee gelijk te stellen product, waaronder mede begrepen programmatuur en apparaten.
- p) **"Release"**: een verbeterde versie van de Software waarin een belangrijke wijziging in de functionaliteit is gemaakt alsmede met een hoger versienummer. Verbetering kan slaan op bugfixes. Aanvullende verbeteringen en gebruikersvereenvoudigingen van de Programmatuur die niet aanwezig waren bij de aanvaarding en die deel uitmaken van nieuwe softwareopties of nieuwe modules zijn niet inbegrepen.
- q) **"Service Pack"**: een versie van de Software waarin een kleine aanpassing, een oplossing van een onvolkomenheid of een 'bug', dan wel een verbetering is gemaakt binnen de huidige Release.
- r) **"Software"**: de standaard uitvoerbare software van Loyalty Zervices, Apps en Mobiele websites, die krachtens de Overeenkomst aan de Klant ter beschikking is gesteld.
- s) **"Systeemeisen"**: de van tijd tot tijd door Loyalty Zervices voorgeschreven minimale eisen ten aanzien van hardware en software van derden aan het computersysteem van de Klant.
- t) **"User"**: de Klant voor wie een User-ID is aangemaakt, welke User-ID toegang geeft tot de Programmatuur (ongeacht of deze natuurlijke persoon de Programmatuur gebruikt of niet).
- u) **"User-ID"**: een uitsluitend voor de User bestemde code, bestaande uit een gebruikersnaam en een wachtwoord. De User-ID mag uitsluitend door de User worden gebruikt.
- v) **"Vertrouwelijke Informatie"**: de vertrouwelijke informatie van de Klant over Loyalty Zervices daaronder begrepen (i) informatie die schriftelijk als vertrouwelijk is aangeduid, (ii) informatie die niet algemeen toegankelijk is gemaakt door de Partij waarop de informatie betrekking heeft en/of waarvan de informatie afkomstig is, en/of waarvan het vertrouwelijke karakter bij de andere Partij redelijkerwijs bekend moet worden verondersteld.
- w) **"Loyalty Zervices account"**: het account van de Klant waartoe de Klant middels zijn User-ID toegang toe verkrijgt.
- x) **"Loyalty Zervices"**: Loyalty Zervices B.V., gevestigd te Naarden (1411 AM), Nederland aan de Kobaltstraat 11C, en elke aan haar gelieerde partijen of haar rechtsopvolger.

## Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle door Loyalty Zervices gedane aanbiedingen, uitnodigingen en offertes, in welke vorm dan ook, alsmede alle (rechts)handelingen en Overeenkomsten tussen Loyalty Zervices en de Klant. Ook wanneer het niet leidt tot een Overeenkomst of daar niet mee in verband staat. Alle aanbiedingen, offertes en andere uitingen van Loyalty Zervices zijn vrijblijvend, tenzij door Loyalty Zervices schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven en zijn aan wijzigingen onderhevig. Aanbiedingen gelden zolang de voorraad strekt.
2. Wijzigingen en aanvullingen van deze Algemene Voorwaarden of op enige bepaling in een Overeenkomst zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.
3. De toepasselijkheid van inkoop-, leverings- of andere (algemene) voorwaarden van de Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij Loyalty Zervices uitdrukkelijk schriftelijk heeft ingestemd met de algemene voorwaarden van de Klant.
4. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Loyalty Zervices en de Klant zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.
5. Loyalty Zervices is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen gaan in een maand na bekendmaking van de wijziging aan Klant, dan wel een nader aangegeven datum door middel van een elektronische of schriftelijke mededeling, tenzij anders in de Algemene Voorwaarden

staat vermeld. Indien Klant de wijzigingen van de Algemene Voorwaarden niet wenst te accepteren is Loyalty Zervices gerechtigd, tot het tijdstip van inwerkingtreding van de wijzigingen, elektronisch of schriftelijk aan te geven de voorgaande versie van de Algemene Voorwaarden te willen handhaven. Na het tijdstip van inwerkingtreding en zonder ontvangst van een tegenbericht van Klant wordt Klant geacht de wijzigingen stilzwijgend te hebben aanvaard.

6. In geval van tegenstrijdigheid tussen de tekst van de Websites (zoals maar niet beperkt tot Zervices.nl, Loyaltyzervices.nl, Jouwlokaleschilder.nl, Jouwlokalestukadoornl, Jouwlokaleglaszetter.nl, Jouwlokalecvinstallateur.nl, Jouwlokalevakman.nl etc.), advertenties of enige andere uiting van Loyalty Zervices en deze Algemene Voorwaarden, prevaleren de Algemene Voorwaarden. Indien bepalingen van de Overeenkomst afwijken van of strijdig zijn met bepalingen van de Algemene Voorwaarden gaan de bepalingen van de Overeenkomst voor, tenzij Partijen daar uitdrukkelijk van zijn afgeweken in de Overeenkomst.

### Artikel 3 Totstandkoming Overeenkomst

1. De Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Loyalty Zervices verstrekte gegevens waarop Loyalty Zervices zijn aanbieding baseert voor de te leveren Diensten.
2. Uitingen van Leverancier, waaronder afbeeldingen, tekeningen, opgaven van capaciteiten, specificaties, schema's, prijzen, prijslijsten, materiaallijsten, brochures en overige informatie op de Website met betrekking tot Diensten en/of Producten zijn indicatief en gelden slechts als een uitnodiging tot het doen van een aanbod.
3. Een Overeenkomst komt tot stand na aanbod en aanvaarding tussen Loyalty Zervices en de Klant. De levering van het Loyalty Zervices account komt tot stand zodra Loyalty Zervices de User-ID gegevens aan de Klant ter beschikking stelt ongeacht of de Klant deze in gebruik neemt en pas nadat de Klant de Overeenkomst heeft aanvaard. De Overeenkomst is na aanvaarding door Klant te raadplegen in de licentiemanager die onderdeel uitmaakt van de Diensten.
4. Bij de totstandkoming van de Overeenkomst, vervangt deze alle andere overeenkomsten die aan deze Overeenkomst vooraf zijn gegaan, alsmede de onderhandelingen en hetgeen betrekking heeft gehad bij de verwezenlijking van de Overeenkomst.

### Artikel 4 Diensten

1. Van Loyalty Zervices zal aan Klant de in de Overeenkomst tussen Partijen bepaalde Dienst op het gebied Software as a Service verlenen alsmede de overige tussen Partijen overeengekomen Diensten verrichten.
2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Klant verantwoordelijkheid voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de Dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet.

### Artikel 5 Uitvoering van Diensten

1. Loyalty Zervices zal zich naar beste kunnen inspannen de Diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met de Klant schriftelijk vastgestelde afspraken en procedures. Alle Diensten van Loyalty Zervices worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat is toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaalbaarheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.
2. Loyalty Zervices verricht de dienstverlening slechts in opdracht van Klant. Indien Loyalty Zervices op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Klant, zijn

medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Klant in rekening worden gebracht.

3. Niettegenstaande artikel 2 lid 5 hiervoor kan Loyalty Zervices wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Klant geldende procedures tot gevolg hebben, zal Loyalty Zervices Klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Klant. In dat geval kan Klant de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of Loyalty Zervices de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
4. Loyalty Zervices kan de uitvoering van de Dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de Software. Loyalty Zervices is niet gehouden specifiek voor Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
5. Loyalty Zervices kan de Dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud. Loyalty Zervices zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantoor tijden laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na Klant hierover te hebben bericht via het Platform.

## Artikel 6 Prijs en betaling

1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW), verzendkosten en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Buiten Nederland gevestigde Klanten zijn geen BTW aan Loyalty Zervices verschuldigd.
2. De betaling van licenties door Klant geschiedt maandelijks of jaarlijks vooraf, afhankelijk van de door de Klant gekozen betaalmethode. De Klant ontvangt voor betaling een e-mail met factuur. Door het sluiten van de Overeenkomst geeft Klant Loyalty Zervices een onherroepelijke machtiging tot het innen van de verschuldigde bedragen voor de duur van de Overeenkomst en voor na de beëindiging van de Overeenkomst, voor zover de te innen bedragen zien op verschuldigde bedragen uit de periode dat de Overeenkomst niet was beëindigd. De machtiging geldt eveneens voor derde partijen die Loyalty Zervices inschakelt ter incassering van aan Loyalty Zervices toekomende bedragen.
3. Afnemer dient binnen 8 dagen na ontvangst van de factuur te betalen.
4. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen zal betaling plaatsvinden zonder verrekening of opschorting uit welken hoofde dan ook.
5. Indien Klant bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die personen hoofdelijk gehouden de uit deze Algemene Voorwaarden verschuldigde bedragen te voldoen.
6. Klant dient bij betwisting van de factuur binnen veertien (14) dagen na factuurdatum Loyalty Zervices via de Loyalty Zervices Account melding te maken dat hij de factuur betwist en de redenen voor betwisting duidelijk en volledig te vermelden. Indien de Klant de factuur niet betwist binnen de bovengenoemde termijn wordt hij geacht de factuur te hebben geaccepteerd.
7. Als er een betalingsachterstand is van één (1) maand wordt de Loyalty Zervices account volledig afgesloten (Klant kan hierdoor ook bij geen enkele data) tot het moment dat de achterstand is voldaan, of met Loyalty Zervices nadere afspraken zijn gemaakt. Per e-mail ontvangt de Klant instructies hoe de openstaande facturen alsnog kunnen worden voldaan en wanneer het account weer wordt geactiveerd.
8. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Klant, geldt dat Loyalty Zervices gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste een (1) maand de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Deze prijswijzigingen worden aangekondigd op de Websites (zoals maar niet beperkt tot [Zervices.nl](https://www.zervices.nl), [Loyaltyzervices.nl](https://www.Loyaltyzervices.nl), [Jouwlokaleschilder.nl](https://www.Jouwlokaleschilder.nl), [Jouwlokalestukadoornl.nl](https://www.Jouwlokalestukadoornl.nl), [Jouwlokaleglaszetter.nl](https://www.Jouwlokaleglaszetter.nl), [Jouwlokalecvinstallateur.nl](https://www.Jouwlokalecvinstallateur.nl), [Jouwlokalevakman.nl](https://www.Jouwlokalevakman.nl) etc.). Indien Klant niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is Klant gerechtigd binnen veertien (14) dagen

na de kennisgeving de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden. Klant komt zodanig recht tot opzegging echter niet toe indien tussen Partijen is overeengekomen dat de geldende prijzen en tarieven worden aangepast met inachtneming van een tussen Partijen overeengekomen index of andere maatstaf.

9. Indien Klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is Klant in verzuim, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is. Indien Klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Loyalty Zervices de vordering uit handen geven, in welk geval Klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Vanaf de datum dat Klant in verzuim is (vervaldatum van de factuur), zal zonder nadere ingebrekestelling aanspraak gemaakt worden en heeft Loyalty Zervices recht op:
  - a) Eenmalige administratiekosten van EUR 12,95;
  - b) De wettelijke handelsrente over het volledige verschuldigde bedrag vanaf de datum waarop betaling had moeten plaatsvinden tot de datum waarop het verschuldigde door Loyalty Zervices is ontvangen;
  - c) Buitengerechtelijke kosten conform "het Besluit Vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten", zoals genoemd in artikel 6:96 lid 4 BW, indien de Klant een consument is. Deze kosten worden verhoogd met de daarover verschuldigde btw;
  - d) Buitengerechtelijke kosten, welke kosten 15% van de verschuldigde hoofdsom bedragen, met een minimum van € 40,00, indien de Klant een rechtspersoon is, of een natuurlijk persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
10. Al hetgeen Klant betaalt strekt allereerst tot voldoening van de (invorderings)kosten, daarna tot voldoening van de verschuldigde rente en vervolgens tot voldoening van de oudste openstaande facturen.
11. Het is mogelijk dat Loyalty Zervices in haar software-versies wijzigingen aanbrengt of dat Loyalty Zervices nieuwe functionaliteit toevoegt waarvoor een andere prijs geldt. Als Loyalty Zervices aanpassingen doet aan haar prijzen, zal dit altijd vier weken van tevoren gemeld worden. Als Klant het niet eens is met de wijziging, kan Klant de Overeenkomst opzeggen. Blijft Klant na twee (2) weken nog steeds van Loyalty Zervices gebruikmaken, dan gaat Klant automatisch akkoord met de wijziging(en). Elk jaar kan Loyalty Zervices de prijzen aanpassen op basis van de inflatiecorrectie. Loyalty Zervices zal dit uiterlijk vier (4) weken van tevoren aan Klant melden. Ook in dat geval mag Klant de overeenkomst opzeggen.

## Artikel 7 Account voorwaarden

1. Klant dient ingeschreven in het handelsregister te zijn bij de Kamer van Koophandel en dient op eerste verzoek een uittreksel te leveren aan Loyalty Zervices. Voor zover Klant niet is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel is Loyalty Zervices, naar eigen keuze bevoegd de Diensten te beëindigen. Nog niet betaalde bedragen zijn dan ineens opeisbaar.
2. Klant dient een persoon te zijn, accounts geregistreerd door 'robots' of andere geautomatiseerde methodieken zijn niet toegestaan.
3. Klant is te allen tijde zelf aansprakelijk voor het geheimhouden van zijn User-ID. Loyalty Zervices kan voor het verlies of de gevolgen van het openbaar bekend worden van het User-ID niet aansprakelijk worden gehouden, behoudens voor zover dit aan Loyalty Zervices is toe te rekenen.
4. Klant is aansprakelijk voor alle activiteiten en Content die geplaatst wordt onder het Loyalty Zervices account, alsmede voor de gebruikers van Nieuwe Licenties.

## Artikel 8 Vertrouwelijke informatie

1. Klant en Loyalty Zervices dragen er zorg voor dat alle van de andere Partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De Partij die Vertrouwelijke Informatie ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der Partijen als zodanig zijn aangeduid.

## Artikel 9 Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. Loyalty Zervices stelt een privacypagina ter beschikking aan Klant waarmee Klant zelf zaken betreffende privacy kan wijzigen voor haar afnemers. Daarnaast kent Loyalty Zervices een privacy statement waarin onder meer is uitgelegd hoe met de persoonsgegevens van de (contactpersoon van) Klant wordt omgegaan. Dit statement kan worden geraadpleegd via de websites van Loyalty Zervices (zoals maar niet beperkt tot Zervices.nl, Loyaltyzervices.nl, Jouwlokaleschilder.nl, Jouwlokalestukadoornl, Jouwlokaleglaszetter.nl, Jouwlokalecvinstallateur.nl, Jouwlokalevakman.nl etc.)
2. Indien Loyalty Zervices op grond van de Overeenkomst ten behoeve van Klant persoonsgegevens verwerkt (en Loyalty Zervices in dat kader kwalificeert als 'Verwerker' zoals bedoeld in artikel 4 lid 8 AVG) sluiten Partijen op grond van de AVG een Verwerkersovereenkomst welke als bijlage 1 bij deze Algemene Voorwaarden is gevoegd.
3. Indien Loyalty Zervices op grond van de Overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan artikel 32 AVG (in ieder geval waar het persoonsgegevens betreft) en de specificaties betreffende beveiliging zoals tussen Partijen schriftelijk overeengekomen. Loyalty Zervices staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de Overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
4. Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten is Loyalty Zervices gerechtigd Klant een User-ID toe te wijzen. Loyalty Zervices is gerechtigd enige toegewezen User-ID te wijzigen. Klant behandelt de User-ID vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. Loyalty Zervices is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van enige User-ID wordt gemaakt, tenzij het misbruik mogelijk is geweest als rechtstreeks gevolg van een handelen of nalaten van Loyalty Zervices. Partijen handelen conform de van toepassing zijnde (inter)nationale wet- en/of (beroeps)regelgeving op het gebied van privacy en bescherming van persoonsgegevens, in het bijzonder conform de AVG.

## Artikel 10 Eigendomsvoorbehoud

1. Alle aan Klant geleverde Producten blijven eigendom van Loyalty Zervices of haar toeleverancier totdat alle vorderingen, met inbegrip van eventueel verschuldigde rente en incassokosten, die Klant aan Loyalty Zervices op grond van de tussen Partijen gesloten Overeenkomst verschuldigd is, volledig aan Loyalty Zervices zijn voldaan.
2. Loyalty Zervices kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van Loyalty Zervices onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat Klant alle aan Loyalty Zervices verschuldigde bedragen heeft voldaan.

3. De Klant is verplicht de geleverde Producten waarvan het eigendom bij Loyalty Zervices berust afgescheiden te bewaren dan wel anderszins individualiseerbaar te houden.
4. De Klant is verplicht de Producten te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand-, ontploffings- en waterschade en tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek van Loyalty Zervices aan Loyalty Zervices te verstrekken.

### **Artikel 11 Aflevering en risico**

1. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, Producten, documenten, programmatuur, databestanden of gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden) die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst vervaardigd of gebruikt worden, gaat over op Klant op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Klant of een hulppersoon van Klant zijn gebracht. Voor zover deze objecten in de feitelijke beschikkingsmacht van Loyalty Zervices of hulppersonen van Loyalty Zervices zijn, draagt Loyalty Zervices het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging.
2. Voor zover de door Loyalty Zervices te leveren Software open source Software betreft gaat het risico op de Klant over zodra de Software conform deze Algemene Voorwaarden is geleverd aan de Klant. Vanaf dat moment is Loyalty Zervices niet aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen welke niet toe te rekenen zijn aan Loyalty Zervices en welke bijvoorbeeld het gevolg zijn van bewerking van de Software door de Klant, zijn medewerkers of door hem ingeschakelde derden.
3. Leverancier zal de aan Klant verkochte Producten (laten) afleveren op het bij Leverancier laatst bekende door de Klant opgegeven afleveradres dan wel op een door Klant aan te wijzen plaats mits dit vooraf schriftelijk is overeengekomen met Leverancier.
4. Indien Leverancier gegevens behoeft van de Klant in het kader van uitvoering van enige Overeenkomst, vangt de lever- of uitvoeringstermijn aan nadat de Klant deze gegevens aan Leverancier ter beschikking heeft gesteld.
5. De kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen e.d. zijn niet inbegrepen in de prijs en worden in voorkomend geval aan Klant in rekening gebracht.
6. Leverancier is steeds gerechtigd de Overeenkomst in deelleveringen uit te voeren. Gedeeltelijke levering(en), evenmin als enige termijnoverschrijding kan aanleiding geven tot ontbinding van de Overeenkomst door Klant nog tot enige schadevergoeding van Leverancier aan de Klant.
7. Klant verplicht zich er zorg voor te dragen dat er ten tijde van de (deel)leveringen van de order iemand namens Klant aanwezig is om de geleverde Producten of goederen in ontvangst te nemen. Indien Producten of goederen niet afleverbaar blijken te zijn kunnen de kosten die hieruit mogelijk voortvloeien, waaronder extra verzendkosten, administratiekosten en/of restockingkosten alsmede meerwerk, in rekening gebracht worden bij de Klant.
8. Indien gekozen wordt voor verzending zal aan de leveringsplicht van Leverancier zijn voldaan op het moment dat de Producten de eerste keer aan de Klant zijn aangeboden. Bij bezorging aan huis strekt het rapport van de vervoerder, inhoudende de weigering van acceptatie, tot volledig bewijs van het aanbod tot levering, behoudens tegenbewijs.
9. Indien de Klant de Producten niet afneemt om wat voor reden dan ook, vindt levering plaats door een schriftelijke mededeling van Leverancier aan de Klant.
10. Indien de Klant afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, is Leverancier gerechtigd de Producten op te slaan voor rekening en risico van de Klant. Indien de Klant niet binnen twee (2) weken afneemt, is Leverancier gerechtigd de Producten aan een ander te verkopen. Indien zulks niet lukt is Leverancier gerechtigd de Producten te vernietigen. De schade die Leverancier bij doorverkoop of vernietiging lijdt komen voor rekening van de Klant.
11. Indien de Klant weigert de Producten in ontvangst te nemen, zijn de vorderingen van Leverancier, inclusief de kosten van transport en opslag, op de Klant onmiddellijk opeisbaar.

12. De Klant moet direct bij de in ontvangst name van de Producten een eerste verificatie uitvoeren, onder meer met betrekking tot de juiste Producten, juiste aantal en zichtbare gebreken.
13. Klant moet een klacht over de uitvoering van de Overeenkomst binnen veertien (14) dagen, nadat de omstandigheid waarop de klacht ziet kenbaar is geworden, schriftelijk en gemotiveerd ter kennis brengen aan Leverancier met opgave van leverings- of factuurnummer, op straffe van verval van de rechtsvordering.

## Artikel 12 Intellectuele eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de Overeenkomst ontwikkelde of aan Klant ter beschikking gestelde Software, broncodes, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Loyalty Zervices, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze Algemene Voorwaarden en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet sublicentieerbaar, tenzij Klant en Loyalty Zervices een partner overeenkomst hebben gesloten die Klant het recht geeft de Diensten door te leveren en/of voor de intellectuele eigendom een sublicentie af te geven
2. Het is Klant niet toegestaan enige aanduiding over het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, octrooirechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de Software, Websites (zoals maar niet beperkt tot Zervices.nl, Loyaltyzervices.nl, Jouwlokaleschilder.nl, Jouwlokalestukadoornl, Jouwlokaleglaszetter.nl, Jouwlokalecvinstallateur.nl, Jouwlokalevakman.nl etc.), databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.
3. Ook indien de Overeenkomst niet uitdrukkelijk in een bevoegdheid daartoe voorziet, is het Loyalty Zervices toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van de Software, apparatuur, databestanden, websites (zoals maar niet beperkt tot Zervices.nl, Loyaltyzervices.nl, Jouwlokaleschilder.nl, Jouwlokalestukadoornl, Jouwlokaleglaszetter.nl, Jouwlokalecvinstallateur.nl, Jouwlokalevakman.nl etc.), broncodes, et cetera in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Het is Klant niet toegestaan een dergelijke technische voorziening te (laten) verwijderen of te (laten) omzeilen.
4. Loyalty Zervices vrijwaart Klant tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Loyalty Zervices zelf ontwikkelde Software, websites, databestanden, apparatuur, broncodes of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat Klant Loyalty Zervices per ommegaande schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering van de derde en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Loyalty Zervices. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Loyalty Zervices verlenen om zich, indien nodig in naam van Klant, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Klant ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Loyalty Zervices ter beschikking gestelde materialen, danwel (ii) met wijzigingen die Klant zonder schriftelijke toestemming van Loyalty Zervices in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door een derde heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Loyalty Zervices zelf ontwikkelde programmatuur, Websites (zoals maar niet beperkt tot Zervices.nl, Loyaltyzervices.nl, Jouwlokaleschilder.nl, Jouwlokalestukadoornl, Jouwlokaleglaszetter.nl, Jouwlokalecvinstallateur.nl, Jouwlokalevakman.nl etc.), databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van Loyalty Zervices een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Loyalty Zervices, indien mogelijk, zorg dragen dat Klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van Loyalty Zervices is uitgesloten.



5. Alle rechten, inclusief toepasselijke nevenrechten, met betrekking tot (combinaties van) woord- en/of beeldmerken of delen daarvan die door de Klant ter uitvoering van de Overeenkomst ter beschikking zijn of worden gesteld in welke vorm dan ook berusten ongeacht de wijze waarop deze zijn gebruikt of opgeslagen, uitsluitend bij de Klant, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Voornoemde woord- en/of beeldmerken zullen door Loyalty Zervices niet worden vermenigvuldigd, gekopieerd of aan derden ter hand worden gesteld dan wel openbaar worden gemaakt, of anderszins benut worden dan uitsluitend voor de uitvoering van de Overeenkomst.

### Artikel 13 Gebruiksrecht

1. De Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van de Klant tot verveelvoudiging van de Software, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een gebruiksrecht dat de Klant toekomt is in alle gevallen niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.
2. De Klant mag zich uitsluitend toegang verschaffen tot de Software door middel van de door Loyalty Zervices ter beschikking gestelde User-id's en binnen de in de Overeenkomst vermelde beperkingen zoals aantal Users en dergelijke.
3. Het gebruiksrecht omvat tevens het recht de bij de Software behorende documentatie te gebruiken.
4. Het gebruiksrecht op de Software wordt niet eerder van kracht dan nadat de Klant de Overeenkomst heeft ondertekend dan wel de opdrachtbevestiging heeft geaccepteerd, schriftelijk of elektronisch de van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden heeft geaccepteerd en de licentie voor de lopende periode heeft betaald.
5. Het is de Klant niet toegestaan de Software te (doen of laten) gebruiken voor of door andere of meerdere dan het maximum aantal Users of andere parameters waarop het gebruik beperkt is zoals vermeld in de Overeenkomst. Eventueel extra Users bovenop de gekozen Licentievorm, kan worden gekozen door Klant tegen de geldende meerprijs en zijn na betaling daarmee onderdeel van de Overeenkomst.
6. Krachtens deze Overeenkomst dient de Klant:
  - a) Er te allen tijde voor te zorgen dat de Loyalty Zervices account, Software en documentatie afdoende zijn beschermd tegen misbruik, beschadiging (waaronder begrepen beschadiging als gevolg van latenties zoals virussen, worms, trojan horses, logic bombs, etc.), diefstal of vernietiging door wie dan ook;
  - b) Te verhinderen dat een niet bevoegd persoon de Loyalty Zervices account, Software en/of de documentatie verspreidt, kopieert, reproduceert, vertaalt, aanpast, ontleedt, decompileert, namaakt, wijzigt, reconstrueert, daartoe toegang heeft, dan wel op andere wijze verveelvoudigt of bewerkt;
  - c) Loyalty Zervices onmiddellijk op de hoogte te stellen van alle bijzonderheden met betrekking tot de ongeautoriseerde toegang, ongeoorloofd kopiëren, wijzigen of gebruiken van de Loyalty Zervices account, Software en/of de documentatie;
  - d) Ervoor te zorgen dat de beperkingen zoals het toegestane aantal Users en dergelijke zoals in de Overeenkomst vermeld niet worden overschreden.
7. De Klant is er zelf volledig verantwoordelijk voor dat de Software correcte en correct geformatteerde gegevens ontvangt van alle software en hardware waarmee gegevens met de Software worden uitgewisseld of waardoor gegevens aan de Software worden aangeboden.

## Artikel 14 Support

1. Loyalty Zervices beschikt over een support helpdesk welke beschikbaar is op werkdagen tussen 09.00 en 17.00.
2. Support mag slechts worden aangevraagd door de Klant en zijn medewerkers.
3. Indien blijkt dat de Klant geen recht had op support of indien blijkt dat de handeling niet onder de reikwijdte van Support valt, kan Loyalty Zervices de kosten van de geboden Support doorberekenen aan de Klant tegen zijn dan geldende prijzen en is de Klant de doorberekende prijs aan Loyalty Zervices verschuldigd.
4. Alle onderhoudsdiensten worden standaard verricht op Werkdagen tussen 09.00 en 17.00. Daarnaast zijn andere dan wel ruimere openingstijden mogelijk. Loyalty Zervices zal de Klant hiervan tijdig op de hoogte stellen.

## Artikel 15 Onderhoud

1. Het onderhoud omvat het naar beste vermogen van Loyalty Zervices opsporen en herstellen van alle door de Klant aan Loyalty Zervices gemelde tekortkomingen in de Software.
2. Loyalty Zervices zal regelmatig een back-up te maken van alle gegevensbestanden die met behulp van de Software worden gegenereerd, gebruikt en/of toegepast.
3. Loyalty Zervices kan van de Klant eisen dat hij zijn software of hardware aanpast aan de nieuwe Systeemeisen zoals door Loyalty Zervices aangegeven in verband met toegenomen functionaliteit of hogere eisen Service Packs, of Releases van de Software of andere (beveiligings)updates. Indien de Klant verzuimt om aan deze nieuwe Systeemeisen te voldoen en desalniettemin gebruik maakt of probeert te maken van de Software, is Loyalty Zervices op geen enkele wijze aansprakelijk voor de eventueel daaruit voortvloeiende schade. Loyalty Zervices is daarnaast niet verantwoordelijk voor de goede werking van het Platform, de Diensten of Software in geval Klant verzuimt aan de nieuwe Systeemeisen te voldoen. Onderhoudsdiensten omvatten niet:
  - a) Diensten ten aanzien van systeeminrichting, hardware en netwerken die eigendom zijn van de Klant vallen onder diens beheer;
  - b) Structureel werk zoals het definiëren van lay-outs;
  - c) Ondersteuning op locatie bij Klant;
  - d) Het op verzoek van de Klant uitbreiden van de functionaliteit van de Software;
  - e) Diensten ten aanzien van externe databases of producten/diensten van anderen dan Loyalty Zervices;
  - f) Training of andere niet uitdrukkelijk in deze Overeenkomst omschreven Diensten;
  - g) Onderhoud van of support voor andere software van Loyalty Zervices dan de Software en/of (bedienings-)software van Loyalty Zervices;
  - h) Onderhoud van of Support voor hardware inclusief mobiele apparaten die eigendom zijn van de Klant of vallen onder diens beheer;
  - i) Bestandsreparaties, waarbij de oorzaak niet kan worden toegeschreven aan de Software van Loyalty Zervices;
  - j) Het verstrekken van andere diensten dan de Software en gerelateerde Diensten die door of namens Loyalty Zervices op de markt worden gebracht;
  - k) Reproductie en of terugplaatsen van verminkte of verloren gegane gegevens;
  - l) Diensten voortvloeiend uit wijzigingen of haperingen va het systeem waarop de Software draait (bijvoorbeeld netwerkstoringen, updates van niet Loyalty Zervices software);
  - m) Ondersteuning met betrekking tot Koppelingen die door de Klant zijn aangemaakt in de Software;

- n) Ondersteuning met betrekking tot wijzigingen in Koppelingen die laatstelijk door de Klant zijn verricht in de Software.
- o) Ondersteuning met betrekking tot storingen of verkeerde werking van de Software die het gevolg zijn van significante wijzigingen of aanpassingen in de Software of configuratie van de Software ten opzichte van de configuratie ten tijde van de oplevering.

#### **Artikel 16 Levering en levertermijnen**

1. Alle door Loyalty Zervices genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die haar bij het aangaan van de Overeenkomst bekend waren. Door Loyalty Zervices genoemde of tussen Partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden Loyalty Zervices niet en geven slechts een indicatie en gelden derhalve nimmer als fatale termijnen. Loyalty Zervices zal zich redelijkerwijs inspannen om de uiterste (leverings)termijnen en uiterste (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen.
2. Loyalty Zervices is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum die niet wordt gehaald vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan.
3. De enkele overschrijding van een door Loyalty Zervices genoemde of tussen Partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum brengt niet met zich mee dat Loyalty Zervices in verzuim geraakt noch geeft dit de Klant recht op schadevergoeding of niet-nakoming van enige op hem rustende verplichting uit de desbetreffende Overeenkomst dan wel een daarmee samenhangende overeenkomst. In alle gevallen - derhalve ook ingeval Partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt Loyalty Zervices wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld en een redelijke termijn voor herstel is geboden. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Loyalty Zervices in de gelegenheid wordt gesteld de tekortkoming goed en deugdelijk te herstellen, indien mogelijk.
4. Indien Producten niet voorradig zijn, kan Loyalty Zervices de Producten voor de Klant reserveren. Loyalty Zervices kan nooit garanderen dat gereserveerde Producten daadwerkelijk worden geleverd aan de Klant.
5. De Klant kan orders alleen na schriftelijke of elektronische bevestiging aan Leverancier annuleren. In geval van annulering heeft Leverancier het recht om minimaal 50% van de overeengekomen prijs van de Producten in rekening te brengen, onverlet het recht van Leverancier om de daadwerkelijk geleden schade, zoals gedeelde winst en kosten, te vorderen indien deze hoger zijn.

#### **Artikel 17 Duur van de Overeenkomst**

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van twaalf (12) maanden.
2. Dertig (30) dagen vóór het verstrijken van de Overeenkomst ontvangt Klant een bericht om de Overeenkomst elektronisch te wijzigen of te beëindigen. Indien Klant geen actie op dit bericht onderneemt wordt de Overeenkomst automatisch verlengd voor dezelfde periode, waarbij overeenkomstig artikel 6.2 maandelijks of jaarlijks zal worden gefactureerd.
3. Klant is gerechtigd te allen tijde gedurende de Licentieperiode op te zeggen conform het bepaalde in artikel 18. Facturatie voor deze Licentieperiode vindt plaats overeenkomstig artikel 6.2.

#### **Artikel 18 Opzeggingen**

1. De Licentie is door Klant opzegbaar, met inachtneming van een maand opzegtermijn. De Diensten worden tot het einde van de Licentie door Loyalty Zervices geleverd. Klant heeft geen recht op restitutie van vooruitbetaalde licentiegelden. Klant is zelf verantwoordelijk voor het opzeggen van het

Loyalty Zervices account. Bij zowel een maandelijkse als een jaarlijkse betaling kan de Klant alleen opzeggen door in haar account de opzegging te verrichten en voor zover de Klant alle openstaande facturen heeft voldaan. Een andere vorm van opzegging wordt niet geaccepteerd en kan dus ook niet worden verwerkt.

2. Op het moment dat de Klant zijn Loyalty Zervices account opzegt met in acht name van de opzegtermijn, wordt het account (inclusief de betaling) na afloop van de vooruitbetaalde Licentieperiode direct stopgezet.
3. De data van Klant wordt 3 maanden na het stopzetten van zijn account verwijderd, tenzij Loyalty Zervices wettelijk verplicht is (bepaalde) data te bewaren.
4. Klant is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de wettelijke bewaarplicht van zijn werkbonden alsmede administratie, ook na het opzeggen van zijn Loyalty Zervices account.
5. Loyalty Zervices kan te allen tijde de Overeenkomst met een opzegtermijn van twee maanden schriftelijk opzeggen waarna Klant geen gebruik meer kan maken van zijn Loyalty Zervices account. In geval van opzegging door Loyalty Zervices heeft Klant recht op restitutie van de vooruitbetaalde abonnementsgelden voor zover deze zien op de periode na het eindigen van de toegang tot zijn Loyalty Zervices account.

### Artikel 19 Ontbinding en verzuim

1. Aan elk der Partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst slechts toe indien de andere Partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor het herstel of wegnemen van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Klant en alle andere verplichtingen tot medewerking door de Klant of een door de Klant in te schakelen derde gelden steeds als wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst.
2. Indien Klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 19.1 reeds Diensten op grond van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze Diensten en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Klant bewijst dat Loyalty Zervices ten aanzien van het wezenlijke deel van die Diensten in verzuim is. Bedragen die Loyalty Zervices vóór de ontbinding heeft gefactureerd aan Klant in verband met hetgeen Loyalty Zervices ter uitvoering van de Overeenkomst reeds goed en deugdelijk heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
3. Leverancier kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk ontbinden indien de Klant - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, faillissement wordt aangevraagd, failliet is verklaard, indien de onderneming van de Klant wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van Klant wijzigt. Loyalty Zervices is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van Klant vervalt het recht tot gebruik van aan Klant ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke van rechtswege.
4. De Klant wordt geacht van rechtswege in verzuim te zijn, zonder dat een nadere ingebrekestelling nodig is, en de (resterende) schuld zal onmiddellijk opeisbaar zijn ingeval:
  - a) Klant enige verplichting voortvloeiende uit de Overeenkomst, in het bijzonder de betalingsverplichting(en), niet of niet tijdig nakomt;
  - b) Leverancier goede gronden heeft te vrezen dat Klant in de nakoming tekort zal schieten en deze niet voldoet aan een schriftelijke aanmaning met opgave van die gronden om zich binnen een bij die aanmaning gestelde redelijke termijn bereid te verklaren zijn verplichtingen na te komen;

- c) Klant zijn eigen faillissement aanvraagt, in staat van faillissement wordt verklaard, tot boedelafstand overgaat, een verzoek tot surseance van betaling indient, dan wel beslag op het geheel of een gedeelte van zijn vermogen wordt gelegd en dit niet binnen 10 dagen na beslaglegging wordt opgeheven;
  - d) Klant overgaat c.q. besluit tot staking of overdracht van zijn bedrijf of een belangrijk gedeelte daarvan, daaronder begrepen de inbreng van zijn bedrijf in een op te richten of reeds bestaande vennootschap, dan wel overgaat c.q. besluit tot wijziging van de doelstelling van zijn bedrijf tot ontbinding;
5. Klant een natuurlijk persoon is en overlijdt
  6. Leverancier is in de gevallen genoemd in artikel 19.4 gerechtigd zonder enige verplichting tot schadevergoeding aan de Klant en onverminderd de aan Leverancier toekomende rechten, zoals rechten ten aanzien van reeds vervallen kosten of rente en het recht op schadevergoeding, en zonder dat ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst daartoe is vereist
    - a) De Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden door een daartoe strekkende schriftelijke mededeling aan Klant;
    - b) Enig door Klant aan Leverancier verschuldigd bedrag terstond en in zijn geheel op te eisen; en/of
    - c) Het op grond van artikel 10 gevestigde eigendomsvoorbehoud in te roepen.

## Artikel 20 Garantie

1. Loyalty Zervices staat er niet voor in dat de in het kader van Software as a Service ("SaaS") aan Klant ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden Software foutloos is en zonder onderbrekingen zal functioneren. Loyalty Zervices zal zich er voor inspannen gebreken in de Software binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het Software betreft die door Loyalty Zervices zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken/tekortkomingen gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Loyalty Zervices zijn gemeld binnen tien (10) werkdagen.
2. Loyalty Zervices kan in het geval de Klant een gebrek/tekortkoming heeft gemeld, het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Loyalty Zervices staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door Loyalty Zervices is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Loyalty Zervices is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Software aan te brengen. Indien de Software in opdracht van Klant is ontwikkeld, kan Loyalty Zervices volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan Klant in rekening brengen.
3. Loyalty Zervices is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de Dienst gegenereerde gegevens. Klant zal de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de Dienst gegenereerde gegevens zelf regelmatig controleren. Loyalty Zervices is evenmin verantwoordelijk voor de Content die de Klant plaatst in het account op de Websites (zoals maar niet beperkt tot Zervices.nl, Loyaltyzervices.nl, Jouwlokaleschilder.nl, Jouwlokalestukadoornl, Jouwlokaleglaszetter.nl, Jouwlokalecvinstallateur.nl, Jouwlokalevakman.nl etc.)
4. Klant zal op basis van de door Loyalty Zervices verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Loyalty Zervices verklaart zich bereid om op verzoek van Klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere maatregelen door Klant tegen door Loyalty Zervices te stellen (financiële) voorwaarden. Loyalty Zervices is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
5. Loyalty Zervices staat er niet voor in dat de in het kader van Application Service Provision en/of Software as a Service aan Klant ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden Software tijdig worden aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

## Artikel 21 Aansprakelijkheid

1. De totale aansprakelijkheid van Loyalty Zervices wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Klant overeengekomen verplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen netto factuurbedrag (excl. BTW) voor de maand waarin de schade is ontstaan of deze uit voortvloeit.
2. De aansprakelijkheid van Loyalty Zervices is in ieder geval steeds beperkt, ongeacht hetgeen is bepaald in het vorige lid, tot het netto factuurbedrag (excl. BTW) van het jaar waarin de schade is ontstaan of uit voortvloeit. De aansprakelijkheid van Loyalty Zervices is verder beperkt tot het bedrag dat onder de aansprakelijkheidsverzekering in het betreffende geval wordt uitgekeerd, ongeacht de wijze waarop deze aansprakelijkheid is ontstaan.
3. De aansprakelijkheid van Loyalty Zervices voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, omzetverlies, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie en schade verband houdende met het gebruik van door Klant aan Loyalty Zervices voorgeschreven zaken, materialen, Producten of programmatuur van derden is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Loyalty Zervices wegens verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
4. De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van Loyalty Zervices, zoals omschreven in de voorgaande leden van dit artikel, laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Loyalty Zervices uit hoofde van deze Overeenkomst geheel onverlet.
5. De in artikel 21.1 tot en met 21.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Loyalty Zervices. Loyalty Zervices is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van zijn ondergeschikten en/of niet ondergeschikten voor wie hij krachtens de wet aansprakelijk is.
6. Tenzij nakoming door Loyalty Zervices blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Loyalty Zervices wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst slechts indien Klant Loyalty Zervices onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor herstel/wegnemen van de tekortkoming wordt gesteld, en Loyalty Zervices ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Loyalty Zervices in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Loyalty Zervices meldt, doch uiterlijk binnen twee (2) maanden. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Loyalty Zervices vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering.
8. Het bepaalde in dit artikel alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze Algemene Voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Loyalty Zervices zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.
9. Loyalty Zervices is nimmer aansprakelijk voor enige directe indirecte schade van derden waaronder mede begrepen gevolgschade, gederfde omzet en/of winst, verlies van gegevens, goederen en immateriële schade, verband houdend met of voortvloeiend uit de Overeenkomst of het gebruik door Klant of derden van de Producten of Diensten.
10. Met inachtneming van het bepaalde in dit artikel vrijwaart Klant Loyalty Zervices voor alle aanspraken van derden, uit welken hoofde dan ook, ter zake van vergoeding van schade, kosten of lopende rentevergoedingen, verband houdende met de Overeenkomst, Producten en/of Diensten.
11. Eventuele aanspraken dient Klant binnen 8 werkdagen na levering van de Producten bij Leverancier in te dienen, bij gebreke waarvan alle vorderingen uitdien hoofde vervallen zijn.

## Artikel 22 Overmacht

1. Geen van Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen Partijen overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.
2. Onder overmacht van Loyalty Zervices wordt mede verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van Loyalty Zervices, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Klant aan Loyalty Zervices zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Klant aan Loyalty Zervices is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog, (viii) werkbezetting, (ix) staking, (x) algemene vervoersproblemen en (xi) de niet- beschikbaarheid van één of meer personeelsleden.
3. Indien een overmachtssituatie langer dan negentig dagen duurt, heeft elk der Partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend. Loyalty Zervices is in dat geval geen enkele vergoeding, waaronder ook schadevergoeding, aan de Klant verschuldigd.
4. Indien de Overeenkomst op grond van artikel 22 lid 3 van deze Algemene Voorwaarden door een der Partijen wordt ontbonden, is de Klant gehouden de schade die Loyalty Zervices dientengevolge heeft geleden te vergoeden, waaronder mede is begrepen (in)directe schade, gevolgschade en gederfde inkomsten.

## Artikel 23 Meerwerk

1. Indien Loyalty Zervices op verzoek of met voorafgaande instemming van Klant werkzaamheden of andere Diensten heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten vallen, zullen deze werkzaamheden of Diensten door Klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Loyalty Zervices. Loyalty Zervices is niet gehouden, noch verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en Loyalty Zervices kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.
2. Klant aanvaardt dat door werkzaamheden of Diensten als bedoeld in dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Klant en Loyalty Zervices kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Klant nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst.
3. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Loyalty Zervices Klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of Diensten als bedoeld in dit artikel.

## Artikel 24 Overdracht van rechten en verplichtingen

1. Klant is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de Overeenkomst aan een derde te verkopen en/of over te dragen.
2. Loyalty Zervices is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde over te dragen.

## Artikel 25 Varia

1. Loyalty Zervices mag bij de uitvoering van de Overeenkomst naar eigen inzicht derden inschakelen.
2. De door Loyalty Zervices opgeslagen of aangeleverde versie van de tussen Partijen gevoerde correspondentie en communicatie is leidend, behoudens tegenbewijs door de Klant.

## Artikel 26 Toepasselijk recht en geschillen

1. Op deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst tussen Loyalty Zervices en Klant is Nederlands recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 (CISG) is uitgesloten.
2. De bevoegde rechter te Amsterdam is bij uitsluiting bevoegd kennis te nemen van alle geschillen voortvloeiende uit of samenhangende met deze Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst.

## HOOFDSTUK 2. KOOP VAN PRODUCTEN

*De in dit hoofdstuk 'Koop van Producten opgenomen bepalingen zijn, naast hoofdstuk 1. 'Algemene bepalingen' van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing indien Leverancier Producten van welke aard dan ook en/of andere zaken (stoffelijke objecten) aan Klant verkoopt.*

## Artikel 27 Koop en verkoop

1. Leverancier verkoopt de Producten naar aard en aantal zoals schriftelijk overeengekomen.
2. Leverancier staat er niet voor in dat de Producten bij aflevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of door Klant beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd
3. In de verkoopverplichting van Leverancier zijn niet begrepen montage- en installatiematerialen, programmatuur, ver- en gebruiksartikelen.
4. Leverancier staat er niet voor in dat de bij de Producten behorende montage-, installatie- en gebruiksvorschriften foutloos zijn en dat de Producten de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.

## Artikel 28 Proefopstelling

1. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal Leverancier gehouden zijn tot het plaatsen van een proefopstelling met betrekking tot de apparatuur waarvoor Klant belangstelling heeft.
2. Leverancier mag aan een proefopstelling (financiële) voorwaarden verbinden. Een proefopstelling behelst het tijdelijk op zicht leveren aan Klant of tijdelijk op zich plaatsen bij Klant, in een door Klant ter beschikking te stellen ruimte, van Producten of apparatuur in een standaarduitvoering, exclusief accessoires, alvorens Klant definitief besluit de desbetreffende Producten of apparatuur wel of niet te kopen.
3. Klant is aansprakelijk voor gebruik, beschadiging, diefstal of verlies van de Producten en apparatuur die onderdeel uitmaakt van een proefopstelling en zal Leverancier vrijwaren voor alle door Leverancier geleden schade.

## Artikel 29 Omgevingseisen

1. Klant draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door Leverancier gespecificeerde vereisten voor de Producten, apparatuur en/of zaken, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.



2. Klant draagt er zorg voor dat door derden uit te voeren werkzaamheden, zoals bouwkundige werkzaamheden (bijvoorbeeld een steiger t.b.v. door Leverancier op te hangensteigerdoek), adequaat en tijdig worden verricht.

### Artikel 30 Garantie

1. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen materiaal- en fabricagefouten in de verkochte en/of geleverde Producten, apparatuur en/of zaken, alsmede in onderdelen die door Leverancier in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze fouten binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij Leverancier zijn gemeld.
2. Indien herstel naar het redelijke oordeel van Leverancier niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is Leverancier gerechtigd de Producten, apparatuur en/of zaken kosteloos te vervangen door andere soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur en/of zaken.
3. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van Leverancier.
4. De garantie met betrekking tot de door Leverancier geleverde Producten en/of Diensten beperkt zich, zowel voor wat betreft de inhoud als de duur ervan, tot de door de fabrikant toegekende garantie.
5. De garantieverplichting van Leverancier vervalt indien fouten of gebreken in de Producten, apparatuur, zaken of een onderdeel geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, vanbuiten komende oorzaken, zoals brand- of waterschade of blikseminslag onheilen of (netwerk)storingen, door verwaarlozing of indien Klant zonder toestemming van Leverancier al dan niet gedeeltelijk wijzigingen in of reparaties aan de Producten, apparatuur of zaken of onderdelen die door Leverancier, onder andere in het kader van garantie, zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen.
6. Klant heeft jegens Leverancier enkel recht op garantie indien en voor zover aan Leverancier nog garantie wordt verstrekt door de toeleverancier van Leverancier of de fabrikant van de Producten.
7. Ieder ander of verdergaand beroep van Klant op non-conformiteit van de geleverde Producten, apparatuur en/of zaken is uitgesloten.
8. Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie zullen door Leverancier in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
9. Leverancier heeft uit hoofde van de Overeenkomst geen enkele verplichting ter zake van fouten en/of andere gebreken die na afloop van de in artikel 30.1 bedoelde garantietermijn zijn gemeld.
10. Onverminderd een uitdrukkelijk afwijkend schriftelijk akkoord tussen Leverancier en Klant, mag de Klant in geen geval de Producten terugsturen, werkzaamheden (zoals reparaties of herstelwerkzaamheden) door derden laten uitvoeren, of een dekkings- (koop)overeenkomst afsluiten. Leverancier behoudt zich het recht voor om ter plaatse de gebreken en hun oorzaak vast te stellen.

### Artikel 31 Reclame

1. Klant is verplicht, de Producten direct na aflevering grondig te inspecteren op gebreken en de Producten aan de Overeenkomst beantwoorden, zoals doch niet beperkt tot het juiste Product, het juiste aantal en/of zichtbare gebreken.
2. Eventuele reclames met betrekking tot de geleverde Producten moeten door Klant binnen 8 werkdagen na levering schriftelijk kenbaar zijn gemaakt aan Leverancier, onder nauwkeurige opgave van de aard en de grond van de gebreken en met verwijzen naar het nummer van de factuur of, bij gebreke hiervan, van de verzendnota of orderbevestiging. Na het verstrijken van deze termijn wordt geacht dat de geleverde Producten aan de Overeenkomst beantwoorden en de Klant geacht wordt de geleverde Producten te hebben goedgekeurd.

3. Reclames over facturen dienen schriftelijk, al dan niet elektronisch, binnen 8 werkdagen na factuurdatum te worden ingediend. Na het verstrijken van deze termijn wordt Klant geacht de factuur te hebben goedgekeurd.
4. Geringe afwijkingen in kwaliteit van de geleverde Producten, welke technisch onvermijdelijk zijn dan wel in het handelsverkeer algemeen worden toegelaten, kunnen geen grond opleveren voor reclame of voor ontbinding van de Overeenkomst.
5. Enkel Producten die compleet zijn, in ongeopende en onbeschadigde staat en in hun originele en oorspronkelijke verpakking, zonder (bedrukt) plakband en zonder geschreven tekst op de verpakking, kunnen worden teruggezonden. Klant draagt alle verantwoordelijkheid aangaande de Producten die worden teruggezonden. Behoudens in geval van een duidelijke vergissing van Leverancier, zijn de kosten voor retourzending ten laste van Klant en heeft Leverancier het recht om een vergoeding voor behandeling van de geretourneerde Producten in rekening te brengen.
6. Uitgesloten van enige reclame zijn Producten:
  - a) die door de Leverancier tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de Klant;
  - b) die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
  - c) die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
  - d) die snel kunnen bederven of verouderen;
  - e) waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de Leverancier geen invloed heeft;
  - f) voor audio- en video-opnamen waarvan na levering de verzegeling is verbroken;
  - g) computersoftware, waaronder ook licenties en licentiecontracten die op naam zijn gesteld.
7. De Klant heeft geen recht op reclame jegens Leverancier, zolang de Klant haar verplichtingen jegens Leverancier niet, niet tijdig of niet volledig is nagekomen.
8. Wordt niet binnen de in dit artikel en Artikel 1115 genoemde termijnen geklaagd door de Klant dan is sprake van rechtsverlies op grond van artikel 6:89 BW c.q. 7:23 BW.
9. Wanneer Klant de door Leverancier geleverde Producten, doorverkoopt c.q. ter beschikking stelt aan een derde c.q. in gebruik geeft aan een derde, dan heeft de Klant geen recht meer om zich terzake van enig gebrek te beklagen en is direct sprake van rechtsverlies

## Bijlage 1 Verwerkersovereenkomst Artikel 1 Definities

- a) **"Verwerker"**: betekent Loyalty Zervices wanneer Loyalty Zervices, bij de uitvoering van de verplichtingen op grond van de Overeenkomst gesloten tussen Klant en Loyalty Zervices, kwalificeert als "Verwerker" onder de AVG.
- b) **"Verwerkingsverantwoordelijke"**: betekent Klant wanneer Klant, bij de uitvoering van de verplichtingen op grond van de Overeenkomst met Loyalty Zervices, kwalificeert als "Verwerkingsverantwoordelijke" onder de AVG.
- c) **"betrokkene"**: heeft de betekenis zoals bedoeld in de AVG.
- d) **"persoonsgegevens"**: heeft de betekenis zoals bedoeld in de AVG.
- e) **"verwerking van persoonsgegevens"**: heeft de betekenis zoals bedoeld in de AVG.
- f) **"Overeenkomst"**: de overeenkomst die tussen Klant en Loyalty Zervices tot stand komt overeenkomstig hetgeen bepaald in artikel 3 van de Algemene Voorwaarden.
- g) **"Privacywetgeving"**: de AVG, de nationale toepasselijke wetten ter uitvoering van de AVG en alle wet- en regelgeving die het voorgaande van tijd tot tijd wijzigt of aanvult.

## Artikel 2 Algemeen

1. **Gegevensverwerking.** Partijen komen overeen dat enige verwerking van persoonsgegevens door Verwerker welke het gevolg is van de uitvoering door Partijen van de Overeenkomst, zal worden verricht door Loyalty Zervices als Verwerker en Klant als Verwerkingsverantwoordelijke. De verwerking zal uitsluitend plaatsvinden op basis van schriftelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij: (i) een op Verwerker van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling hem tot verwerking verplicht; in dat geval stelt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke, voorafgaand aan de verwerking, in kennis van dat wettelijk voorschrift, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt; of (ii) Verwerkingsverantwoordelijke daartoe nadere schriftelijke instructies heeft gegeven. Deze bijlage (hierna: "de Verwerkersovereenkomst") geeft de voorwaarden weer welke van toepassing zijn op het verwerken van de persoonsgegevens door Verwerker namens Verwerkingsverantwoordelijke onder de Overeenkomst.
2. **Toepassingsbereik en doel.** Verwerker zal de persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijk (zoals contactgegevens en mogelijk ook locatiegegevens van klanten, werknemers, opdrachtnemers en/of inleenkrachten van Verwerkingsverantwoordelijke) ontvangen en deze tijdelijk bewaren om de Diensten te leveren aan Verwerkingsverantwoordelijke. Het doel van zulke verwerking van persoonsgegevens is om te zorgen dat Verwerker de Diensten kan verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke.
3. **Duur.** Deze Verwerkersovereenkomst zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst tussen Partijen en daarna tot het moment dat enige en alle verwerking van persoonsgegevens door Verwerker namens Verwerkingsverantwoordelijke is beëindigd van kracht blijven.
4. **Bij beëindiging van de gegevensverwerking.** Bij de beëindiging van de verwerking van persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke door Verwerker of op eerder schriftelijk verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker in beginsel binnen 3 maanden alle persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke en bestaande kopieën daarvan verwijderen. Indien Verwerkingsverantwoordelijke echter wenst dat de persoonsgegevens (ook) worden geretourneerd of eerder verwijderd, dient deze dat binnen voornoemde termijn van 3 maanden expliciet schriftelijk kenbaar te maken aan Verwerkingsverantwoordelijke.

5. **Algemene Voorwaarden.** De Algemene Voorwaarden van Loyalty Zervices zijn van toepassing op deze Verwerkersovereenkomst. Woorden, afkortingen en uitdrukkingen hebben de betekenis zoals weergegeven in artikel 1 van deze overeenkomst of artikel 1.3 van de Algemene Voorwaarden.
6. **Bepaling.** Indien enige bepaling van deze Verwerkersovereenkomst in strijd is met een bepaling van de Algemene Voorwaarden gaat de bepaling uit de Verwerkersovereenkomst boven de bepaling uit de Algemene Voorwaarden.

#### Artikel 3 Verplichtingen van Verwerker.

1. Partijen zijn het erover eens dat, in de relatie tussen Verwerker en Verwerkingsverantwoordelijke en met het oog op de bescherming van persoonsgegevens, de klanten van Verwerkingsverantwoordelijke, daadwerkelijk de klanten zijn van Verwerkingsverantwoordelijke (en (dus) niet de klanten van Verwerker). Verwerkingsverantwoordelijke erkent voorts dat de persoonsgegevens die hij aan Verwerker beschikbaar stelt teneinde deze te verwerken, het eigendom zijn van Verwerkingsverantwoordelijke en/of zijn klanten. Verwerker stemt ermee in om bij de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de Diensten, te voldoen aan de op de Verwerker van toepassing zijnde Privacywetgeving. Verwerker zal, bij de verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke:
  - i. verzekeren dat de verwerking van persoonsgegevens door Verwerker ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke in overeenstemming is met de Privacywetgeving. In geen geval zal deze bepaling worden uitgelegd in de betekenis dat Verwerker verplicht is te voldoen aan Privacywetgeving die alleen van toepassing op Verwerkingsverantwoordelijke;
  - ii. geen andere persoonsgegevens verwerken dan die redelijkerwijs noodzakelijk zijn om de verplichtingen van Verwerker jegens Verwerkingsverantwoordelijke op grond van de Overeenkomst na te komen;
  - iii. binnen de eigen organisatie ervoor zorgen dat er een deugdelijke beveiliging is met betrekking tot vertrouwelijkheid, integriteit en toegankelijkheid in verband met de verwerking van persoonsgegevens, door middel van geplande systematische maatregelen, voor zover dit nodig is voor Verwerker om te voldoen aan de toepasselijke wetgeving op het gebied van gegevensbescherming. In dit kader zorgt Verwerker er in ieder geval voor dat de personen die bevoegd zijn om de persoonsgegevens te verwerken zich tot vertrouwelijkheid verbinden gedurende en na hun samenwerking met Verwerkingsverantwoordelijke (bijvoorbeeld door middel van een geheimhoudingsovereenkomst), voor zover het niet reeds tot een wettelijke verplichting tot geheimhouding is gehouden;
  - iv. technische en organisatorische maatregelen treffen – passend bij de huidige stand van de techniek – om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen en aldus voldoen aan artikel 32 AVG;
  - v. op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke documentatie verstrekken over de veiligheidsmaatregelen en routines van Verwerker, voor zover deze informatie vereist is om de verplichtingen te vervullen onder de Privacywetgeving. Verwerker zal meewerken aan audits van Verwerkingsverantwoordelijke en/of die van een door Verwerkingsverantwoordelijke aangewezen derde partij;
  - vi. eventuele afwijkingen van de door Verwerker gedocumenteerde veiligheidsmaatregelen en routines registreren en rapporteren, inclusief maar niet beperkt tot alle aangemelde en gedocumenteerde pogingen tot ongeautoriseerde toegang tot de computersystemen waarin persoonsgegevens worden verwerkt, een en ander voor zover Verwerker zich hiervan bewust is en dit onder de Privacywetgeving vereist is;
  - vii. Verwerkingsverantwoordelijke bijstand verlenen bij het doen nakomen van bepaalde verplichtingen, zoals:

- bij het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens (zie ook artikel 7 van deze Verwerkersovereenkomst);
  - bij het uitvoeren van een Data Protection Impact Assessment (DPIA);
  - bij een voorafgaande raadpleging naar aanleiding van een DPIA;
- viii. informatie verwijderen in overeenstemming met redelijke schriftelijke richtlijnen van Verwerkingsverantwoordelijke; en(ix) in het geval dat Verwerker een verzoek van een betrokkene ontvangt met betrekking tot een van de rechten als opgenomen in hoofdstuk III van de AVG (zoals inzage, rectificatie, gegevenswissing et cetera) het verzoek doorsturen aan Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerkingsverantwoordelijke zal het verzoek vervolgens verder afhandelen. Verwerker mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke voor zover mogelijk bijstand verlenen (technisch en/of organisatorisch) bij de afhandeling van dergelijke verzoeken

## **Verplichtingen van Verwerkingsverantwoordelijke.**

### **Artikel 4**

1. Verwerkingsverantwoordelijke zal, bij de uitvoering van de Overeenkomst en deze Verwerkersovereenkomst, voldoen aan de op Verwerkingsverantwoordelijke van toepassing zijnde Privacywetgeving, inclusief maar niet beperkt tot het ervoor te zorgen dat er een wettelijke basis is om persoonsgegevens te verwerken in het kader van de Overeenkomst en de Verwerkersovereenkomst, het verkrijgen van alle vereiste toestemming (waar vereist), en alle andere vereisten voor de verwerking van persoonsgegevens in het kader van deze Verwerkersovereenkomst, met uitzondering van die bepalingen die specifiek de verplichtingen van Verwerker identificeren. In het verlengde hiervan staat Verwerkingsverantwoordelijke er jegens Verwerker voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Vanzelfsprekend zal Verwerkingsverantwoordelijke zorgdragen voor het informeren van betrokkenen (zoals klanten en werknemers) over de verwerking van diens persoonsgegevens door Verwerker (in het kader van artikel 13 en 14 AVG).

### **Artikel 5 Subverwerker.**

1. Verwerkingsverantwoordelijke geeft Verwerker toestemming om subverwerkers in te schakelen. Verwerker licht Verwerkingsverantwoordelijke in over beoogde veranderingen betreffende de toevoeging of vervanging van subverwerkers. Indien Verwerker gebruik maakt van een subverwerker zal hij ervoor zorgen dat elke subverwerker de verplichtingen zal overnemen die conform deze Verwerkersovereenkomst rusten op Verwerker.

### **Artikel 6 Locatie van de gegevensverwerking**

1. Enige en alle verwerking van persoonsgegevens in het kader van deze Overeenkomst vindt plaats in Zwitserland, de Europese Unie of de Europese Economische Ruimte. Verwerker zal geen persoonlijke gegevens naar landen buiten de regio, bestaande uit Zwitserland, de Europese Unie en de Europese Economische Ruimte, doorgeven/overdragen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke. Een dergelijke overdracht/doorgifte moet voldoen aan de eisen van de Privacywetgeving.

## Artikel 7 Meldplicht

1. In het geval van een inbreuk in verband met persoonsgegevens als bedoeld in artikel 4 lid 12 AVG bij Verwerker verplicht de Verwerker zich ertoe om Verwerkingsverantwoordelijke daarover zo spoedig mogelijk te informeren. Verwerker verplicht zich er voorts toe om ervoor zorg te dragen dat de aan Verwerkingsverantwoordelijke verstrekte informatie volledig, correct en accuraat is.

2. Indien de Privacywetgeving aan Verwerker een dergelijke verplichting oplegt, dan zal Verwerker meewerken aan het informeren van de terzake relevante autoriteiten en/of betrokkenen.

3. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een inbreuk in verband met persoonsgegevens is geweest, alsmede:

- een samenvatting van de inbreuk (waaronder datum en tijdstip, geschat aantal bestanden, geschat aantal betrokkenen, soort incident, en vooralsnog bekende en/of te verwachten gevolgen);
- de (voorgestelde) oplossing;
- de reeds ondernomen maatregelen.

## Artikel 8 Vrijwaring

1. Verwerkingsverantwoordelijke vrijwaart Verwerker voor alle (financiële) schade en kosten die Verwerker heeft en die rechtstreeks of indirect voortvloeien uit een tekortkoming door Verwerkingsverantwoordelijke of een wettelijke verplichting waarvoor Verwerkingsverantwoordelijke (in de hoedanigheid van Verwerkingsverantwoordelijke) op grond van de Privacywetgeving aansprakelijk is.

2. Als Verwerker schade in verband met deze Verwerkersovereenkomst heeft vergoed aan een betrokkene, is Verwerker gerechtigd op Verwerkingsverantwoordelijke dat deel van de schadevergoeding te verhalen dat overeenkomt met het deel van de schade dat onder de verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke valt overeenkomstig de Privacywetgeving en het Nederlands Burgerlijk Wetboek.