

# ALGEMENE VOORWAARDEN ITCOMS B.V.

## ITCOMS BV

### Kantoor Bergen op Zoom

Joulehof 5-7 4622 RG Bergen op Zoom

### Kantoor Bosschenhoofd

#### Breda / Seppe Airport

Bredasebaan 8, 4744 RZ Bosschenhoofd

### Telefoon

085 239 44 44

### Internet & E-mail

[www.itcoms.nl](http://www.itcoms.nl)

[info@itcoms.nl](mailto:info@itcoms.nl)

## Definities

In deze Algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- ITCOMS: ITCOMS BV, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 20161578;
- Opdrachtgever: de wederpartij van ITCOMS;
- Voorwaarden: deze set algemene voorwaarden;

## Artikel 1 – Toepasselijkheid

- 1.1** Deze Voorwaarden gelden voor iedere offerte en iedere overeenkomst, waarbij ITCOMS goederen en/of diensten van welke aard ook aan Opdrachtgever levert.
- 1.2** Afwijkingen van en aanvulling op deze Voorwaarden zijn pas geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.3** De toepasselijkheid van algemene inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4** Indien en voor zover ITCOMS goederen en/of diensten van derden aan Opdrachtgever levert, zullen mits en voor zover dat door ITCOMS schriftelijk aan Opdrachtgever is medegedeeld, voor wat betreft die goederen en/of diensten de voorwaarden van die derden van toepassing zijn. De afwijkende bepalingen in deze Voorwaarden zullen alsdan buiten toepassing blijven. De overige bepalingen uit deze Voorwaarden blijven alsdan in stand. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden, zoals hiervoor bedoeld. Die voorwaarden zullen door ITCOMS of rechtstreeks door deze derden worden aangeleverd. In het bijzonder geldt voor de door ITCOMS geleverde / te leveren Microsoft Clouddiensten de meest recent toepasselijke versie van de "Microsoft Cloud Agreement". ITCOMS zal deze – indien van toepassing – meezenden. Deze is tevens op aanvraag beschikbaar.
- 1.5** Indien enige bepaling van deze Voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven. ITCOMS en Opdrachtgever 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.
- 1.6** Indien ITCOMS niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat ITCOMS, in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

## Artikel 2 – Offerte en overeenkomst

- 2.1** ITCOMS is slechts aan een offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd. Door deze aanvaarding komt een overeenkomst tot stand. Een overeenkomst komt tevens conform de aanbieding of offert tot stand indien ITCOMS, zonder schriftelijke bevestiging doch met (stilzwijgende) goedkeuring van Opdrachtgever, aanvangt met de geoffreerde werkzaamheden. Tevens kan een overeenkomst tot stand komen zonde voorafgaande aanbieding of offerte, doordat Opdrachtgever ITCOMS om bepaalde diensten, goederen of werkzaamheden verzoekt en ITCOMS dit verzoek (schriftelijk of mondeling) accepteert of bevestigt
- 2.2** Als de aanvaarding afwijkt van het in een offerte opgenomen aanbod dan is ITCOMS hier niet aan gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij ITCOMS anders aangeeft.
- 2.3** In offertes en overeenkomsten vermelde prijzen zijn exclusief BTW, tenzij anders is aangegeven.
- 2.4** Voor overeenkomsten die betrekking hebben op het verlenen van diensten gelden de volgende bepalingen:
  - a.** ITCOMS zal aan Opdrachtgever de in de overeenkomst tussen partijen bepaalde dienst(en) verlenen c.q. implementeren.
  - b.** Indien overeengekomen zal ITCOMS de in de overeenkomst vermelde programmatuur op de door ITCOMS aangegeven infrastructuur installeren. ITCOMS is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en goede werking van de infrastructuur van Opdrachtgever of die van derden.
  - c.** Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Tevens is Opdrachtgever verantwoordelijk voor uitleg van het gebruik aan diens gebruikers (zoals werknemers).
  - d.** Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is ITCOMS niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
- 2.5** Indien de overeenkomst (tevens) verkoop van apparatuur omvat gelden eveneens de volgende bepalingen:

- a. Opdrachtgever draagt het risico van de selectie van de gekochte apparatuur. ITCOMS staat er voor in dat de zaken bij aflevering geschikt zijn voor normaal gebruik en voldoen aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties.
  - b. De door ITCOMS aan Opdrachtgever verkochte apparatuur zal aan Opdrachtgever onder de conditie "af magazijn" worden geleverd. Levering is dan ook voltooid indien deze in de macht van Opdrachtgever zijn gebracht, doordat deze de goederen heeft afgehaald of heeft laten afhalen. In de koopprijs is derhalve uitdrukkelijk niet begrepen (de kosten voor) vervoer, verzekering, inhuur tijdelijke voorzieningen, e.d.
  - c. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal ITCOMS de aan Opdrachtgever verkochte apparatuur – echter volledig voor rekening en risico van Opdrachtgever – bezorgen op een door Opdrachtgever aan te wijzen plaats. ITCOMS zal Opdrachtgever zo mogelijk tijdig voor de bezorging in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder van plan is de apparatuur af te bezorgen. De door ITCOMS of vervoerder alsdan aangegeven bezorgtijden zijn slechts indicatief.
  - d. ITCOMS is gerechtigd de overeenkomst in deelleveringen uit te voeren.
- 2.6** Indien de overeenkomst (tevens) IT-ondersteuning omvat gelden eveneens de volgende bepalingen:
- a. ITCOMS zal telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur en over het gebruik dat van de dienst wordt gemaakt.
  - b. ITCOMS kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt.
  - c. ITCOMS zal verzoeken/ opdrachten voor ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen.
  - d. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt ondersteuning uitsluitend verleend op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van ITCOMS.

### **Artikel 3 – Uitvoering van de overeenkomst, gegevens en termijnen**

- 3.1** ITCOMS zal de opdracht naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- 3.2** Ingeval medewerkers van ITCOMS op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, draagt Opdrachtgever, kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten zoals een werkruimte met computer-data-en telecommunicatiefaciliteiten.
- 3.3** Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan ITCOMS aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan ITCOMS worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan ITCOMS zijn verstrekt, heeft ITCOMS het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten in rekening te brengen.
- 3.4** ITCOMS is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat ITCOMS is uitgegaan van de door Opdrachtgever verstrekte onjuiste, onvolledige of te laat verstrekte gegevens.
- 3.5** Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft ITCOMS het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 3.6** Overeengekomen termijnen voor het verrichten van diensten, alsmede voor levering van goederen/software of de installatie daarvan zijn nimmer fataal. Indien ITCOMS niet binnen de afgesproken termijn de desbetreffende diensten verricht, goederen/software (af)levert en/of installeert, is zij niet reeds door dat feit in verzuim. Er is sprake van verzuim als Opdrachtgever ITCOMS per aangetekende brief in gebreke heeft gesteld met inachtneming van een termijn van tenminste 14 dagen.

### **Artikel 4 – Uitvoering van de overeenkomst, gegevens en termijnen**

- 4.1** Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
- 4.2** Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. ITCOMS zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
- 4.3** Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst kwalitatieve consequenties heeft, zal ITCOMS Opdrachtgever hierover van tevoren inlichten. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal ITCOMS daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële consequenties heeft.

## Artikel 5 – Inschakeling van derden

- 5.1** ITCOMS is gerechtigd zich te laten ondersteunen door derden of deskundig advies of diensten van derden in te huren bij de uitvoering van de werkzaamheden. Voor zover dit kostenverhogend werkt door omstandigheden die redelijkerwijs niet voor rekening van ITCOMS dienen te komen, is ITCOMS gerechtigd de kosten voor door haar ingeschakelde derden door te belasten.
- 5.2** Opdrachtgever is eveneens gerechtigd om derden zoals bedoeld in lid 1 of anderszins, naar voren te schuiven of in te schakelen op haar kosten. Onder derden worden alsdan verstaan: externe partijen alsook interne personen (bijvoorbeeld freelancers of werknemers van Opdrachtgever). Opdrachtgever zal hierover vooraf met ITCOMS overleggen. Opdrachtgever staat in voor de deskundigheid van deze derden. ITCOMS is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door toedoen of nalaten van deze derden. Tevens is ITCOMS gerechtigd om het meerwerk dat hieruit eventueel voor haar voortvloeit op Opdrachtgever te verhalen.

## Artikel 6 – Contractsduur

- 6.1** Losse, over het algemeen kortdurende overeenkomsten, die naar hun aard voor een bepaalde tijd, namelijk een project/doel zijn aangegaan, eindigen van rechtswege door voltooiing van de opdracht door ITCOMS. Het is echter mogelijk dat partijen hierover afwijkende afspraken maken. Tussentijdse / voortijdige opzegging door Opdrachtgever van dergelijke projectovereenkomsten is slechts mogelijk tegen vergoeding door Opdrachtgever aan ITCOMS van het honorarium dat ITCOMS in rekening zou hebben gebracht tot het einde van de looptijd. Eén en ander te vermeerderen met de door ITCOMS reeds gemaakte kosten.
- 6.2** Overeenkomsten die betrekking hebben op de levering van telecomdiensten, waaronder diensten die op abonnementsbasis worden afgenomen, worden na afloop van de overeengekomen looptijd voortgezet voor onbepaalde tijd. Deze diensten zijn alsdan opzegbaar met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

*Artikel 7 tot en met 12 zijn van toepassing op abonnementsdiensten (en eventuele daarbij te leveren hardware) die worden aangeboden door ITCOMS, waaronder – maar niet uitsluitend – IP telefonie (IPT/VoIP), Virtual Private Networking (VPN), Pinnen over IP (PoIP), Internet (Ethernet Acces/XDSL), Alarmering over IP (AoIP), virtual desktop services en overige online/cloud computing services.*

## Artikel 7 – Gedragsregels Opdrachtgever

- 7.1** Opdrachtgever (waaronder in dit artikel tevens worden begrepen de (rechts)personen die bij of namens Opdrachtgever gebruik maken van de diensten) zal de diensten en hetgeen hem verder ten aanzien van de diensten ter beschikking is gesteld als goed huisvader en op correcte wijze gebruiken. Indien aan Opdrachtgever apparatuur in bruikleen/huur is verstrekt, is Opdrachtgever gehouden deze op eerste verzoek van ITCOMS in goede staat in te leveren. ITCOMS is gerechtigd om in bruikleen gegeven/verhuurde apparatuur ten alle tijde te vervangen, indien zij dit noodzakelijk acht. Opdrachtgever is gehouden om instructies ten aanzien hiervan op te volgen.
- 7.2** Opdrachtgever zal op geen enkele wijze andere gebruikers van de diensten beperken of hinderen in hun toegang en/of genot van het gebruik van de diensten.
- 7.3** Opdrachtgever zal op geen enkele wijze inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van ITCOMS en diens toeleveranciers (hierna tezamen ook te noemen: ITCOMS).
- 7.4** Opdrachtgever zal geen (computer)virussen of andere bestanden verspreiden die de (werking van de) diensten door en/of door ITCOMS en/of derden gebruikte software, de router of de randapparatuur kunnen beschadigen.
- 7.5** Opdrachtgever zal geen toegangscode(s) misbruiken of (proberen) beveiligingsmaatregelen te doorbreken verband houdend met en/of gebruikmakend van de diensten.
- 7.6** Opdrachtgever zal niet ongevroegd grote hoeveelheden berichten met dezelfde of vergelijkbare inhoud (spam) verzenden.
- 7.7** Opdrachtgever zal zich niet uitgeven voor een ander (phishing) met gebruikmaking van de diensten.
- 7.8** Opdrachtgever zal zich niet schuldig maken aan enig strafbaar feit op grond van enig wettelijk voorschrift met gebruikmaking van de diensten.
- 7.9** Opdrachtgever zal niet opzettelijk of door onachtzaamheid, noch door handelen of nalaten een overmachtssituatie bevorderen, uitlokken of veroorzaken. Als overmacht wordt in dit kader in elk geval – doch niet uitsluitend – gezien de gevallen als genoemd in artikel 20 lid 1 van de 'Voorwaarden'.

- 7.10** Opdrachtgever zal geen door ITCOMS aangebrachte (configuratie)instellingen en/of (type)markeringen en/of logo's in of aan de router en/of randapparatuur veranderen of verwijderen, noch de router en/of randapparatuur herplaatsen, zonder de schriftelijke toestemming van ITCOMS.
- 7.11** Het is Opdrachtgever niet toegestaan om het signaal dat van ITCOMS wordt ontvangen openbaar te maken, te vereenvoudigen of anderszins aan te wenden, anders dan voor eigen gebruik. In het bijzonder is het delen of doorgeven van signalen naar derden niet toegestaan zonder de schriftelijke toestemming van ITCOMS.
- 7.12** Opdrachtgever zal de diensten aanwenden voor normaal, niet excessief gebruik. Er is in elk geval sprake van excessief gebruik indien Opdrachtgever het gemiddeld gebruik van andere Opdrachtgevers, naar het oordeel van ITCOMS, meer dan vijf (5) maal overschrijdt.
- 7.13** Opdrachtgever zal de diensten gebruiken geheel overeenkomstig de beschrijving/aanwijzing door ITCOMS of diens toeleverancier(s). Dit geldt voor alle online-/clouddiensten die door ITCOMS worden (door)geleverd.

## **Artikel 8 – Voorbeeld-/testomgeving en modellen**

- 8.1** Is aan Opdrachtgever een test laten zien of verstrekt of de werking van de diensten als voorbeeld getoond, dan wordt dit vermoed slechts een aanduiding te zijn geweest, tenzij uitdrukkelijk wordt overeengekomen dat hetgeen geleverd zal worden daarmee exact zal overeenstemmen.
- 8.2** Geringe afwijkingen in de uiteindelijke werking of de ter beschikking gestelde apparatuur, geven Opdrachtgever niet het recht de opdracht te weigeren, de overeenkomst te (laten) ontbinden en/of schadevergoeding te vorderen.

## **Artikel 9 – Voorbeeld-/testomgeving en modellen**

- 9.1** ITCOMS streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid en kwaliteit van de diensten. ITCOMS is echter afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden, waar ITCOMS weinig of geen invloed op kan uitoefenen.
- 9.2** Onbeschikbaarheid/storing als gevolg van een (netwerk)defect bij Opdrachtgever of als gevolg van preventief en periodiek onderhoud wordt niet gezien als onbeschikbaarheid van de diensten.
- 9.3** Ten behoeve van periodiek en preventief onderhoud, updates etc. is ITCOMS dan wel diens toeleverancier gerechtigd de servers (en daarmee de diensten) tijdelijk buiten gebruik te stellen. Opdrachtgever dient enige mate van ongemak hiervan te dulden.
- 9.4** Indien de servers ten behoeve van onderhoud gedurende langere tijd buiten gebruik worden gesteld, zal Opdrachtgever daarover zoveel mogelijk vooraf worden geïnformeerd. Daarbij zal indien mogelijk informatie worden verschaft over het moment van onderhoud en de te verwachten 'down time'. Gepland onderhoud zal in beginsel vier werkdagen van tevoren worden aangekondigd en zal steeds zoveel mogelijk plaatsvinden tussen 0.00u en 07.00u. Bij niet gepland onderhoud of acuut noodzakelijk (of preventief) onderhoud kan aankondiging kort tevoren plaatsvinden. Bij calamiteiten kan aankondiging achterwege worden gelaten.
- 9.5** Niet aangekondigde storingen (in het functioneren van) de diensten dienen zo spoedig mogelijk te worden gemeld bij ITCOMS via het storingsnummer van ITCOMS. Gemelde storingen worden zo spoedig mogelijk door ITCOMS en/of diens toeleverancier onderzocht, tenzij dit redelijkerwijs onmogelijk/onnodig is.
- 9.6** ITCOMS is gerechtigd de kosten voor onderzoek en herstel van storingen/gebreken in rekening te brengen bij Opdrachtgever in geval storingen/gebreken zijn ontstaan door gebruiksfouten, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik of andere aan Opdrachtgever toe te rekenen oorzaken en factoren.
- 9.7** ITCOMS is nimmer aansprakelijk voor eventuele schade die Opdrachtgever lijdt in verband met het buiten gebruik zijn van de diensten. Indien de onderbreking naar verwachting langer zal aanhouden dan vooraf ingeschat en/of als niet-acceptabel wordt beschouwd (één en ander ter beoordeling van ITCOMS), zal ITCOMS zich inspannen om zo spoedig mogelijk een alternatieve en/of tijdelijke oplossing te vinden.
- 9.8** ITCOMS is gerechtigd de diensten buiten gebruik te (laten) stellen indien blijkt dat het elektronische communicatieverkeer hinder ondervindt door het gebruik van de diensten door Opdrachtgever of door de door Opdrachtgever aangesloten apparatuur. In dat geval zal Opdrachtgever alle instructies en voorschriften die dienaangaande door of vanwege ITCOMS worden gegeven opvolgen en de daaraan verbonden (financiële) gevolgen aanvaarden.
- 9.9** De werking van de diensten is afhankelijk van het overige gebruik op de verbinding. Telefoon, internet en PIN verkeer kan mogelijk hinder ondervinden, bijvoorbeeld van door Opdrachtgever veroorzaakte (over)belasting van de verbinding in de upstream richting.

## Artikel 10 – Telefonie

- 10.1** ITCOMS zal uitgegeven telefoonnummers niet standaard op (laten) nemen in de telefoongids of leveren aan nummerinformatiediensten.
- 10.2** ITCOMS is gerechtigd telefoonnummers te wijzigen indien wet- of regelgeving of andere beslissingen van overheidswege dit noodzakelijk maken.
- 10.3** 3. ITCOMS bewaart zogenaamde call data records, die gebruikt worden voor het bepalen van de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen gedurende twee maanden na registratie van het gesprek. Opdrachtgever kan na een periode van twee maanden na het betreffende gesprek derhalve niet reclameren.

## Artikel 11 – Tarieven en tariefswijzigingen

- 11.1** De meest actuele tarieven kunnen ten alle tijde worden opgevraagd bij ITCOMS. Het door Opdrachtgever verschuldigde tarief bestaat onder mee uit eenmalig verschuldigde bedragen en maandelijks of anderszins periodiek verschuldigde bedragen. Alle bedragen zijn in Euro's en zijn exclusief omzetbelasting.
- 11.2** Verbruiks(afhankelijke) kosten, zoals – maar niet uitsluitend – eenmalige extra kosten, variabele kosten, pintransactiekosten, gesprekskosten en starttarieven, zijn aan verandering onderhevig. Internationale gesprekskosten en gesprekskosten voor lijnen die beginnen met 087, 088 en 0900, kunnen zonder aankondiging van reden in prijs verhoogd worden. Wijziging in kosten voor nationale gesprekken worden zo tijdig mogelijk vooraf aangekondigd. Bij prijsverhogingen van verbruiksafhankelijke kosten is Opdrachtgever niet gerechtigd de diensten te beëindigen.
- 11.3** 3Voor het bepalen van de bedragen die Opdrachtgever voor het gebruik van de diensten verschuldigd is aan ITCOMS, zijn de administratieve gegevens van ITCOMS beslissend, tenzij Opdrachtgever aantoont dat deze onjuist zijn.
- 11.4** De tarieven kunnen jaarlijks worden verhoogd conform de consumentenprijsindex van het CBS, reeks alle huishoudens.
- 11.5** Buiten het voorgaande kunnen eventuele kostenverhogende factoren, door hogere (inkoop)prijzen en kosten, worden doorberekend aan Opdrachtgever. Deze worden ten minste drie weken voorafgaand aan de inwerkingtreding aangekondigd.

## Artikel 12 – Betaling abonnementen

- 12.1** Ten aanzien van diensten die met regelmaat/periodiek worden afgenomen (abonnement) is Opdrachtgever gehouden de verschuldigde bedragen voor het einde van elke maand bij voorafbetaling te voldoen, tenzij uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen. Eventuele eenmalige (entree)kosten worden zoveel mogelijk in de eerste facturatie meegenomen.
- 12.2** Bij de vooruitbetaling van de diensten vindt elke maand ook bij achterafbetaling de facturatie van de gebruikskosten (bijv. t.b.v. telefonie) ten aanzien van de diensten en eventuele overige variabele en/of eenmalige kosten plaats.
- 12.3** Betaling van de facturen geschiedt door middel van automatische incasso, tenzij partijen uitdrukkelijk anders overeenkomen. Opdrachtgever machtigt ITCOMS om de factuurbedragen via een automatische incasso te incasseren. Opdrachtgever zal volledig meewerken en alles doen dat nodig is om de machtiging voor automatische incasso door ITCOMS mogelijk te maken en in stand te houden. Indien en voor zover geen gebruik wordt gemaakt / kan worden gemaakt van automatische incasso is ITCOMS gerechtigd bij het factuurbedrag 5% administratiekosten, met een minimum van € 10, op te tellen. De maximale betalingstermijn (bijvoorbeeld indien geen gebruik wordt gemaakt van automatische incasso) bedraagt ten alle tijde 14 dagen vanaf de factuurdatum.
- 12.4** Artikel 13 en 14 zijn verder van overeenkomstige toepassing.

## Artikel 13 – Honorarium, kosten en tarieven

- 13.1** Voor offertes en overeenkomsten (niet zijnde abonnementsdiensten als bedoeld in artikel 7 tot en met 12) waarin een vast honorarium wordt aangeboden of overeengekomen gelden leden 2, 4, 5, 6, 7, 8 en 9 van dit artikel. Voor werkzaamheden waarbij geen vast honorarium is overeengekomen, gelden leden 2, 3, 4, 5, 6, 8 en 9 van dit artikel.
- 13.2** Voor zover niet uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn bedragen altijd exclusief de verschuldigde omzetbelasting (BTW).
- 13.3** De honorering van ITCOMS berust op uurtarieven - tenzij een andere wijze van beloning is overeengekomen – waarbij het volgende van toepassing is:

- Het geldende uurtarief is opgenomen in de overeenkomst.
  - Reizen worden beschouwd als declarabele uren. Per dag komt echter het eerste reisuur voor rekening van ITCOMS.
  - Declarabel zijn alle uren die direct verband houden met de werkzaamheden zoals vermeld onder 'Omschrijving opdracht' in de offerte of opdrachtbevestiging. Hieronder zijn in ieder geval begrepen alle uren die in het kader van de opdracht besteed worden aan; bezoek aan en/of contact met Opdrachtgever, relaties en derden; het opstellen en uitwerken van rapportages en verslagen; het operationeel maken van door Opdrachtgever noodzakelijk geachte hulpmiddelen; het uitvoeren van onderzoek; het bijwonen van meetings en het voeren van overleg.
  - Niet declarabel zijn alle uren die direct verband houden met het in staat zijn van ITCOMS tot het uitvoeren van de opdracht. Hieronder zijn in ieder geval begrepen alle uren die besteed worden aan: het bijhouden van algemene kennis en marktontwikkelingen, lunches, verkrijging van opdrachten, auto-onderhoud en het bijhouden van registraties voor declaraties en de financiële administratie
- 13.4** Voor wat betreft de volgende redelijkerwijs gemaakte kosten geldt, voor zover niet anders overeengekomen:
- Lunch en consumpties tijdens kantooruren: geheel voor rekening van ITCOMS.
  - Diner, overnachting, ontbijt en overige kosten die verband houden met verblijf elders: geheel voor rekening van Opdrachtgever.
  - Auto: per gereden kilometer komt een bedrag van €0,45 voor rekening van Opdrachtgever. Reizen en kilometerkosten worden bepaald aan de hand van de reistijd en afstand tussen en het kantoor van ITCOMS, waarvandaan de medewerker vertrekt en de uiteindelijke bestemming. Afwijkende afspraken die zijn vastgelegd in de overeenkomst prevaleren.
- 13.5** ITCOMS verplicht zich een verantwoording van uren en kosten bij te houden en op verzoek ter inzage beschikbaar te stellen. Deze verplichting geldt slechts dan, indien niet op basis van een overeengekomen vaste vergoeding wordt gewerkt.
- 13.6** Partijen kunnen, bij het tot stand komen van de overeenkomst, een vast honorarium overeenkomen. Het vaste honorarium is exclusief BTW, reizen, reis- en verblijfkosten.
- 13.7** Bij opdrachten met een looptijd langer dan een maand zullen de verschuldigde kosten maandelijks in rekening worden gebracht.
- 13.8** Een voorschot op het honorarium en de kosten kan worden overeengekomen of door ITCOMS worden gevorderd indien ITCOMS daartoe aanleiding ziet. ITCOMS heeft tevens het recht andere wijze van zekerheid tot nakoming/voldoening van het honorarium door Opdrachtgever te verlangen, alvorens over te gaan tot het verlenen van de diensten/werkzaamheden en/of leveren van producten. Kosten van derden kunnen bij ontvangst van facturen van derden onmiddellijk worden doorbelast.
- 13.9** Indien ITCOMS met Opdrachtgever een vast honorarium of uurtarief overeenkomt, is ITCOMS een keer per jaar gerechtigd tot de verhoging van dit honorarium of uurtarief met de CBS prijsindex van het voorgaande jaar.

## Artikel 14 – Betaling en incasso

- 14.1** Betaling dient te geschieden binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum. Na het verstrijken van de in de ingebrekestelling genoemde termijn is Opdrachtgever in verzuim; Opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag de wettelijke rente verschuldigd.
- 14.2** Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening, korting of opschorting van het door hem aan ITCOMS verschuldigde. Bezwaren tegen de (hoogte van de) factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
- 14.3** In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van Opdrachtgever zullen de verplichtingen van Opdrachtgever onmiddellijk en volledig opeisbaar zijn.
- 14.4** Indien Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Opdrachtgever. De buitengerechtigde kosten worden berekend op basis van de staffel voortvloeiend uit de Wet Normering Buitengerechtigde Incassokosten, waarbij – afhankelijk van de vordering – minstens 15% van het factuurbedrag met een minimum van € 40,- in rekening wordt gebracht. Indien ITCOMS echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op Opdrachtgever worden verhaald. Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.
- 14.5** Door Opdrachtgever gedane betalingen worden in de eerste plaats in mindering gebracht op de kosten, vervolgens op de opengevallen rente en tenslotte op de hoofdsom en de lopende rente.

- 14.6** ITCOMS is ten alle tijde gerechtigd zekerheid te verlangen ten aanzien van de (nakoming) van bedragen / facturen, bijvoorbeeld in de vorm van een bankgarantie of borgsom.

## **Artikel 15 – Eigendomsvoorbehoud**

- 15.1** ITCOMS behoudt zich de eigendom voor van alle goederen die zij in het kader van een overeenkomst met Opdrachtgever aan laatstgenoemde levert, totdat Opdrachtgever aan al haar financiële verplichtingen ten opzichte van ITCOMS uit de desbetreffende overeenkomst en uit eerdere en latere overeenkomsten met ITCOMS volledig heeft voldaan. Evenzo blijft ITCOMS rechthebbende met betrekking tot alle immateriële goederen die zij in het kader van enige overeenkomst aan Opdrachtgever dient over te dragen zolang Opdrachtgever niet aan al haar verplichtingen uit de desbetreffende overeenkomst en eerdere en later overeenkomsten met ITCOMS heeft voldaan.
- 15.2** Indien ITCOMS in het kader van een overeenkomst met Opdrachtgever auteursrechten of andere intellectuele eigendomsrechten aan Opdrachtgever dient over te dragen, blijven deze rechten aan opdrachtnemer voorbehouden totdat Opdrachtgever aan alle verplichtingen uit de overeenkomst en uit eerdere en latere overeenkomsten met opdrachtnemer heeft voldaan.

## **Artikel 16 – Garantie geleverde goederen (apparatuur)**

- 16.1** Ten aanzien van garantie op door ITCOMS geleverde goederen, gelden in beginsel de garantievoorwaarden en services die door de fabrikant worden aangeboden of worden vergoed.
- 16.2** Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging valt buiten de garantie. Alle door ITCOMS teruggenomen, vervangen onderdelen worden eigendom van ITCOMS. De garantieverplichting vervalt indien de materiaal- of fabricagefouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien Opdrachtgever zonder toestemming van ITCOMS wijzigingen in de apparatuur aanbrengt of doet aanbrengen.
- 16.3** ITCOMS heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten / gebreken die na afloop van de in dit artikel in lid 1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat. Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door ITCOMS in rekening worden gebracht volgens de gebruikelijke tarieven.
- 16.4** ITCOMS is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade, zoals inkomstenderving door bedrijfsstagnatie, schade doordat personeel niet (optimaal) kan werken, etc. Het bepaalde in artikel 19 is van overeenkomstige toepassing.

## **Artikel 17 – Reclames**

- 17.1** Reclames met betrekking tot de door ITCOMS 's verrichte werkzaamheden en/of factuurbedrag dienen zo spoedig mogelijk schriftelijk aan ITCOMS kenbaar te worden gemaakt, bij voorkeur binnen twee (2) weken, doch uiterlijk binnen vier (4) weken, na voltooiing van de betreffende werkzaamheden, na de verzenddatum van de factuur, stukken of informatie waarover Opdrachtgever reclameert, dan wel binnen 2 weken, doch uiterlijk binnen 4 weken na de ontdekking van het gebrek indien Opdrachtgever aantoonbaar dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken.
- 17.2** Reclames als bedoeld in het eerste lid schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.
- 17.3** In geval van een terecht uitgebrachte reclame (zulks naar het oordeel van ITCOMS) heeft ITCOMS de keuze tussen aanpassing van de in rekening gebrachte facturen, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde werkzaamheden, of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht tegen een restitutie naar evenredigheid van de reeds betaalde facturen.

## **Artikel 18 – Intellectueel eigendomsrecht en andere eigendomsrechten**

- 18.1** Alle rechten van intellectuele eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen documentatie, rapporten, offertes berusten uitsluitend bij ITCOMS, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze Voorwaarden en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.
- 18.2** Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de in dit eerste lid genoemde werken te verwijderen of te wijzigen.

- 18.3** Het is ITCOMS toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur dan wel websites. Indien ITCOMS door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan, deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

#### **Artikel 19 – Aansprakelijkheid / vrijwaring**

- 19.1** De totale aansprakelijkheid van ITCOMS wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot hetgeen de aansprakelijkheidsverzekering van ITCOMS in een voorkomend geval ter zake uitkeert (eventueel te vermeerderen met het eigen risicobedrag van ITCOMS, indien van toepassing). Indien de aansprakelijkheidsverzekering van ITCOMS niet tot uitkering overgaat, doch onherroepelijk vast staat dat ITCOMS aansprakelijk is, is de aansprakelijkheid van ITCOMS beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor de overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan een jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar.
- 19.2** De aansprakelijkheid van ITCOMS voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, vermindering of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan ITCOMS voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met inschakeling van door Opdrachtgever aan ITCOMS voorgeschreven derden en alle andere vormen van schade dan genoemd in dit artikel in lid 1 en 2 uit welke hoofde dan ook, is uitgesloten.
- 19.3** De in dit artikel, lid 1 en 2 genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van ITCOMS.
- 19.4** Aansprakelijkheid van ITCOMS wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Opdrachtgever ITCOMS onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter nakoming wordt gesteld, en ITCOMS ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat ITCOMS in staat is adequaat te reageren.
- 19.5** Om recht te hebben op schadevergoeding dient Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij ITCOMS te melden. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen ITCOMS vervalt door het enkele verloop van 4 (vier) weken na het ontstaan van de schade.
- 19.6** Opdrachtgever vrijwaart ITCOMS voor alle aanspraken van derden verband houdende met de (uitvoering van) enige overeenkomst die partijen met elkaar hebben gesloten, daaronder tevens – maar niet uitsluitend – begrepen aanspraken van derden die in verband met onrechtmatig gebruik van de diensten door Opdrachtgever schade lijden en/of ITCOMS aanspreken.
- 19.7** Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten voordele van alle rechtspersonen waarvan ITCOMS zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.

#### **Artikel 20 – Overmacht**

- 20.1** In geval van overmacht, waaronder in ieder geval (maar niet uitsluitend) wordt verstaan binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremmingen in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, brand, overstroming, zal de uitvoering van de overeenkomst worden opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door ITCOMS niet mogelijk is langer duurt dan twee maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
- 20.2** Indien ITCOMS bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het al uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het al uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

#### **Artikel 21 – Opzegging**

- 21.1** Buiten de opzeggingsmogelijkheden die reeds zijn genoemd in deze voorwaarden, is ITCOMS is gerechtigd om de overeenkomst met Opdrachtgever met onmiddellijke ingang op te zeggen indien Opdrachtgever in staat van faillissement verkeert, aan Opdrachtgever surseance van betaling is verleend, dan wel indien Opdrachtgever zijn onderneming heeft gestaakt.

- 21.2** Ten gevolge van de opzegging wordt de vordering van ITCOMS op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Opdrachtgever is voorts aansprakelijk voor door ITCOMS geleden schade, onder meer bestaande uit gedeelde omzet over de resterende looptijd van de overeenkomst.
- 21.3** Indien Opdrachtgever de overeenkomst tussentijds wenst te beëindigen terwijl dit niet is overeengekomen of Opdrachtgever verlangt dat ITCOMS haar dienstverlening opschort, vanwege factoren die geen verband houden met de aard van de prestatie van ITCOMS, is Opdrachtgever aan ITCOMS een schadevergoeding verschuldigd welke onder meer bestaat uit een vergoeding voor de gedeelde omzet van ITCOMS over de resterende looptijd van de overeenkomst. ITCOMS behoudt zich voorts het recht voor om in dit geval vergoeding van de werkelijk door haar geleden schade te vorderen.
- 21.4** Indien Opdrachtgever bij opzegging van de overeenkomst wenst dat de diensten worden overgedragen op een andere aanbieder, dan zijn de eventuele kosten die hieruit voortvloeien voor rekening van Opdrachtgever.

## **Artikel 22 – Opschorting, ontbinding en (tussentijdse) beëindiging**

- 22.1** ITCOMS is onder meer bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:
- Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt;
  - na het sluiten van de overeenkomst ITCOMS ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
  - Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of naar het oordeel van ITCOMS onvoldoende is;
  - door de vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van ITCOMS kan worden gevergd de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities na te komen.
- 22.2** Voorts is ITCOMS bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
- 22.3** Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van ITCOMS op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien ITCOMS de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt ITCOMS haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.
- 22.4** Indien ITCOMS tot opschorting of ontbinding overgaat, is ITCOMS op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten, daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
- 22.5** Indien de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, is ITCOMS gerechtigd tot het vorderen van schadevergoeding, daaronder begrepen kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.
- 22.6** Indien Opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is ITCOMS gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl Opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.
- 22.7** In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging – indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven – ten laste van Opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor Opdrachtgever niet vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het ITCOMS vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen dan wel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. Alle vorderingen van ITCOMS op Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.
- 22.8** Indien Opdrachtgever een geplaatste opdracht/order geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de reeds verrichte werkzaamheden en diensten, alsook de reeds gemaakte en nog te maken kosten, integraal aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 22.9** Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden, worden – indien zich één of meer van de in voorgaande leden bedoelde gevallen zich voordoen – de door Opdrachtgever aan ITCOMS betaalde aanbatalingen/voorschotten niet getourneerd.

## Artikel 23 – Overdracht van rechten en verplichtingen

Opdrachtgever is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de overeenkomst (w.o. tevens begrepen diensten/goederen) zonder schriftelijke toestemming van ITCOMS aan derden te (weder)verkopen en/of over te dragen.

*Artikel 24 tot en met 34 is louter van toepassing wanneer ITCOMS tevens als (sub)verwerker wordt aangemerkt in de zin van de AVG / privacywetgeving. Dit gedeelte wordt dan ook door partijen gezien en erkend als verwerkersovereenkomst onder de AVG.*

## Artikel 24 – Verwerkingen

- 24.1** In het kader van de dienstverlening door ITCOMS, kunnen er persoonsgegevens van derden door ITCOMS worden verwerkt.
- 24.2** Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de Opdracht/overeenkomst tussen partijen dan wel de dienstverlening door ITCOMS aan Opdrachtgever.
- 24.3** De persoonsgegevens die door ITCOMS in het kader van de werkzaamheden als bedoeld in het vorige lid kunnen worden ontvangen en derhalve verwerkt, zijn bijvoorbeeld:
- namen (van bijvoorbeeld personeel / freelancers / relaties van Opdrachtgever);
  - E-mailadres(sen);
  - Telefoonnummer(s) van bellers en ontvangers van oproepen
  - Gesprekken en gespreksgeschiedenis;
  - E-mailgeschiedenis
  - imei-/ simkaartnummers

De doeleinden en verwerkingen zijn tevens genoemd in de privacyverklaring, die is opgenomen op de website van ITCOMS.

De categorieën van betrokkenen kunnen zijn: werknemers, contactpersonen van Opdrachtgever, klanten/relaties van Opdrachtgever of freelancers, dan wel overige betrokkenen die met bovenstaande categorieën in contact staan of hebben gestaan

- 24.4** ITCOMS zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan in het kader van de Opdracht / Overeenkomst.

## Artikel 25 – Verplichtingen ITCOMS

- 25.1** Ten aanzien van de op grond van de overeenkomst verrichte verwerkingen, zal ITCOMS zorgdragen voor de naleving van de voorwaarden die op grond van de AVG worden gesteld aan het door ITCOMS verwerken van persoonsgegevens.
- 25.2** ITCOMS zal Opdrachtgever op diens eerste verzoek binnen een redelijke termijn informeren over de door ITCOMS genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder de AVG en eventuele andere toepasselijke privacywet- en regelgeving.

## Artikel 26 – Persoonsgegevens op Europese Servers

- 26.1** ITCOMS mag de persoonsgegevens verwerken op servers in landen binnen de Europese Unie / Europese Economische Ruimte (EER). Daarnaast mag ITCOMS de persoonsgegevens ook doorgeven naar servers in een land buiten de Europese Unie / EER, mits dat land een passend beschermingsniveau waarborgt.
- 26.2** ITCOMS zal Opdrachtgever, indien daarom wordt verzocht, op diens verzoek melden om welk land of welke landen het gaat. ITCOMS kan bij deze informatieverstrekking afhankelijk zijn van eventuele externe dienstverleners.

## Artikel 27 – Verdeling verantwoordelijkheid

- 27.1** Partijen zullen zorgdragen voor de naleving van de AVG. De toegestane verwerkingen zullen door ITCOMS worden uitgevoerd binnen een geautomatiseerde omgeving. Tevens kunnen verwerkingen worden opgenomen door ITCOMS in een fysiek dossier, welke op correcte en veilige en verantwoorde wijze wordt opgeslagen.
- 27.2** Voor verwerkingen van persoonsgegevens die ITCOMS niet strikt nodig heeft in het kader van de uitvoering van de overeenkomst of op grond van de wet, maar die desalniettemin door Opdrachtgever

aan ITCOMS worden toegezonden of overhandigd, blijft de verantwoordelijkheid voor deze verwerkingen rusten bij Opdrachtgever.

- 27.3** Het staat ITCOMS overigens vrij om niet (langer) ter zake doende informatie, zonder nader overleg met Opdrachtgever en zonder enig gevolg of aansprakelijkheid, te verwijderen en verwijderd te houden. ITCOMS kan niet worden gehouden een kopie aan te houden van deze gegevens. Opdrachtgever vrijwaart ITCOMS evenwel voor verwerkingen van informatie die ongevraagd en onnodig door Opdrachtgever zelf aan ITCOMS zijn toegezonden of overhandigd en die desalniettemin, al dan niet tijdelijk, om die reden door ITCOMS worden / zijn verwerkt.
- 27.4** Opdrachtgever staat ervoor in dat de inhoud, het gebruik en de Opdracht tot verwerken van persoonsgegevens door ITCOMS, niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden. Opdrachtgever vrijwaart ITCOMS voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit het niet voldoen aan de voornoemde garantie.

## Artikel 28 – Subverwerkers

ITCOMS kan gebruik maken van derden of subverwerkers. Ten aanzien van deze subverwerkers zal een regeling tot stand worden gebracht of voorwaarden worden overeengekomen, waarbij het belang van bescherming van privacy wordt erkend en de waarborgen ten aanzien van verwerking van informatie worden beschreven.

## Artikel 29 – Beveiliging

- 29.1** ITCOMS zal zich inspannen passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van persoonsgegevens) binnen diens eigen omgeving.
- 29.2** Opdrachtgever bepaalt zelf tot op bepaalde hoogte door toezending / overhandiging van gegevens, welke persoonsgegevens door ITCOMS verwerkt worden. Overige verwerkingen vinden geautomatiseerd plaats door ITCOMS. Door gebruikmaking van de diensten van ITCOMS gaat Opdrachtgever akkoord met de verwerking door ITCOMS enerzijds, en in te stemmen met door ITCOMS gehanteerde technische en organisatorische (beveiligings)maatregelen anderzijds.

## Artikel 30 – Datalekken

- 30.1** In het geval van inbreuk in verband met persoonsgegevens, zal ITCOMS zich naar beste kunnen inspannen om Opdrachtgever daarover onverwijld, maar uiterlijk binnen 48 uur na ontdekking, te informeren naar aanleiding waarvan Opdrachtgever beoordeelt of deze de toezichthoudende autoriteiten en/of betrokkenen zal informeren of niet. ITCOMS spant zich naar beste kunnen in om volledige, correcte en accurate informatie te verstrekken.
- 30.2** Onder een inbreuk in verband met persoonsgegevens 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.
- 30.3** Opdrachtgever zal zorgdragen voor het voldoen aan eventuele (wettelijke) meldplichten. Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist zal ITCOMS meewerken aan het informeren van de ter zake relevante autoriteiten en eventueel betrokkenen.
- 30.4** De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een inbreuk is geweest, alsmede (voor zover deze gegevens voorhanden zijn):
- a. wat de (vermeende) oorzaak is;
  - b. wat het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg is;
  - c. wat de (voorgestelde) oplossing is;
  - d. contactgegevens voor de opvolging van de melding;
  - e. wie geïnformeerd is (zoals betrokkene); en
  - f. wat de reeds genomen maatregelen zijn.

## Artikel 31 – Afhandeling verzoek betrokkenen

- 31.1** In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten richt aan ITCOMS, zal ITCOMS het verzoek doorsturen aan Opdrachtgever, en zal Opdrachtgever het verzoek verder afhandelen. ITCOMS mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.
- 31.2** ITCOMS zal Opdrachtgever de redelijkerwijs mogelijke en noodzakelijke medewerking verlenen bij het afhandelen van het verzoek. Indien blijkt dat Opdrachtgever hulp nodig heeft van ITCOMS voor de uitvoering van een verzoek van een betrokkene, dan kan ITCOMS hiervoor kosten in rekening brengen.

### **Artikel 32 – Geheimhouding persoonsgegevens**

Op alle persoonsgegevens die ITCOMS van Opdrachtgever ontvangt, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. ITCOMS zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor ITCOMS deze heeft verkregen. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Opdrachtgever uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de verstrekte Opdracht en de uitvoering van deze verwerkersregeling, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.

### **Artikel 33 – Onderzoek**

- 33.1** Opdrachtgever heeft het wettelijke recht, op basis van de AVG, om te (laten) onderzoeken of ITCOMS voldoende heeft gedaan aan beveiliging van gegevens. Opdrachtgever zal – bij twijfel over de beveiliging – niet eerder overgaan tot een audit bij ITCOMS, dan dat partijen eerst met elkaar in gesprek zijn gegaan over de beveiliging van gegevens en andere door ITCOMS genomen maatregelen. Indien na dit gesprek en eventuele acties of maatregelen die hieruit voortvloeien, gerede twijfel bestaat / blijft bestaan bij Opdrachtgever over de beveiliging van gegevens, zal Opdrachtgever deze twijfel toelichten. Opdrachtgever kan alsdan, volledig op diens kosten, een audit laten uitvoeren door een onafhankelijk ter zake kundige persoon of organisatie die met geheimhouding is belast.
- 33.2** ITCOMS zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie ter beschikking stellen.
- 33.3** De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door partijen in overleg worden beoordeeld. Naar aanleiding daarvan zullen wijzigingen al dan niet worden doorgevoerd door één van de partijen of door beide partijen gezamenlijk.
- 33.4** Alle kosten van ITCOMS en de door ITCOMS bestede tijd in het kader van het gesprek als bedoeld in lid 1, dan wel de audit, komen volledig voor rekening van Opdrachtgever. De (geschatte) kosten zullen op voorschotbasis door ITCOMS aan Opdrachtgever worden gefactureerd. Aan het einde vindt vervolgens een afrekening plaats op basis van de werkelijke kosten. De audit/gesprekken zal/zullen niet eerder starten dan nadat deze voorschotfactuur is voldaan.

### **Artikel 34 – Aansprakelijkheid en boete**

- 34.1** De aansprakelijkheid van ITCOMS voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verwerkingen onder deze regeling, dan wel ten aanzien van de verwerkingen onder deze regeling uit onrechtmatige daad of anderszins, is per gebeurtenis (een reeks opeenvolgende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot de vergoeding van eventuele directe schade, tot maximaal hetgeen in artikel 19 van deze voorwaarden met betrekking tot de aansprakelijkheid is opgenomen. Artikel 19 is dan ook van overeenkomstige toepassing.
- 34.2** Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:
- aan Opdrachtgever opgelegde boetebedragen (voor zover de aansprakelijkheid hiervoor daadwerkelijk bij ITCOMS ligt;
  - (aangetoonde) schade door inbreuk op de privacy rechten van betrokken;
  - redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, zoals hiervoor bedoeld;- redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.

### **Artikel 35 – Duur en beëindiging**

- 35.1** Deze verwerkersregeling geldt voor onbepaalde tijd, ook als partijen zo nu en dan met elkaar handelen, en geldt zolang de relatie niet expliciet door één der partijen is beëindigd.
- 35.2** Nadat de samenwerking (en daarmee deze verwerkersregeling) om welke reden en op welke wijze dan ook, definitief is beëindigd, zal ITCOMS alle persoonsgegevens die bij haar aanwezig zijn en eventuele kopieën daarvan verwijderen en/of vernietigen. In beginsel zal verwijdering één per zes (6) maanden geschieden. ITCOMS behoudt (ongeacht het voorgaande) wel die informatie die ITCOMS op grond van de wet of volgens de beroepsregels meent te moeten bewaren. Deze informatie zal niet langer worden bewaard dan strikt noodzakelijk is.

### **Einde verwerkersregeling**

## **Artikel 36 – Overige bepalingen en forumkeuze**

- 36.1** ITCOMS is gerechtigd deze Voorwaarden op elk gewenst aan te passen en/of uit te breiden. De wijzigingen gaan in op het moment dat deze door ITCOMS aan Opdrachtgever zijn kenbaar gemaakt.
- 36.2** Op alle overeenkomsten tussen Opdrachtgever en ITCOMS is steeds Nederlands recht van toepassing. Ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien Opdrachtgever aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
- 36.3** Geschillen voortvloeiende of verband houdende met een overeenkomst waarop deze Voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden beslecht door de rechter te Breda, tenzij de Kantonrechter bevoegd is. In dat geval gelden de normale competentieregels ten aanzien van de aan te wijzen rechter.
- 36.4** Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

## **Artikel 37 – Vindplaats en wijziging voorwaarden**

- 37.1** Deze Voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Breda onder nummer 20161578.
- 37.2** Bij wijziging van de Voorwaarden gelden deze ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de website van ITCOMS of per (elektronische) berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
- 37.3** Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie.