



Algemene voorwaarden

1. Algemeen

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten waarbij **GUAPA BV** te Leek (KvK nummer: 5771779)) en/of haar dochter- en/of zusterondernemingen, handelend onder de handelsnamen **GUAPA** of **GUAPA E-commerce**, diensten en producten, zoals onder meer omschreven in deze algemene voorwaarden, verstrekt ten behoeve van Opdrachtgever.
- 1.2 Alle aanbiedingen en offertes zijn geheel vrijblijvend en zijn 30 dagen geldig, tenzij anders aangegeven en tenzij de aanbieding of offerte vóór de aanvaarding wordt herroepen.
- 1.3 De Overeenkomst tussen **GUAPA** en Opdrachtgever wordt gevormd door de door **GUAPA** ondertekende opdrachtbevestiging, deze algemene voorwaarden en eventuele aanvullende schriftelijke afspraken, welke gezamenlijk de volledige weergave van de rechten en verplichtingen van partijen bevatten (verder "Overeenkomst") en in de plaats treden van alle voorafgaande schriftelijke en mondelinge voorstellen, mededelingen en eventuele correspondentie.
- 1.4 Het uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden geschiedt op basis van door de Opdrachtgever verstrekte informatie. De Opdrachtgever staat ervoor in, dat hij daarbij alle relevante en essentiële aan hem bekende informatie heeft verstrekt. Mocht na de aanvang van de Overeenkomst nieuwe relevante en/of essentiële informatie aan de Opdrachtgever ter kennis komen dan zal de Opdrachtgever deze onverwijld aan **GUAPA** verstrekken en voorts zal Opdrachtgever alle voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde medewerking verlenen. **GUAPA** zal bij de door haar te verrichten leveranties en uit te voeren werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.
- 1.5 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden en/of de Overeenkomst zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.6 In de Overeenkomst worden de volgende definities met een beginhoofdletter gehanteerd:
- a) **Standaardsoftware:** Computerprogramma('s) met bijbehorende Documentatie en Materialen waarvoor **GUAPA** of haar toeleverancier(s) aan Opdrachtgever een gebruiksrecht heeft verleend en welke omschreven zijn in de door **GUAPA** ondertekende opdrachtbevestiging.
 - b) **Maatwerksoftware:** door **GUAPA** in opdracht van Opdrachtgever vervaardigde Maatwerkprogrammatuur en/of Maatwerkaanpassingen op de **Standaardsoftware**.
 - c) **Software:** Standaardsoftware en/of Maatwerksoftware
 - d) **Versie:** Een technisch of functioneel verbeterde of uitgebreidere versie van de Software.
 - e) **Release:** Een gewijzigde uitgave van een Versie, waarin Gebreken zijn hersteld.
 - f) **Toepassing(en):** met behulp van de computerprogrammatuur vervaardigde c.q. gegenereerde nieuwe, andere computerprogrammatuur.
 - g) **Informatiseringsadvies:** diensten gericht op de automatisering en informatisering bij de Opdrachtgever.
 - h) **Apparatuur:** de door of via **GUAPA** aan Opdrachtgever geleverde computerapparatuur of randapparatuur.
 - i) **Sprint(s):** methode van facturatie van door **GUAPA** uit te voeren werkzaamheden, waarbij een sprint een bepaald aantal uren werkzaamheden door **GUAPA** omvat, welke op bepaalde momenten in tijd ook als zodanig gereserveerd worden voor werkzaamheden door **GUAPA** ten behoeve van Opdrachtgever
 - j) **Oplevering:** de oplevering van de door **GUAPA** ontwikkelde software, waarbij Opdrachtgever en **GUAPA** in gezamenlijkheid overeenkomen dat de software conform de schriftelijk overeengekomen specificaties als afgerond ontwikkeld is.
 - k) **Documentatie:** alle handleidingen, beschrijvingen, cursusmaterialen, modellen, methodieken en overige geleverde zaken die door of via **GUAPA** worden meegeleverd met de door of via **GUAPA** te leveren producten en diensten.
 - l) **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met **GUAPA** een overeenkomst wenst af te sluiten of heeft gesloten.

2. Oplevering Software

- 2.1 Alle door **GUAPA** aangegeven (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen. **GUAPA** is echter niet gebonden aan (leverings)termijnen die vanwege omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden, waaronder expliciet kan vallen een, in opdracht van de Opdrachtgever met **GUAPA**, overeengekomen uitbreiding van de specificaties van de door **GUAPA** op te leveren software. In geval van overschrijding van leveringstermijnen is **GUAPA** niet aansprakelijk voor de daardoor ontstane schade, tenzij de overschrijding is te wijten aan opzet of grove schuld van **GUAPA**. In het geval van een (dreigende) overschrijding van een (leverings)termijn zullen partijen zo spoedig mogelijk in overleg treden, teneinde passende maatregelen te nemen.
- 2.2 Opdrachtgever zal bij de Oplevering medewerking verlenen, welke kan bestaan uit het ter beschikking stellen van:
- machinecapaciteit en
 - menscapaciteit
 - werkruimte
- De kosten van de Oplevering komen voor rekening van Opdrachtgever volgens de tarieven genoemd in de Opdrachtbevestiging. Indien voor de Oplevering aanpassing van de Apparatuur is vereist, zal **GUAPA** hier niet eerder toe overgaan dan na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.
- 2.3 Zodra naar de mening van beide partijen de Oplevering is voltooid zal door partijen een bewijs van Oplevering worden opgesteld en ondertekend. Dit bewijs laat het bepaalde in deze overeenkomst omtrent Acceptatie en garantie onverlet.

3. Acceptatie

- 3.1 Onverwijld nadat **GUAPA** zaken of Software aan Opdrachtgever ter beschikking heeft gesteld dan wel heeft opgeleverd, zal Opdrachtgever deze inspecteren. In het geval is overeengekomen dat **GUAPA** geleverde Software zal installeren en/of implementeren zal Opdrachtgever de Software onverwijld na installatie of implementatie inspecteren.
- 3.2 Eventuele gebreken of fouten in de geleverde zaken of Software zullen door Opdrachtgever binnen 4 weken na aflevering (of in het geval **GUAPA** voor installatie c.q. implementatie heeft zorg gedragen binnen 4 weken na de installatie) schriftelijk aan **GUAPA** worden gemeld. Van een

gebrek of fout in geleverde zaken of Software is alleen sprake indien deze ten overstaan van **GUAPA** kan worden gereproduceerd en objectief wordt aangetoond dat deze zaken of Software niet voldoen aan de schriftelijk overeengekomen functionele specificaties.

- 3.3 Wordt binnen de in het vorige lid genoemde termijn geen gebrek of fout gemeld dan geldt het geleverde als geaccepteerd door Opdrachtgever, onverminderd het bepaalde in art. 7 (garantie). Na acceptatie van de software middels ondertekening van de opleverovereenkomst is Opdrachtgever de overeengekomen vergoedingen (licentie, onderhoud, additionele dienstverlening) verschuldigd.

4. Intellectuele vermogensrechten en verstrekking van gebruiksrechten

- 4.1 Alle intellectuele vermogensrechten waaronder mede begrepen de auteursrechten, ter zake van alle door **GUAPA** vervaardigde c.q. geleverde Software en Maatwerk, Toepassingen, Documentatie en overige door **GUAPA** geleverde zaken berusten bij **GUAPA**, diens licentiegevers of toeleveranciers.
- 4.2. In afwijking van artikel 4.1. kan **GUAPA** met Opdrachtgever schriftelijk overeen komen dat de auteursrechten op alle door **GUAPA** vervaardigde c.q. geleverde Software en Maatwerk, Toepassingen en Documentatie en overige door **GUAPA** geleverde zaken in volle eigendom worden overgedragen aan Opdrachtgever.
- 4.3. In aanvulling en afwijking van artikel 4.1. en 4.2. kan **GUAPA** met Opdrachtgever afspreken dat door **GUAPA** vervaardigde c.q. geleverde Software en Maatwerk en Toepassingen, waarbij de auteursrechten zijn overgedragen aan Opdrachtgever via de **GUAPA Marketplace** ter verkoop kunnen worden aangeboden aan derden, tegen onderling nader af te spreken (commerciële) voorwaarden. De **GUAPA Marketplace** is een online verkoopkanaal waarin door **GUAPA** ontwikkelde Software, Maatwerk en Toepassingen, ontwikkeld in opdracht van één Opdrachtgever, of in onderlinge samenwerking door meerdere Opdrachtgevers, ofwel zelfstandig door **GUAPA** ontwikkelde Software, Maatwerk en Toepassingen ter verdere verkoop ter beschikking wordt gesteld.
- 4.3. In het geval **GUAPA** Software aan opdrachtgever ter beschikking stelt, zonder dat auteursrechten worden overgedragen, wordt hiervoor, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, onder toepasselijkheid van de in de Overeenkomst beschreven condities, uitsluitend een niet-exclusief

- en niet-overdraagbaar gebruiksrecht ten behoeve van Opdrachtgever verleent voor de objectcodes van die Software. Het gebruiksrecht geldt, met inachtneming van het bepaalde in artikel 13 (ontbinding) voor onbepaalde tijd, tenzij in de Overeenkomst anders is vermeld. In het geval (Opdrachtgevers)documentatie, ontwerpen of andere zaken worden mee geleverd, geldt daarvoor met betrekking tot gebruiksrechten hetzelfde als in deze voorwaarden is bepaald. Het gebruiksrecht wordt overeengekomen in een Licentieovereenkomst.
- 4.4 In het geval de ter beschikking gestelde software als bedoeld onder 4.3. in eigendom is van een derde zijn met uitsluiting van deze algemene voorwaarden de door de derde gehanteerde licentiebepalingen van toepassing tenzij de derde samen met **GUAPA** en de Opdrachtgever schriftelijk anders overeenkomen. Meer specifiek zijn alle bepalingen uit deze algemene voorwaarden (waaronder garantie) in ieder geval niet van toepassing op de basislicenties welke Opdrachtgever afneemt van Magento.
- 4.5 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen geldt voor het gebruik van de aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde Software voorts het volgende:
- a) Opdrachtgever zal de Software uitsluitend ten behoeve van zichzelf of in het kader van zijn normale bedrijfsuitoefening gebruiken en zal de Software of kopieën daarvan op geen enkele wijze aan derden verstrekken, verhuren, uitlenen of op enige wijze ter inzage geven of de Software verzenden via een netwerk met toepassing van informatietechnologie, dan wel op enige wijze aan derden de gelegenheid tot overtreding van de in de Overeenkomst genoemde (gebruiksrecht) voorwaarden geven;
 - b) Opdrachtgever zal de Software uitsluitend overeenkomstig de in de Documentatie en de Overeenkomst beschreven doeleinden en instructies gebruiken;
 - c) Opdrachtgever zal op geen enkele wijze kopieën van de Software vervaardigen, zulks met uitzondering van kopieën voor back-up doeleinden voor zover dit noodzakelijk is;
 - d) Opdrachtgever zal op geen enkele wijze wijzigingen, aanpassingen of toevoegingen in de Software (doen) aanbrengen, tenzij **GUAPA** hiermee schriftelijk instemt;
 - e) Opdrachtgever zal op geen enkele wijze enige aanduiding van auteurs- of eigendomsrecht wijzigen, verwijderen of onleesbaar maken;
- f) indien in de Overeenkomst is vermeld dat de Software bestemd is om te functioneren op specifieke Apparatuur of locatie dan is het gebruiksrecht beperkt tot gebruik op die Apparatuur en/of locatie. Gedurende een eventuele storing in die Apparatuur is Opdrachtgever gerechtigd de Software op andere Apparatuur te gebruiken, mits **GUAPA** onverwijld in kennis is gesteld en slechts gedurende die storing.
- 4.6 Indien met behulp van de Software andere toepassingen kunnen worden gegenereerd, erkend Opdrachtgever dat in deze toepassingen (een deel van) de door **GUAPA** geleverde Software is geïncorporeerd. Het auteursrecht ter zake van deze toepassingen (exclusief de geïncorporeerde Software van **GUAPA**) berust alsdan bij Opdrachtgever, doch Opdrachtgever is gehouden ter zake van deze toepassingen de bepalingen genoemd in lid 3 sub a en e stipt na te leven, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 4.7 Onverminderd het bepaalde in artikel 45 j van de Auteurswet 1912 is het Opdrachtgever niet toegestaan de Software te disassembleren of met behulp van *reverse engineering* of anderszins de functionaliteiten van de Software na te (doen) bootsen zonder voorafgaande toestemming van **GUAPA**
- 5. Vervaardiging Maatwerk en Toepassingen**
- 5.1 Indien **GUAPA** voor Opdrachtgever Maatwerk of Toepassingen vervaardigt, zal **GUAPA** deze werkzaamheden met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken informatie. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van deze informatie.
- 5.2 Tenzij in de offerte en of opdrachtbevestiging anders is aangegeven geschiedt de vervaardiging van Maatwerk of Toepassingen via de zogenaamde *scrum* methode, waarbij:
- a) Opdrachtgever *sprints* inkoopt bij **GUAPA**, welke *sprints* een bepaald aantal uren werkzaamheden door **GUAPA** omvat, welke op bepaalde momenten in tijd ook als zodanig gereserveerd worden voor werkzaamheden door **GUAPA** ten behoeve van Opdrachtgever;
 - b) *Brainstormsessies* worden georganiseerd gevolgd door schriftelijke inventarisaties door partijen van de te realiseren functionaliteiten en eigenschappen van het

- Maatwerk c.q. de Toepassingen en - indien noodzakelijk - de vervaardiging door **GUAPA** van het functioneel ontwerp c.q. uitwerking van de te realiseren functionaliteiten van het Maatwerk;
- c) vervaardiging door of namens **GUAPA** van de Software, het Maatwerk c.q. de Toepassingen een incrementeel proces is, waarbij de ingekochte *sprints* een tijdsinvestering omvatten waarbij het eindresultaat van een vooraf ingekochte *sprint* niet kan worden gegarandeerd;
- d) *code reviews* en eventuele aanpassingen van eerste ontwerpen via additionele *sprints* in de ontwikkelomgeving en testomgeving bij **GUAPA** worden vormgegeven;
- e) ledere fase wordt afgesloten met een demonstratie van **GUAPA** voor Opdrachtgever van de tot dan toe verrichtte diensten of het vervaardigde Maatwerk of de Toepassingen, waarbij Opdrachtgever het tot dan toe ontwikkelde zal gevraagd worden te accorderen. **GUAPA** is gerechtigd de uitvoering van de volgende fase(n) op te schorten zolang Opdrachtgever de daaraan voorafgaande fase(n) niet heeft geaccepteerd conform artikel 3 van deze voorwaarden.
- f) Na de acceptatie van de laatste ontwikkelfase wordt een opleverovereenkomst getekend, waarbij het ontwikkelde Maatwerk c.q. de Toepassingen 'live' wordt gezet en de *service level agreement* kan ingaan, welke via een aparte overeenkomst wordt overeengekomen en welke via additionele *sprints* wordt gefactureerd.
- 5.3 De in lid 2 sub omschreven en uitgevoerde werkzaamheden zullen na accordering door Opdrachtgever deel uitmaken van de Overeenkomst. Indien Opdrachtgever een wijziging c.q. uitbreiding van de hierin beschreven functionaliteiten of anderszins een wijziging van de specificaties wenst, wordt dit beschouwd als meerwerk en zullen partijen deze wijziging c.q. uitbreiding vastleggen in een nieuwe *sprint* definitie, dat alsdan deel uit zal maken van de Overeenkomst.
- 5.4 Ter zake van Maatwerk is het gestelde in artikel 4 (intellectuele vermogensrechten en verstrekking van gebruiksrechten) gelijkelijk van toepassing. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, verkrijgt Opdrachtgever niet de beschikking over de broncodes en/of ontwikkeldocumentatie.
- 6. Onderhoud en ondersteuning Software**
- 6.1 Bepalingen ter zake uitvoering van onderhoud en ondersteuning zijn uitsluitend van toepassing indien partijen zulks schriftelijk en apart zijn overeengekomen. Het onderhoud gaat in op het moment van aflevering van de Software c.q. 'live' gaan van het ontwikkelde Maatwerk en loopt door tot het einde van het betreffende kalenderjaar. De onderhoudsbepalingen gelden daarna voor een periode van één kalenderjaar en worden steeds jaarlijks automatisch verlengd tenzij één der partijen uiterlijk 1 maand voor het verstrijken van de betreffende onderhoudsperiode schriftelijk aangekend verzonden opzegt.
- 6.2 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen heeft het onderhoud uitsluitend betrekking op de door **GUAPA** geleverde Software, Maatwerk of Toepassingen van de laatste Versie of Release. Indien is overeengekomen dat **GUAPA** onderhoudswerkzaamheden met betrekking tot Software, Maatwerk of Toepassingen uitvoert, is het gestelde in dit artikel gelijkelijk van toepassing. Een onderhoudsovereenkomst heeft nimmer betrekking op onderhoud van de via de basis licentie van Magento afgenomen software.
- 6.3 In het kader van de onderhoudswerkzaamheden zal **GUAPA** naar beste kunnen:
- a) Opdrachtgever informeren omtrent de beschikbaarheid van door **GUAPA** ontwikkelde uitbreidingen en verbeteringen van de Software in de vorm van nieuwe Versies;
- b) aan Opdrachtgever nieuwe Versies en Releases van de Software verstrekken zodra deze beschikbaar zijn;
- c) op verzoek van de vaste contactpersoon van Opdrachtgever als genoemd in de Overeenkomst tijdens normale kantoortijden aan deze telefonische ondersteuning verstrekken bij het gebruik van de Software en de van **GUAPA** afkomstige geleverde Apparatuur;
- d) door Opdrachtgever geconstateerde en door **GUAPA** erkende gebreken of fouten in de geleverde Software en Documentatie trachten op te sporen en te herstellen in een volgende Release van een Versie.
- 6.4 Buiten het onderhoud vallen andere werkzaamheden dan omschreven in lid 3 en in het bijzonder werkzaamheden als gevolg van:
- a) het niet correct functioneren van de Software als gevolg van onvolkomenheden

- in Apparatuur, of (systeem)programmatuur waarop of in samenhang waarmee de Software wordt gebruikt, indien deze hulpzaken door **GUAPA** zijn geleverd. **GUAPA** zal de meldingen echter wel doorleiden naar de leverancier van de hardware onder de toepasselijkheid van de door deze leverancier gebruikte algemene voorwaarden. Eventuele kosten buiten garantie van deze leverancier zijn in het voorkomende geval voor Opdrachtgever;
- b) het niet correct functioneren van de Software indien deze in samenhang met niet door **GUAPA** geleverde of geadviseerde computerprogrammatuur wordt gebruikt;
- c) gebruik van de Software in strijd met de bijbehorende Documentatie of instructies van **GUAPA** of als gevolg van onzorgvuldig beheer.
- d) het niet correct functioneren van de via de basis licentie van Magento afgenomen software.6.5 Indien mogelijk kunnen na schriftelijke overeenstemming andere onderhoudswerkzaamheden door **GUAPA** worden uitgevoerd op basis van nacalculatie aan de hand van de alsdan geldende tarieven.
- 6.5 Voor nieuwe aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde Versies en Releases van de Software gelden de overeengekomen (gebruiksrecht)bepalingen gelijkkelijk.
- 7. Garantie**
- 7.1 De garantieverplichtingen van **GUAPA** zijn beperkt tot hetgeen in dit artikel is omschreven tenzij uitdrukkelijk andere of aanvullende garanties schriftelijk zijn overeengekomen.
- 7.2. In het geval de ter beschikking gestelde zaken in eigendom is van een derde zijn met uitsluiting van deze algemene voorwaarden de door de derde gehanteerde garantiebepalingen van toepassing tenzij de derde samen met **GUAPA** en de Opdrachtgever schriftelijk anders overeenkomen. Meer specifiek zijn alle bepalingen uit deze algemene voorwaarden (waaronder dit artikel) in ieder geval niet van toepassing op de basislicenties welke Opdrachtgever afneemt van Magento.
- 7.3 Op door **GUAPA** geleverde Software en andere zaken geldt een garantietermijn van 4 weken, ingaande na het ter beschikking stellen hiervan, dan wel indien van toepassing, de datum van acceptatie van de Software als bedoeld in artikel 3 van deze Algemene Voorwaarden. De aansprakelijkheid van **GUAPA** uit hoofde van deze garantie is beperkt tot het nemen van de redelijkerwijs mogelijke maatregelen tot het naar beste vermogen opsporen en herstellen van tekortkomingen ten aanzien van de schriftelijk overeengekomen specificaties, mits deze door Opdrachtgever binnen voornoemde termijn schriftelijk zijn gemeld aan **GUAPA**. Als tekortkomingen zullen slechts wezenlijke door Opdrachtgever aan te tonen afwijkingen van de functiespecificaties worden aangemerkt. Herstel van eventueel verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie.
- 7.4 Partijen erkennen dat niet kan worden gegarandeerd dat Software en/of Maatwerk zonder onderbreking en/of fouten of gebreken zal werken of dat alle fouten of gebreken zullen worden verbeterd.
- 7.5 Door **GUAPA** worden geen garanties gegeven op zaken die via **GUAPA** zijn geleverd doch waarop garantievoorwaarden en/of leveringsvoorwaarden van derden van toepassing zijn, zoals de basislicenties van Magento. Evenmin wordt enige garantie gegeven op door **GUAPA** verstrekte adviezen, verleende diensten en op, met behulp van geleverde software, gegenereerde databestanden.
- 7.6 In het geval Opdrachtgever zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van **GUAPA**, eigenhandig wijzigingen in de door **GUAPA** geleverde Software aanbrengt of doet aanbrengen vervalt ieder recht op garantie. Voorts is **GUAPA** dan gerechtigd het onderhoud te beëindigen zonder dat enige verplichting tot restitutie van onderhoudsgelden of enig recht op schadevergoeding bestaat.
- 8. Wijziging van de Overeenkomst, c.q. meerwerk**
- 8.1 Partijen kunnen tussentijds overeenkomen dat de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden via scrums worden uitgebreid of worden gewijzigd. De Opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de Overeenkomst alsdan kan worden beïnvloed. Indien de tussentijdse wijziging een additionele inkoop van *sprints* of de hoogte van de gebruiksrechtvergoeding beïnvloedt, zal **GUAPA** dit de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk melden.
- 8.2 Indien op grond van een wijziging van de Overeenkomst als gevolg van extra verzoeken of wensen van Opdrachtgever door **GUAPA** extra werkzaamheden moeten worden verricht (meerwerk), zullen deze werkzaamheden via additionele *sprints* in rekening worden gebracht, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

9. Prijzen en tarieven

- 9.1 Opdrachtgever is voor het verkrijgen van een gebruiksrecht op de Software de gebruiksrechtvergoeding verschuldigd als genoemd in de opdrachtbevestiging. Indien is overeengekomen dat **GUAPA** het in artikel 6 beschreven onderhoud uitvoert, is Opdrachtgever een onderhoudsvergoeding verschuldigd als genoemd in de opdrachtbevestiging. Indien in een nieuwe Versie nieuwe functionaliteiten zijn verwerkt, kan **GUAPA** een alsdan te bepalen aanvullende gebruiksrechtvergoeding in rekening brengen.
- 9.2 Voor alle overige door **GUAPA** ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden, waaronder mede begrepen de vervaardiging van Maatwerk en het verrichten van installatie en implementatiewerkzaamheden hanteert **GUAPA** het in rekening brengen van 'sprints' als methode om de werkzaamheden vergoed te krijgen.
- 9.3 Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen staat in de offerte aangegeven, of daarin zijn begrepen de secretariaatskosten, reizen, reis- en verblijfkosten en andere opdracht gebonden kosten. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen of vermeld, kunnen deze afzonderlijk worden berekend. Alle prijzen zijn exclusief BTW.
- 9.4 Een tussentijdse verandering van het niveau van de lonen en kosten die **GUAPA** noodzaakt tot tariefsaanpassing of aanpassing van andere hiervoor genoemde kostenvergoedingen of de onderhoudsvergoeding, zal kunnen worden doorberekend. In het honorarium en vergoedingen zijn geen rentekosten opgenomen, tenzij in de offerte anders is aangegeven.
- 9.5 *Sprints* worden voor 50% voorafgaand aan het starten van een *sprint* in rekening gebracht, voor 25% op de helft van de tijd van de overeengekomen sprint en voor 25% na een akkoord door Opdrachtgever als bedoeld in artikel 5.2. onder e. Onderhoudsvergoedingen worden maandelijks vooraf in rekening gebracht.

10. Informatiseringsadvies

- 10.1 Overeengekomen werkzaamheden zijn gebaseerd op de informatie die door de Opdrachtgever is verstrekt. De Opdrachtgever staat ervoor in, dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van het informatiseringsadvies heeft verstrekt. **GUAPA** zal de door haar te verrichten diensten naar beste

inzicht en vermogen, en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een "inspanningsverplichting", omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd.

- 10.2 De Opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen. Indien de tussentijdse wijziging het overeengekomen honorarium of de kostenvergoedingen beïnvloedt, zal **GUAPA** dit de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk melden.

11. Apparatuur

- 11.1 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat de nodige voorbereidingen zijn getroffen opdat medewerkers van **GUAPA** ongestoord en ononderbroken de installatiewerkzaamheden kunnen uitvoeren. Transport-, takel-, en breekwerkzaamheden, worden steeds door Opdrachtgever uitgevoerd. Voorts draagt Opdrachtgever steeds zorg voor adequate stoom-, en communicatievoorzieningen en voor de juiste omgevingscondities. Vertragingen in de oplevering door **GUAPA** die het gevolg zijn van het ontbreken van deze voorbereidingen worden tegen de dan geldende tarieven gefactureerd.
- 11.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het functioneren van de door haar aangeschafte programmatuur en Apparatuur of overige randapparatuur zowel op zichzelf als in interactie met elkaar, tenzij is afgesproken dat **GUAPA** zorg zal dragen voor onderlinge interactie van programmatuur en apparatuur. **GUAPA** verstrekt geen garanties op de door of via toeleveranciers geleverde Apparatuur en Programmatuur.
- 11.3 Opdrachtgever draagt op verzoek van **GUAPA** zorg voor de nodige faciliteiten voor een goed verloop van de installatiewerkzaamheden in voorkomende gevallen op de bedrijfslocatie.

12. Betalingsvoorwaarden

- 12.1 Opdrachtgever zal alle door haar verschuldigde vergoedingen binnen 21 dagen na de factuurdatum voldoen. Opdrachtgever zal alle onderhoudsvergoedingen maandelijks vooruit op factuur van **GUAPA** voldoen..
- 12.2 Alle door Opdrachtgever verschuldigde bedragen en kosten luiden in Euro's en zullen worden vermeerderd met BTW en eventuele andere van

- overheidswege opgelegde heffingen. Alle door Opdrachtgever verschuldigde bedragen zullen door Opdrachtgever, zonder opschorting of verrekening worden voldaan door overschrijving op de door **GUAPA** aangegeven rekening. Na deze vervaldag is Opdrachtgever de wettelijke rente verschuldigd, zonder dat ingebrekestelling is vereist.
- 12.3 Schiet de Opdrachtgever te kort in het nakomen van een of meer van zijn verplichtingen dan komen alle redelijke en wettelijk toegestane kosten ter verkrijging van voldoening, voor zijn rekening, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke.
- 12.4 Indien de opdracht is verstrekt door meer dan één Opdrachtgever, zijn alle Opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals hiervoor aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de factuur of de Overeenkomst).
- 12.5 **GUAPA** is gerechtigd de resultaten van de werkzaamheden pas ter beschikking te stellen indien Opdrachtgever aan alle financiële verplichtingen heeft voldaan. **GUAPA** is eveneens gerechtigd toegang te blokkeren tot eenmaal ter beschikking gestelde resultaten van de werkzaamheden, in het geval Opdrachtgever lopende financiële verplichtingen niet nakomt. Alvorens **GUAPA** overgaat tot blokkeren van reeds ter beschikking gestelde resultaten, zal zij te allen tijde contact opnemen met Opdrachtgever
- 13. Beëindiging c.q. ontbinding van de opdracht**
- 13.1 Partijen kunnen de Overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen, indien een van hen van mening is dat de opdrachttuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de Overeenkomst en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekend gemaakt. **GUAPA** mag van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging gebruik maken als ten gevolge van niet aan haar toerekenbare factoren (overmacht), voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd.
- 13.2 Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door de Opdrachtgever, heeft **GUAPA** recht op compensatie vanwege ontstaan bezettingsverlies. Bij bepaling van de omvang van het bezettingsverlies wordt het tot dan toe gemiddeld declaratiebedrag per jaar als uitgangspunt gehanteerd.
- 13.3 **GUAPA** behoudt in geval van voortijdige beëindiging of in geval van ontbinding aanspraak op betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, geleverde Software of Maatwerk. In geval van voortijdige beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst zullen eventuele vooruit betaalde bedragen of onderhoudsvergoedingen niet worden terugbetaald en vervalt ieder recht op gebruik van de Software en Maatwerk, tenzij alle terzake verschuldigde vergoedingen zijn betaald.
- 13.4 Ingeval een van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surséance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht een (deel)overeenkomst zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en ander onder voorbehoud van rechten.
- 14. Vertrouwelijkheid**
- 14.1 Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de andere partij jegens derden. Partijen zullen alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de wederpartij.
- 14.2 De Opdrachtgever zal zonder schriftelijke toestemming van **GUAPA** alle informatie betreffende c.q. gerelateerd aan de Software en het Maatwerk en de werking daarvan geheimhouden en voorts aan derden geen mededelingen doen over de werkwijze en dergelijke van **GUAPA**.
- 14.3 **GUAPA** behoudt zich het recht voor de naam van Opdrachtgever te gebruiken voor reclame- en referentie- doeleinden. E.e.a. zal te allen tijde in overleg met Opdrachtgever geschieden.
- 15. Aansprakelijkheid en vrijwaring**
- 15.1 **GUAPA** is uitsluitend aansprakelijk voor aan haar toe te rekenen tekortkomingen in de uitvoering van de Overeenkomst, voor zover uitdrukkelijk blijkt uit dit artikel en uit deze voorwaarden en voorts voor zover zij daarbij niet de zorg van een goed opdrachtnemer in acht heeft genomen.
- 15.2 De totale aansprakelijkheid van **GUAPA** voor de schade veroorzaakt door tekortkomingen is beperkt tot de schade welke wordt gedekt door haar bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.
- 15.3 Eventuele aanspraken van de Opdrachtgever als hierboven bedoeld dienen binnen de garantietermijn genoemd in artikel 7 schriftelijk te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de Opdrachtgever zijn rechten verwerkt.
- 15.4 **GUAPA** is nimmer aansprakelijk voor enige indirecte schade van Opdrachtgever of derden, waaronder mede begrepen gevolgschade, gederfde omzet en winst, verlies van gegevens en immateriële schade.

- 15.5 De Opdrachtgever zal **GUAPA** en haar medewerkers te allen tijde vrijwaren tegen alle vorderingen van derden die op enige wijze samenhangen met door **GUAPA** ten behoeve van de Opdrachtgever verrichte werkzaamheden, geleverde Software of vervaardigd Maatwerk, tenzij de vordering het gevolg is van opzet of grove schuld van **GUAPA**
- 16. Diversen, wijzigingen en aanvullingen**
- 16.1 In het geval Opdrachtgever haar in de Overeenkomst omschreven (medewerkings- of betalings)verplichtingen of anderszins door **GUAPA** verlangde medewerking niet of onvoldoende nakomt is **GUAPA** gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten totdat Opdrachtgever wel voldoende aan haar verplichtingen voldoet.
- 16.2 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het gebruik en de juiste toepassing en beveiliging in zijn organisatie van hetgeen door **GUAPA** wordt geleverd of ter beschikking gesteld. **GUAPA** is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor een correcte toepassing van door **GUAPA** geleverde zaken, Software, Maatwerk of verrichtte diensten.
- 16.3 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop **GUAPA** geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor **GUAPA** niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van **GUAPA** en niet-toerekenbare tekortkomingen van ingeschakelde derden of toeleveranciers, alsmede iedere situatie waarop de desbetreffende partij feitelijk geen (beslissende) controle kan uitoefenen worden daaronder onder meer begrepen.
- 16.4 **GUAPA** heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat **GUAPA** haar verbintenis had moeten nakomen.
- 16.5 Tijdens overmacht worden de verplichtingen van **GUAPA** opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door **GUAPA** niet mogelijk is langer duurt dan 2 maanden zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
- 16.6 Indien **GUAPA** 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 reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.
- 16.7 Partijen zullen geen medewerkers, die betrokken zijn bij de uitvoering van overeenkomsten gesloten tussen **GUAPA** en Opdrachtgever of die minder dan 1 jaar tevoren bij de uitvoering betrokken waren, van de wederpartij in dienst nemen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van die wederpartij.
- 16.8 Opdrachtnemer mag bij de uitvoering van de Overeenkomst naar eigen inzicht derden inschakelen.
- 16.9 Wijzigingen en aanvullingen op enige bepaling in de Overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien zij schriftelijk en/of elektronisch worden overeengekomen en kunnen slechts daarmee worden bewezen.
- 16.10 Opdrachtnemer heeft het recht deze Algemene Voorwaarden te wijzigen en zal de gewijzigde Algemene Voorwaarden minstens een kalendermaand voordat deze van kracht worden bekendmaken. Partijen zijn gebonden aan de gewijzigde Algemene Voorwaarden vanaf de dag dat deze in werking treden. Opdrachtgever is alleen dan gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen per de ingangsdatum van de gewijzigde Algemene Voorwaarden wanneer de gewijzigde Algemene Voorwaarden een substantiële en aantoonbare verslechtering van de positie van Opdrachtgever inhouden.
- 17. Toepasselijk recht**
- 17.1 Op deze algemene voorwaarden is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
- 17.2 Voor zover overigens door nationale of internationale rechtsregels niet dwingend anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen tussen Partijen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Noord-Nederland, locatie Groningen.
- 17.3 Deze algemene voorwaarden zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel.
- 8. Privacy en Algemene Verordening Gegevensbescherming**
- Algemeen*
- In het kader van de dienstverlening kan **GUAPA** persoonsgegevens verwerken als bedoeld in artikel 4 lid*

van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (verder: AVG) ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke waarbij Opdrachtgever hierna als 'Verwerkingsverantwoordelijke' wordt aangeduid in de zin van artikel 4 lid 7 AVG. **GUAPA** treedt alsdan op als 'Verwerker' in de zin van artikel 4 lid 8 AVG.

In het kader van deze algemene voorwaarden worden de aanduidingen 'Verwerkingsverantwoordelijke' en 'Verwerker' gebruikt in overeenstemming met de betekenis die daaraan in de Algemene Verordening Gegevens Bescherming is toegekend. De Algemene Verordening Gegevens Bescherming (AVG) is in werking getreden op 25 mei 2018, **GUAPA** kiest er voor conform de AVG hun dienstverlening in te richten en geven Betrokkenen en derden het recht zich ook voor 25 mei 2018 te beroepen op de tekst van de Algemene Verordening Gegevensbescherming zoals deze gepubliceerd is op https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/sites/default/files/atoms/files/verordening_2016_-_679_definitief.pdf

- 18.1 De diensten welke **GUAPA** levert, kunnen de verwerking van persoonsgegevens (inclusief bijzondere) omvatten.
- 18.2 Indien er sprake is van verwerking van persoonsgegevens van Opdrachtgever, dient deze verwerking in overeenstemming te zijn met de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (verder: AVG).
- 18.3 **GUAPA** is hierbij voor de lezing van dit artikel te beschouwen als Verwerker of in voorkomende gevallen Sub-Verwerker c.q. Derde-Verwerker, daar waar Opdrachtgever is te lezen als Verwerkingsverantwoordelijke. In de gevallen dat Opdrachtgever zelf Bewerker is in de zin van de AVG, is **GUAPA** te lezen als Sub-Verwerker of Derde Verwerker.
- 18.4 Een Persoonsgegeven in de zin van dit artikel is alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de Betrokkene”).
- 18.5 Verwerkingsverantwoordelijke is de Opdrachtgever of een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt, zoals bedoeld in artikel 4 onder 7 AVG.
- 18.6 Verwerker is **GUAPA** en of de door **GUAPA** ingeschakelde derde(n): een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/ dat ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zoals bedoeld in artikel 4 lid 8 AVG.
- 18.7 De verwerking van persoonsgegevens is een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens, zoals bedoeld in artikel 4 lid 2 AVG.
- 18.8 De Betrokkene is een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon; als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon degene op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft, zoals bedoeld in art. 4 lid 1 AVG.
- 18.9 Een Derde is ieder, niet zijnde de Betrokkene, de Verwerkingsverantwoordelijke, de Verwerker, of enig persoon die onder rechtstreeks gezag van de Verwerkingsverantwoordelijke of de Verwerker gemachtigd is om Persoonsgegevens te verwerken, zoals bedoeld in art. 1 sub g WBP.
- 18.10 Verwerker **GUAPA** stelt de Opdrachtgever te allen tijde in staat om binnen de wettelijke termijnen te voldoen aan de verplichtingen op grond van de AVG, meer in het bijzonder de rechten van Betrokkenen, zoals, maar niet beperkt tot, een verzoek om inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van persoonsgegevens en het uitvoeren van een gehonoreerd aangetekend verzet. Betrokkenen hebben specifiek het recht te verzoeken een verzochte verwijdering van Persoonsgegevens te doen laten doorgeven aan alle instanties welke de Persoonsgegevens hebben ontvangen ('het recht om vergeten te worden'). Betrokkene heeft het recht een afschrift te doen laten verstrekken van de van hem of haar opgeslagen

Persoonsgegevens ('dataportabiliteit'). De redelijke kosten die **GUAPA** hierbij maakt, kunnen aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Be(Ver)werking persoonsgegevens

- 19.1 **GUAPA** verwerkt Persoonsgegevens slechts in opdracht van de Opdrachtgever, behoudens afwijkende dwingendrechtelijke verplichtingen. Opdrachtgever voldoet aan de relevante bepalingen van de AVG en vrijwaart **GUAPA** voor de zelfstandige verplichtingen welke Opdrachtgever op grond van de AVG heeft, waaronder, maar niet uitsluitend, het voorkomen van Datalekken in de zin van artikel 33 en 34 AVG.
- 19.2 **GUAPA** verwerkt Persoonsgegevens ten behoeve van Opdrachtgever, in overeenstemming met diens instructies en onder diens verantwoordelijkheid en voor het door Opdrachtgever aangegeven doel. Opdrachtgever staat er voor in dat voor de verwerking van de Persoonsgegevens een rechtsgeldige grondslag aanwezig is.
- 19.3 De personen die werkzaam zijn bij **GUAPA** of een door haar ingeschakelde Derde voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift een geheimhoudingsplicht geldt, zijn verplicht tot geheimhouding van de Persoonsgegevens waarvan zij kennis nemen, tenzij enig wettelijk voorschrift hen tot mededeling verplicht of uit hun taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit.
- 19.4 **GUAPA** treft passende maatregelen om de fysieke en logistieke beveiliging van de Persoonsgegevens adequaat in te richten tegen verlies of aantasting en tegen enige vorm van onbevoegde kennisneming, wijziging en verstrekking dan wel anderszins onrechtmatige Verwerking van de Persoonsgegevens. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging daarvan, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen Persoonsgegevens meebrengen. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van bedoelde Persoonsgegevens en informatie te voorkomen. **GUAPA** legt de maatregelen schriftelijk vast, zorgt er voor dat deze state-of-the-art zijn en blijven en waarborgt dat de beveiliging zoals bedoeld in dit artikellid voldoet aan de beveiligingseisen op grond van de AVG.
- 19.5 De door **GUAPA** gebruikte en gehanteerde maatregelen voor beveiliging van

persoonsgegevens worden opgenomen in de overeenkomst van dienstverlening die **GUAPA** sluit met Opdrachtgever. De redelijke kosten die **GUAPA** maakt bij noodzakelijke of aangevraagde aanpassing van de beveiliging, anders dan om deze te laten voldoen aan de tussen **GUAPA** en Opdrachtgever overeengekomen maatregelen, kunnen door **GUAPA** aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Informatieverstrekking aan Opdrachtgever

- 20.1 **GUAPA** zal Opdrachtgever desgevraagd schriftelijk informatie verstrekken met betrekking tot de (organisatie van) de verwerking en beveiliging van Persoonsgegevens en de Opdrachtgever in staat stellen zich ervan te vergewissen dat de overeengekomen en wettelijke verplichtingen op basis van de AVG of andere toepasselijke regelgeving betreffende de verwerking van Persoonsgegevens worden nageleefd. **GUAPA** verschaft op schriftelijk verzoek inzicht in de locatie(s) alwaar de Verwerking plaatsvindt of heeft plaatsgevonden.
- 20.2 **GUAPA** instrueert de bij haar werkzame personen die betrokken zijn bij de dienstverlening aan Opdrachtgever over de bepalingen van dit artikel. Indien **GUAPA** een Derde inschakelt voor de uitvoering van een overeenkomst ontheft dit **GUAPA** niet van haar verplichtingen met betrekking tot de verwerking van de Persoonsgegevens. **GUAPA** zal ervoor zorgdragen dat de betreffende Derde eveneens handelt in overeenstemming met de bepalingen uit dit artikel met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens.

Datalekken

- 21.1 Indien **GUAPA** enige vorm van (pogingen tot / dreigende) onbevoegde kennisneming, wijziging en verstrekking dan wel anderszins onrechtmatige verwerking van Persoonsgegevens signaleert dan wel verlies van Persoonsgegevens, zal zij de Opdrachtgever hierover onmiddellijk inlichten en op eigen initiatief alle redelijkerwijs benodigde maatregelen treffen om de Persoonsgegevens te revindiceren en verdere onbevoegde kennisneming, wijziging, en verstrekking dan wel anderszins onrechtmatige verwerking te voorkomen of te beperken.
- 21.2 Bij het plaatsvinden van een incident dat valt onder de Meldplicht Datalekken zoals bedoeld artikel 33 en 34 AVG, meldt **GUAPA** dit onverwijld, na kennisneming van het incident, aan de Opdrachtgever, waarbij alleen de Opdrachtgever

of diens opdrachtgever eventueel melding zal doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, waarbij een eventuele melding binnen 72 uur na ontdekking van het incident zal worden gedaan. **GUAPA** houdt Opdrachtgever op de hoogte van de ontwikkelingen rondom het incident en verleent volledige medewerking voor het eventueel melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Informatieverstrekking derden

- 22.1 Indien **GUAPA** een verzoek van een Nederlandse of buitenlandse opsporings-, strafvorderings- of nationale veiligheidsinstantie ontvangt om (inzage in) Persoonsgegevens te verschaffen, zal **GUAPA** uitsluitend aan een dergelijk verzoek zijn medewerking verlenen, indien zij daartoe wettelijk verplicht is. Ter waarborging van de bescherming van de Persoonsgegevens zal **GUAPA** alsdan ervoor zorgdragen dat zij niet meer Persoonsgegevens verstrekt dan strikt noodzakelijk om aan het verzoek te voldoen.
- 22.2 Indien de mogelijkheid bestaat om in rechte op te komen tegen het verzoek tot verstrekking van Persoonsgegevens of een eventueel verbod om derden over het verzoek te informeren, zal de Opdrachtgever deze mogelijkheid benutten, waarbij de kosten van het optreden in rechte worden gedragen door de Opdrachtgever.
- 22.3 Indien **GUAPA** op basis van het aan hem gerichte verzoek tot verstrekking van Persoonsgegevens niet is toegestaan om derden, waaronder de Opdrachtgever, in te lichten over het ontvangen verzoek tot en de eventuele opvolgende verstrekking aan een Nederlandse of buitenlandse opsporings-, strafvorderings- of nationale veiligheidsinstantie, dan wordt **GUAPA** uitsluitend in het kader van het betreffende verzoek de Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG voor de verstrekking van de betreffende Persoonsgegevens. Zodra dit **GUAPA** is toegestaan, zal zij de Opdrachtgever inlichten over ontvangen verzoeken en eventuele opvolgende verstrekkingen van Persoonsgegevens. Opdrachtgever vrijwaart **GUAPA** voor alle gevolgen van de verstrekking van Persoonsgegevens op grond van dit artikel.

Opslag Europa en uitbesteding

- 23.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen tussen partijen, wordt de data die **GUAPA** verwerkt te allen tijde opgeslagen in landen binnen de Europese Economische Ruimte. Indien **GUAPA** gegevens daarbuiten wenst te verwerken, zal **GUAPA** hiervoor schriftelijk toestemming vragen

aan Opdrachtgever, en alleen voor zover dat land een passend beschermingsniveau in de zin van de AVG kan bieden. In dat verzoek zal **GUAPA** opgave doen van de landen waar de eventuele Verwerking c.q. opslag na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever plaats zal vinden.

- 23.2 Opdrachtgever geeft **GUAPA** algemene toestemming delen van de Verwerking uit te besteden aan sub bewerkers, onder de voorwaarde dat **GUAPA** met deze ander schriftelijk is overeengekomen dat **GUAPA** in staat wordt gesteld om de bepalingen in deze overeenkomst na te leven. Opdrachtgever heeft het recht om op redelijke gronden bezwaar te maken tegen het toevoegen of vervangen van sub bewerkers door **GUAPA**.

Beëindiging hoofdovereenkomst

- 24.1 Bij beëindiging van de overeenkomst tussen Opdrachtgever en **GUAPA** om welke reden ook, zal **GUAPA** - tegen reële kosten - ervoor zorgdragen dat naar eigen keuze van Opdrachtgever op werkbare wijze:
- 24.1.1. alle of een door Opdrachtgever bepaald deel van de Persoonsgegevens worden vernietigd op alle locaties en daarvan bewijs overleggen. In het kader van de dienstverlening aan de Opdrachtgever, maakt de **GUAPA** back ups van de informatie die de Opdrachtgever in het systeem heeft geregistreerd.
- 24.1.2 alle of een door Opdrachtgever te bepalen gedeelte van de haar in het kader van de overeenkomst ter beschikking gestelde Persoonsgegevens aan een opvolgend dienstverlener ter beschikking worden gesteld, dan wel,
- 24.1.3 Opdrachtgever in de gelegenheid wordt gesteld om haar Persoonsgegevens of een door Opdrachtgever te bepalen gedeelte van de Persoonsgegevens aan de dienst te onttrekken.
- 24.2 Opdrachtgever kan zo nodig nadere eisen stellen aan de wijze van beschikbaarstelling, waaronder eisen aan het bestandsformaat, dan wel vernietiging. De redelijke kosten die **GUAPA** maakt bij het voldoen aan deze eisen, kan zij aan Opdrachtgever in rekening brengen.
- 24.3 **GUAPA** zal op eerste aangeven van de Opdrachtgever of wettelijk toezichthouder meewerken aan een audit die de achtergebleven data controleert. De redelijke kosten die **GUAPA**

maakt bij het voldoen aan deze eis, kan zij aan Opdrachtgever in rekening brengen.

Audit

- 24.1 Opdrachtgever heeft het recht om de verwerking door **GUAPA** te controleren, dan wel te laten auditen op de naleving van de overeengekomen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, de van toepassing zijnde instructies, wet- en regelgeving en de naleving van de genoemde maatregelen die nodig zijn om te voldoen aan de meldplicht, bedoeld in artikel 33 en 34 AVG. Opdrachtgever sluit hiervoor in beginsel aan bij het reguliere auditproces dat **GUAPA** heeft georganiseerd en zal niet zonder redelijke gronden een aanvullende audit aanvragen. Alle audits dienen te worden uitgevoerd door een onafhankelijke deskundige partij.
- 24.2 **GUAPA** is verplicht de Opdrachtgever of controlerende instantie in opdracht van Opdrachtgever toe te laten en verplicht alle medewerking te verlenen zodat de controle daadwerkelijk uitgevoerd kan worden. Hierbij wordt uitdrukkelijk geen inzicht verleend tot bedrijfsgeheimen van **GUAPA**, Persoonsgegevens van haar andere klanten noch tot gegevens die onder een wettelijke of contractuele geheimhoudingsplicht van **GUAPA**, anders dan jegens Opdrachtgever, vallen. **GUAPA** verklaart alle verwerkingen van Persoonsgegevens voor Opdrachtgever deugdelijk geadministreerd te hebben en houden en zal deze administratie op eerste verzoek ter beschikking stellen aan de Opdrachtgever of de bevoegde toezichhoudende autoriteit.
- 24.3 De Opdrachtgever zal de audit slechts (laten) uitvoeren na een voorafgaande schriftelijke melding aan **GUAPA** en in overleg met **GUAPA** te maken afspraken omtrent tijd en plaats van de audit. De kosten van een audit komen te allen tijde voor rekening van Opdrachtgever.
- 24.4 **GUAPA** staat er voor in de door de Opdrachtgever ingeschakelde controlerende instantie aangegeven aanbevelingen ter verbetering binnen redelijke termijn uit te voeren, mits deze noodzakelijk zijn om te voldoen aan de voorwaarden van dit artikel.

Rechten Betrokkene

- 25.1 Verwerkingsverantwoordelijke Opdrachtgever en Verwerker **GUAPA** en de door Verwerker ingeschakelde derde(n) verwerken slechts persoonsgegevens voor zover de Betrokkene ondubbelzinnig toestemming heeft gegeven voor

de verwerking, waarbij de doeleinden van de verwerking aan de Betrokkene zijn mede gedeeld als bedoeld in artikel 6 lid 1 a AVG, dan wel welke verwerking ter uitvoering geschiedt van een overeenkomst waarbij de Betrokkene partij is als bedoeld in artikel 6 lid 1 onder b AVG.

- 25.2 Verwerkingsverantwoordelijke draagt er voor zorg dat een eventuele verdere verwerking van persoonsgegevens in het gerechtvaardigd belang van Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker in de zin van artikel 6 lid 1 onder f AVG (bijvoorbeeld: direct marketing) niet gebeurt zonder een afweging tussen het belang van Verwerkingsverantwoordelijke en Betrokkene.
- 25.3 Verwerkingsverantwoordelijke draagt er zorg voor dat de toestemming als bedoeld in artikel 6 lid 1 onder a AVG overeenstemt met artikel 4 lid 11 AVG: *'elke vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting waarmee de betrokkene door middel van een verklaring of een ondubbelzinnige actieve handeling hem betreffende verwerking van persoonsgegevens aanvaardt'*.
- 25.4 Verwerkingsverantwoordelijke draagt er zorg voor dat de te geven toestemming door Betrokkene in een *'begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke vorm en in duidelijke en eenvoudige taal zodanig gepresenteerd dat een duidelijk onderscheid kan worden gemaakt met de andere aangelegenheden'* als bedoeld in artikel 7 lid 2 AVG en dat eenmaal gegeven toestemming op een eenvoudige wijze via hetzelfde medium als waarbij toestemming is gegeven kan worden ingetrokken. Toestemming voor het verwerken van persoonsgegevens kan hierbij geen conditie zijn voor verdere dienstverlening.
- 25.5 Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker en de door Verwerker ingeschakelde derde(n) realiseren zich dat er sprake kan zijn van de verwerking van bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in artikel 9 lid 1 AVG, welke verwerking verboden is tenzij partijen zich kunnen beroepen op:
- 25.5.1 de uitdrukkelijke toestemming van Betrokkene in de zin van artikel 9 lid 2 a AVG, of
- 25.5.2 de verwerking noodzakelijk is *'voor doeleinden van preventieve of arbeidsgeneeskunde, voor de beoordeling van de arbeidsgeschiktheid van de werknemer, medische diagnoses, het verstrekken van gezondheidszorg of sociale diensten of behandelingen dan wel het beheren van gezondheidszorgstelsels en -diensten of sociale stelsels en diensten, op grond van Unierecht of lidstatelijk recht, of uit*

hoofde van een overeenkomst met een gezondheidswerker' als bedoeld onder artikel 9 lid 2 h.

25.5.3 De verwerking als bedoeld onder artikel 9.5.2. is toegestaan indien de persoonsgegevens worden verwerkt door of onder de verantwoordelijk van een beroepsoefenaar die krachtens Unierecht of lidstatelijk recht of krachtens door nationale bevoegde instanties vastgestelde regels aan het beroepsgeheim is gebonden, of door een andere persoon die eveneens krachtens Unierecht of lidstatelijk recht of krachtens door nationale bevoegde instanties vastgestelde regels tot geheimhouding is gehouden.

25.6 De Betrokkene heeft ten opzichte van de Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker de volgende rechten:

25.6.1 Bij het verstrekken van persoonsgegevens worden de Betrokkene minimaal vooraf de identiteit en de contactgegevens van de Verwerkingsverantwoordelijke en de verwerkingsdoeleinden medegedeeld in de zin van artikel 13 lid 1 AVG.

25.6.2 Om een behoorlijke en transparante verwerking te waarborgen in de zin van artikel 13 lid 2 AVG, wordt de Betrokkene vooraf medegedeeld:

- 1) de periode gedurende welke de persoonsgegevens zullen worden opgeslagen, of indien dat niet mogelijk is, de criteria ter bepaling van die termijn,
- 2) het recht van de Betrokkene de Verwerkingsverantwoordelijke te verzoeken om inzage van en rectificatie of wissing van de persoonsgegevens of beperking van de hem betreffende verwerking, alsmede het recht tegen de verwerking bezwaar te maken en het recht op gegevensoverdraagbaarheid; wanneer de verwerking is gebaseerd op artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), dat de Betrokkene het recht heeft de toestemming te allen tijde in te trekken, zonder dat dit afbreuk doet aan de rechtmatigheid van de verwerking op basis van de toestemming vóór de intrekking daarvan;
- 3)

- 4) dat de Betrokkene het recht heeft klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit;
- 5) of de verstrekking van persoonsgegevens een wettelijke of contractuele verplichting is dan wel een noodzakelijke voorwaarde om een overeenkomst te sluiten, en of de Betrokkene verplicht is de persoonsgegevens te verstrekken en wat de mogelijke gevolgen zijn wanneer deze gegevens niet worden verstrekt;
- 6) het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming, met inbegrip van de in artikel 22, leden 1 en 4, bedoelde profilering, en, ten minste in die gevallen, nuttige informatie over de onderliggende logica, alsmede het belang en de verwachte gevolgen van die verwerking voor de Betrokkene.

25.6.3 Wanneer de Verwerkingsverantwoordelijke voornemens is de persoonsgegevens verder te verwerken voor een ander doel dan dat waarvoor de persoonsgegevens zijn verzameld, verstrekt de Verwerkingsverantwoordelijke de Betrokkene vóór die verdere verwerking informatie over dat andere doel en alle relevante verdere informatie als hierboven onder punten 9.6.2 1) tot en met 6.

25.6.4 Elke Betrokkene heeft het recht op inzage in de opgeslagen persoonsgegevens als bedoeld in artikel 15 AVG, het recht op rectificatie als bedoeld in artikel 16 AVG, het recht op gegevenswissing als bedoeld in artikel 17 AVG, het recht op beperking van de verwerking als bedoeld in artikel 18 AVG en het recht op het verkrijgen van kopie van de persoonsgegevens in een gestructureerde, gangbare en machine leesbare vorm als bedoeld in artikel 20 AVG, en hij heeft het recht die gegevens aan een andere Verwerkingsverantwoordelijke over te dragen.

Toepasselijkheid artikelen 18 tot en met 25

26.1 De artikelen 18 tot en met 25 van deze algemene voorwaarden treden in plaats van eventueel afgesloten bewerkersovereenkomsten dan wel zijn de voorwaarden onder welke **GUAPA** persoonsgegevens zal kunnen verwerken na inwerkingtreding van deze algemene voorwaarden.