



# Elementon Algemene Voorwaarden

Versie v2.0

# Elementon Algemene Voorwaarden

Op al onze aanbiedingen en overeenkomsten zijn onderstaande Algemene Voorwaarden van toepassing. U gaat er mee akkoord dat u deze digitaal ontvangen heeft.

Versie: **V2.0**.

Datum: **13 februari 2026**.

De Elementon Algemene voorwaarden kunnen altijd gevonden worden op [www.elementon.nl](http://www.elementon.nl).

# Algemeen

## Artikel 0. Dienstbare techniek

1. Elementon wil met techniek de wereld mooier maken. Wij streven naar techniek die in dienst staat van mensen, en niet andersom. Dat betekent wij de volgende principes hanteren;
  1. Elementon ontwerpt software met respect voor de tijd, privacy en aandacht van mensen die er mee in aanraking komen.
  2. De software en data, waarvoor Elementon verantwoordelijk is, worden gehost in de EU.
  3. Elementon heeft een stevige afkeur van privacyschendingen, 'dark patterns' (technische oplossingen die mensen stimuleren, sturen of dwingen om keuzes te maken die tegen hun eigen belang indruisen) en andere gedragingen waardoor techniek en winst vóór mensen komen.
2. Elementon is aanspreekbaar op voorgaande principes.
3. Elementon behoudt zich het recht voor om Opdrachtgevers te weigeren en opdrachten te ontbinden wanneer van hem gevraagd wordt voorgaande principes te schenden.

## Artikel 1. Definities

1. **Elementon.** Dinand Mentink, werkend onder de naam Elementon en/of eventuele andere medewerkers van Elementon en/of freelancers die via Elementon betrokken zijn voor deelopdrachten.
2. **Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon die met Elementon een overeenkomst heeft afgesloten.
3. **Algemene Voorwaarden:** de bepalingen in onderhavig document.
4. **Dienst:** de diensten die Elementon ten behoeve van Opdrachtgever zal verrichten, zoals omschreven in de offerte.
5. **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Elementon en Opdrachtgever waarvoor Elementon de Dienst zal uitvoeren.
6. **Website:** [www.elementon.nl](http://www.elementon.nl)
7. **Fair Use Policy:** het beleid wat Elementon gebruikt om het belasten van zijn servers te limiteren en het data verbruik binnen de perken te houden.
8. **Partij:** de Opdrachtgever of Elementon.
9. **SaaS / Software as as Service:** het door Elementon op afstand beschikbaar stellen en beschikbaar houden van functionaliteit via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan Opdrachtgever een fysieke drager of download van de onderliggende software ter beschikking wordt gesteld.

## Artikel 2. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Elementon levert aan Opdrachtgever.
2. Opdrachtgever en Elementon maken afspraken over de over en weer te leveren prestaties, waaronder over prijs en betaling en over wat er wel of niet bij de prijs is inbegrepen. Alles in deze Algemene Voorwaarden geldt alleen in het geval er geen expliciete schriftelijke andersluidende afspraken zijn gemaakt.
3. Inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever gelden niet en worden expliciet afgewezen.
4. Als Elementon producten of diensten van een derde leverancier aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, gelden voor wat betreft die producten of diensten de (licentie- of verkoop-)voorwaarden van die derde leverancier in de verhouding tussen Elementon en Opdrachtgever, als die (licentie- of verkoop-)voorwaarden door Elementon van toepassing zijn verklaard en aan Opdrachtgever een redelijke mogelijkheid tot kennisname daarvan is geboden. Bepalingen in deze Algemene Voorwaarden die van die andere voorwaarden afwijken, gelden in dat geval niet.
5. Als de bedoelde voorwaarden van een derde leverancier om welke reden dan ook niet of niet meer gelden tussen Opdrachtgever en Elementon, gelden onverkort deze Algemene Voorwaarden.
6. Als een deel van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijft de rest van deze Algemene Voorwaarden onverminderd gelden. Elementon en Opdrachtgever proberen in dat geval in overleg tot nieuwe vergelijkbare bepalingen te komen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen.

## Artikel 3. Aanbieding en offerte

1. Alle offertes, aanbiedingen en andere uitingen van Elementon zijn vrijblijvend, tenzij door Elementon schriftelijk anders is aangegeven. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Elementon verstrekte gegevens waarop Elementon zijn aanbod heeft gebaseerd, met uitzondering van overduidelijke typefouten.
2. Een offerte is vrijblijvend en geldig tot 14 dagen na verzending door Elementon, tenzij anders aangegeven in de offerte.
3. Opdrachtgever dient de offerte schriftelijk te aanvaarden. Indien Opdrachtgever dit nalaat, maar er desondanks mee instemt, of althans die indruk wekt dat Elementon werk verricht in het kader van de Overeenkomst, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd.
4. Indien blijkt dat door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist zijn, heeft Elementon het recht de prijzen hierop aan te passen en, indien Elementon dit naar haar oordeel noodzakelijk acht, de Overeenkomst te ontbinden.

5. De Overeenkomst ontstaat op het moment waarop de mededeling inhoudende aanvaarding van de offerte door Opdrachtgever wordt ontvangen door Elementon.

## Artikel 4. Prijs en betaling

1. Alle prijzen zijn in euro's, exclusief btw en exclusief andere product- of dienstspecifieke door een overheid opgelegde heffingen.
2. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen is de honorering van Elementon gebaseerd op een uurtarief. Het geldende uurtarief is opgenomen in de overeenkomst.
3. Bij een projectmatige overeenkomst volgens een uurtarief wordt de vergoeding voor de helft van de ingeschatte uren verschuldigd bij gunning van de opdracht. Bij acceptatie wordt de vergoeding voor alle gerealiseerde uren verschuldigd, verminderd met het bij aanvang van de opdracht reeds gefactureerde bedrag. Wanneer minder dan de helft van het aantal uren gemaakt werd zal het restant middels een creditnota gerestitueerd worden.
4. Bij een projectmatige overeenkomst volgens een vaste prijs wordt de helft van het overeengekomen bedrag verschuldigd bij gunning van de opdracht en de andere helft bij acceptatie.
5. Bij duurovereenkomsten met een vaste vergoeding, zoals hosting, SaaS, onderhoud en updates, zijn tenzij anders is overeengekomen, alle bedragen steeds verschuldigd per kalendermaand vooraf.
6. In voorkomende gevallen zal Elementon bedragen, voor duurovereenkomsten met een vaste vergoeding, steeds per maand achteraf of per jaar vooraf factureren.
7. Bij overeenkomsten zonder projectmatige karakter ('losse uurtjes') wordt de vergoeding steeds schuldig direct na uitvoering van de werkzaamheden. In voorkomende gevallen wordt de vergoeding voor deze werkzaamheden gefactureerd op de eerste van de maand, voor de afgelopen maand.
8. Wanneer Opdrachtgever Elementon vraagt om werkzaamheden uit te voeren, zonder dat daarvoor een separate overeenkomst gesloten wordt dan hanteert Elementon zijn op dat moment geldende uurtarief, zoals deze staat vermeld op de website.
9. Elementon is gerechtigd om een spoedtarief te rekenen, doorgaans 140% van het reguliere uurtarief, voor planbare werkzaamheden die op uitdrukkelijk verzoek van Opdrachtgever uitgevoerd worden buiten de reguliere tijden zoals deze door Elementon gehanteerd worden.
10. Elementon verplicht zich een verantwoording van uren en kosten bij te houden en op verzoek van de Opdrachtgever ter inzage beschikbaar te stellen. Deze verplichting geldt slechts dan, indien niet op basis van een overeengekomen vaste vergoeding wordt gewerkt.
11. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen worden gemaakte uren voor het bespreken met Opdrachtgever in rekening gebracht. Hieronder valt onder andere, het bespreken van werkzaamheden, het beantwoorden van vragen en het toelichten van diensten.
12. Opdrachtgever kan geen rechten ontleen aan een door Elementon afgegeven begroting. Een door Opdrachtgever kenbaar gemaakt budget geldt alleen als een (vaste) prijsafspraken als dit schriftelijk uitdrukkelijk tussen partijen is overeengekomen.
13. Bestaat Opdrachtgever uit meerdere (rechts)personen, dan is elk van die (rechts)personen tegenover Elementon hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.
14. Met betrekking tot de door Elementon verrichte prestaties en de daarvoor door Opdrachtgever verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van Elementon volledig bewijs op, onverminderd het recht van Opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs.
15. Bij een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever mag Elementon, schriftelijk en conform de in de overeenkomst opgenomen index of andere maatstaf, geldende prijzen en tarieven aanpassen op de in de overeenkomst genoemde termijn. Voorziet de overeenkomst niet uitdrukkelijk in de mogelijkheid tot aanpassing van de prijzen of tarieven, dan mag Elementon schriftelijk met inachtneming van een termijn van ten minste drie maanden, en niet meer dan één keer per jaar, de geldende prijzen en tarieven aanpassen. Als Opdrachtgever in dat laatste geval niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, mag Opdrachtgever binnen dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing de overeenkomst schriftelijk opzeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden. Prijsverhogingen van derden mogen worden doorberekend aan Opdrachtgever.
16. Partijen leggen in de overeenkomst de datum of data vast waarop Elementon de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan Opdrachtgever in rekening brengt. Verschuldigde bedragen worden door Opdrachtgever betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Opdrachtgever mag betalingen niet opschorten en verschuldigde bedragen niet verrekenen.
17. Betaalt Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig, dan is Opdrachtgever, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Blijft betaling door Opdrachtgever uit na aanmaning of ingebrekestelling, dan kan Elementon de vordering uit handen geven en is Opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag ook gehouden tot vergoeding van alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat onverlet de overige wettelijke en contractuele rechten van Elementon.

## Artikel 5. Garantie

1. Elementon zal zich naar beste vermogen inspannen fouten binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van een maand na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen een maand na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Elementon zijn gemeld.
2. Elementon staat er niet voor in dat de software geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Elementon garandeert evenmin dat de software zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, wanneer software in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld voor een vaste prijs. In andere gevallen zal Elementon volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening kan brengen.

3. Elementon kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen als sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever of van andere niet aan Elementon toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt wanneer Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Elementon wijzigingen in de software aanbrengt of laat aanbrengen.
4. Herstel van fouten geschiedt op een door Elementon te bepalen wijze. Elementon is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de software aan te brengen.
5. Elementon is niet gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane data anders dan het – waar mogelijk – terugplaatsen van de laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende data. Als geen datasegmentatie of ander mechanisme voor datascheiding is overeengekomen, kan het zijn dat het terugplaatsen van een Opdrachtgeverspecifieke back-up niet mogelijk is.
6. Elementon heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in lid 1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld. Tenzij er sprake is van software en/of systemen waarvoor een support- en onderhoudsovereenkomst is afgesloten.
7. Elementon staat er niet voor in dat de door hem ontwikkelde software en/of website goed werken in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere (hulp-)software en/of websites. Elementon staat er evenmin voor in dat de software en/of website goed werken in samenhang met alle soorten apparatuur.
8. Elementon staat er niet voor in dat afgenomen SaaS-diensten foutloos zijn en zonder onderbrekingen functioneren. Elementon zal zich naar beste vermogen inspannen fouten in de onderliggende software binnen een redelijke termijn te herstellen voor zover het onderliggende software betreft die door Elementon zelf is ontwikkeld en de desbetreffende fouten door Opdrachtgever gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Elementon zijn gemeld. Als (een onderdeel van) een SaaS-dienst in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld, kan Elementon volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan Opdrachtgever in rekening brengen.
9. Elementon kan in voorkomend geval het herstel van de fouten uitstellen totdat een nieuwe versie van de onderliggende software in gebruik wordt genomen.
10. Elementon staat er niet voor in dat fouten in SaaS-diensten die niet door Elementon zelf zijn ontwikkeld, zullen worden verholpen.

## Artikel 6. Duur, ontbinding en opzegging

1. Als de overeenkomst tussen partijen een duurovereenkomst is, dan geldt de duur die partijen zijn overeengekomen. Als er geen duur is afgesproken, geldt de duur van één jaar.
2. Tenzij de wet anders bepaalt, wordt een overeenkomst voor bepaalde tijd telkens automatisch verlengd met de oorspronkelijke duur, tot maximaal één jaar, tenzij Opdrachtgever of Elementon uiterlijk een maand voor het einde van de periode schriftelijk opzegt.
3. Bij opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is Elementon gerechtigd om per direct na de datum waarop de Overeenkomst afloopt alle opgeslagen gegevens te wissen of ontoegankelijk te maken en alle accounts van Opdrachtgever op te heffen. Elementon is niet verplicht in dat geval Opdrachtgever een kopie van deze gegevens te verschaffen.
4. Ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is uitsluitend mogelijk als de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door Opdrachtgever of een door Opdrachtgever in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
5. Opdrachtgever is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, dan wel een overeenkomst die door volbrenging eindigt, tussentijds op te zeggen.
6. Als een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen schriftelijk worden opgezegd. Als tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen.
7. Elementon zal wegens opzegging niet tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
8. Als Opdrachtgever op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Opdrachtgever bewijst dat Elementon ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Elementon vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
9. Een partij kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen als ten minste een van de volgende omstandigheden zich voordoet: (i) de wederpartij wordt – al dan niet voorlopig – surseance van betaling verleend, (ii) ten aanzien van de wederpartij wordt faillissement aangevraagd of (iii) de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Elementon kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen wanneer de beslissende zeggenschap over de onderneming van Opdrachtgever direct of indirect wijzigt, maar zal dit niet op onredelijke gronden doen.
10. Zodra Opdrachtgever onherroepelijk in staat van faillissement verkeert eindigt het recht van Opdrachtgever tot gebruik van de verstrekte rechten van intellectuele eigendom op de producten en diensten zoals gebruik van software, andere gebruiksrechten, alsmede het recht van Opdrachtgever tot toegang en/of gebruik van de diensten, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van Elementon vereist is.

## Artikel 7. Vertrouwelijkheid en geheimhouding

1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door

hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst. Dit geldt niet als het noodzakelijk is om die vertrouwelijke informatie aan een derde te geven in de volgende gevallen:

1. op grond van een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, of een bevel van een autoriteit;
  2. voor het doen van meldingen aan relevante autoriteiten;
  3. voor de goede uitvoering van de overeenkomst.
2. Elementon zal geen kennis nemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van Elementon, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of Elementon daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Elementon zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.
  3. Deze verplichting blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstrekkeende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.
  4. De partij die vertrouwelijke data ontvangt, zal deze alleen gebruiken voor het doel waarvoor de data is verstrekt. Data is in ieder geval vertrouwelijk als één van de partijen het duidelijk als zodanig heeft aangeduid. Als verstrekking aan een derde partij op basis van de overeenkomst is toegestaan, zal Opdrachtgever ervoor zorgen dat deze derde partij ook gehouden is tot geheimhouding.
  5. Elementon waarborgt dat de personen die onder zijn verantwoordelijkheid persoonsgegevens voor Opdrachtgever verwerken een geheimhoudingsplicht hebben.

## Artikel 8. Voorbehoud van eigendom

1. Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van Elementon totdat Opdrachtgever alle bedragen die hij op basis van de overeenkomst aan Elementon moet betalen, volledig heeft betaald. Als Opdrachtgever optreedt als wederverkoper, mag hij de zaken waarop het eigendomsvoorbehoud van Elementon rust verkopen en doorleveren, maar alleen voor zover dat gebruikelijk is binnen zijn normale bedrijfsvoering.
2. Rechten worden in voorkomend geval aan Opdrachtgever verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Opdrachtgever alle bedragen die hij op basis van de overeenkomst moet betalen, heeft voldaan.
3. Tot het moment dat Opdrachtgever alle bedragen die hij moet betalen heeft voldaan, mag Elementon zaken, data, documenten of software die hij in het kader van de overeenkomst heeft ontvangen of gemaakt onder zich houden, ook als hij deze eigenlijk moet afgeven of overdragen, of zijn dienstverlening opschorten.
4. Het risico op verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, data, beveiligingsmiddelen, documenten of software die worden gemaakt, geleverd of gebruikt in het kader van de overeenkomst, gaat over op Opdrachtgever zodra deze zich in de feitelijke macht van Opdrachtgever, of van iemand die namens Opdrachtgever handelt, bevinden.

## Artikel 9. Intellectueel eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de Dienst ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen, programmatuur, analyses, ontwerpen, documentatie, adviezen, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Elementon of diens Dienstverleners.
2. Opdrachtgever krijgt alleen de gebruiksrechten die in deze Algemene Voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en dwingendrechtelijk in de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een gebruiksrecht dat Opdrachtgever krijgt is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in het ter beschikking gestelde, dit te gebruiken voor AI-trainingsdoeleinden of om scraping, mining of vergelijkbare technieken toe te passen.
4. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de Overeenkomst of die schriftelijk worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.
5. Als Elementon bereid is zich te verbinden tot het overdragen van een recht van intellectuele eigendom, dan is hij daartoe alleen verbonden als dit schriftelijk en uitdrukkelijk is afgesproken. Als partijen schriftelijk afspreken dat een recht van intellectuele eigendom op software, websites, databestanden, apparatuur, know how of andere werken of materialen wordt overgedragen aan Opdrachtgever, behoudt Elementon de mogelijkheid en het recht om:
  1. de onderliggende onderdelen (zoals ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, protocollen of standaarden) zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren voor zichzelf of voor derden;
  2. de algemene ideeën, beginselen of programmeertalen die gebruikt zijn bij of ten grondslag liggen aan het ontwikkelen van enig werk voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren voor zichzelf of voor derden;
  3. voor zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van Opdrachtgever zijn of worden gedaan.
6. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.
7. Het is Elementon toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de materialen. Indien Elementon door middel van technische bescherming de materialen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

8. Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan of verwerken door Elementon van apparatuur, software, voor websites bestemd materiaal, data en/of andere materialen, ontwerpen en/of andere werken. Daaronder valt ook het zorgen voor de juiste licenties of toestemming. Opdrachtgever vrijwaart Elementon tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, verwerken, installeren of integreren inbreuk maakt op enig recht van die derde.
9. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de materialen dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, wordt beschouwd als een schending van het auteursrecht. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van EUR. 10.000,- (exclusief BTW) per inbreukmakende handeling betalen aan Elementon, onverminderd het recht van Elementon om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen.
10. Elementon is gerechtigd beeldmerk, logo of naam van Opdrachtgever te gebruiken in zijn externe communicatie.

## Artikel 10. Uitvoering van de Dienst

1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Elementon zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.
2. Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen garandeert Elementon dat de Dienst naar beste kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
3. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Dienst dit vereist, heeft Elementon het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Elementon zal hierover tijdig met Opdrachtgever in overleg treden. Eventuele hiermee verband houdende onverwachte meerkosten zijn voor rekening van Opdrachtgever, tenzij anders is overeengekomen.
4. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Elementon aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienst, tijdig aan Elementon worden verstrekt en dat deze juist zijn.
5. Indien zulks onderdeel is van de Dienst, zal Elementon Opdrachtgever een administratieve gebruikersnaam en wachtwoord verschaffen. Met deze gegevens heeft Opdrachtgever toegang tot een administratief account waarin alle gegevens toegankelijk zijn. Middels dit account kan Opdrachtgever tevens de door hem afgenomen Dienst(en) beheren met inbegrip van het beheren van de accounts, en de mogelijkheden en beperkingen van die accounts, van individuele gebruikers van Opdrachtgever. Voorgaande binnen de in de offerte aangegeven grenzen of andere voor Opdrachtgever toegankelijke en kenbare locatie aangegeven grenzen.
6. Iedere actie die middels het administratief account of een account van een individuele gebruiker gebeurt, wordt geacht onder de verantwoordelijkheid en risico van Opdrachtgever te geschieden. In geval van een vermoeden van misbruik van een account dient Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk aan Elementon te melden zodat deze maatregelen kan nemen.
7. Elementon heeft het recht geleverde producten en diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik daarvan te beperken, dan wel niet of slechts beperkt te leveren, indien de Opdrachtgever ter zake van de Overeenkomst een verplichting jegens Elementon niet nakomt dan wel in strijd met deze voorwaarden handelt.
8. Elementon zal zich naar beste kunnen inspannen diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Elementon worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Elementon uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en dat resultaat met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.
9. Als Opdrachtgever afwijkt van adviezen of aanbevelingen van Elementon, of als Opdrachtgever ervoor kiest een wens of instructie door te zetten ondanks dat Elementon heeft aangegeven dat deze onrealistisch, ongeschikt of technisch onuitvoerbaar is, is Elementon niet aansprakelijk voor de mogelijke gevolgen, zoals schade of meerwerk.
10. Elementon is niet gehouden bij de uitvoering van zijn diensten aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen, in het bijzonder niet als dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, kan Elementon voor die werkzaamheden zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen.
11. Elementon zal zich op verzoek van Opdrachtgever inspannen om binnen een redelijke termijn medewerking te verlenen aan exitwerkzaamheden die noodzakelijk zijn voor de overgang naar een derde leverancier of naar Opdrachtgever. Elementon kan voor die werkzaamheden zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen.
12. Elementon is niet gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met Opdrachtgever is overeengekomen.

## Artikel 11. Service Level Agreement

1. Eventuele afspraken over een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Opdrachtgever zal Elementon steeds onverwijld informeren over alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.
2. Als er afspraken zijn gemaakt over een serviceniveau, dan wordt de beschikbaarheid van software, systemen en gerelateerde diensten gemeten met uitsluiting van de vooraf door Elementon aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Elementon liggen. Behoudens door Opdrachtgever te leveren tegenbewijs zal de door Elementon gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

## Artikel 12. Informatie- en medewerkingsverplichtingen

1. Partijen erkennen dat Elementon voor het uitvoeren van zijn werkzaamheden mede afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking en informatie-uitwisseling met Opdrachtgever. Opdrachtgever zal steeds tijdig alle redelijke medewerking verlenen en informatie verschaffen.
2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid, kwaliteit, relevantie en representativiteit van de door of namens hem aan Elementon verstrekte data, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Als deze door Opdrachtgever verstrekte informatie kenbare onjuistheden bevat, zal Elementon daarover navraag doen bij Opdrachtgever.
3. Elementon is niet verplicht Opdrachtgever te waarschuwen voor risico's die liggen buiten de sfeer van de overeenkomst. Als Elementon desondanks een waarschuwing of mededeling doet, geschiedt dit vrijblijvend en zonder dat daaruit enige verplichting of aansprakelijkheid voor Elementon voortvloeit.
4. In verband met de continuïteit zal Opdrachtgever een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van Elementon als zodanig fungeren. Contactpersonen van Opdrachtgever zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de door Opdrachtgever gewenste doelstellingen.
5. Opdrachtgever draagt het risico van de selectie van de door Elementon te leveren zaken, goederen en/of diensten. Opdrachtgever neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen aan de prestatie juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor Elementon niet bindend, tenzij door Elementon uitdrukkelijk anders is vermeld.
6. Als Opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel/zullen deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring.
7. Ingeval medewerkers van Elementon op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, draagt Opdrachtgever tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Elementon is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Opdrachtgever bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Elementon.
8. De werkruimte en faciliteiten van Opdrachtgever zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Opdrachtgever zal de binnen zijn organisatie geldende huis-, informatie- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Elementon ingezette medewerkers kenbaar maken. Opdrachtgever vrijwaart Elementon voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Elementon, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden als gevolg van handelen of nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in zijn organisatie.
9. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, en het gebruik van de door Elementon geleverde producten of diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers.
10. Beschikbare gebruikersdocumentatie zal door Elementon in het Nederlands of Engels worden aangeleverd in een door Elementon te bepalen formaat. Opdrachtgever zal de door Elementon aangeleverde gebruikersdocumentatie op geschiktheid voor diens gebruikers beoordelen en indien nodig van een toelichting voorzien

## Artikel 13. Wijziging en meerwerk

1. Alle wijzigingen in de Dienst, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is, worden wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn als meerwerk beschouwd en voor zover daaruit minder kosten bestaan als minderwerk. Deze worden overeenkomstig gefactureerd aan Opdrachtgever.
2. Indien Elementon, door omstandigheden ten tijde van de offerte of de bevestiging van de Dienst onbekend, meer werk moet verrichten dan overeengekomen, of werkzaamheden dient te verrichten onder omstandigheden bezwaarlijker dan hem bij het aangaan van de Overeenkomst bekend waren of behoorden te zijn, is Elementon gerechtigd de daaruit voortvloeiende extra kosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
3. Voorwaarde voor het recht uit het vorige lid is dat Elementon tijdig Opdrachtgever heeft geïnformeerd over de aldaar bedoelde omstandigheden en extra kosten. Indien Opdrachtgever zich niet met de betrokken meerkosten kan verenigen heeft hij het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van het meerwerk te annuleren, echter zonder recht op restitutie of kwijtschelding van de kosten van reeds uitgevoerd meerwerk.
4. Als Elementon op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, kunnen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Elementon. Elementon is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
5. Opdrachtgever realiseert zich dat wijzigingen (kunnen) leiden tot meerwerk of het verschuiven van (leverings)termijnen en (oplever)data. Door Elementon aangegeven nieuwe (leverings)termijnen en (oplever)data vervangen de eerdere.
6. Voor zover een vaste prijs is overeengekomen, zal Elementon Opdrachtgever desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

## Artikel 14. Termijnen

1. Elementon spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door Elementon opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij

- schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, steeds een indicatieve strekking. Elementon is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld behoudens de in de wet dwingend voorgeschreven situaties waarin het verzuim van rechtswege intreedt
2. Overschrijding van overeengekomen levertijden door welke oorzaak ook ontstaan geeft geen recht op schadevergoeding, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
  3. Indien Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt heeft Elementon het recht de uitvoering van alle met de betrokken Opdrachtgever gesloten overeenkomsten op te schorten zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van Elementon op vergoeding van schade, gederfde winst en interest, tenzij de niet-nakoming in kwestie van ondergeschikte betekenis is.
  4. Als is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, mag Elementon de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uitstellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
  5. Elementon is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties, etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Opdrachtgever geen grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

## Artikel 15. Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van Elementon voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Elementon van zijn verplichtingen onder deze Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van Elementon, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden is beperkt tot vergoeding van schade zoals in dit artikel uitgewerkt.
2. Per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen is de aansprakelijkheid van Elementon beperkt tot een bedrag, gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan EUR. 5.000,- (exclusief BTW).
3. Indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, schade die verband houdt met het gebruik van door Opdrachtgever aan Elementon voorgeschreven zaken, materialen of software van derden en schade die verband houdt met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Elementon voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten.
4. Buiten de in lid 1 genoemde gevallen rust op Elementon geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.
5. De aansprakelijkheid van Elementon wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Elementon onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Elementon ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Elementon in staat is adequaat te reageren.
6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk en aangetekend bij Elementon meldt.
7. Opdrachtgever vrijwaart nadrukkelijk Elementon voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in de Dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Elementon geleverde zaken, materialen of resultaten.
8. Elementon is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door overmacht (Artikel 15).
9. Alle beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze Algemene Voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Elementon en/of zijn toeleverancier(s) zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

## Artikel 16. Overmacht

1. Als een partij daartoe door overmacht wordt verhinderd, is hij niet gehouden tot nakoming van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting.
2. Onder overmacht aan de zijde van Elementon wordt in elk geval verstaan (i) overmacht van toeleveranciers van Elementon, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan Elementon zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, software of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan Elementon is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, waaronder import en handelsbeperkingen, (v) brand, elektriciteitsstoring, (vi) storing van de digitale infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten, (vii) stakingen of een pandemie, (viii) (cyber)crime, (cyber)vandalisme, oorlog of terrorisme en (ix) algemene vervoersproblemen en (x) gevallen waarin Elementon door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Elementon kan worden gevegd.
3. Bij overmacht zal de uitvoering van de Overeenkomst worden opgeschort.
4. Wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd zal de Overeenkomst worden beëindigd. Datgene dat op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar verder nog iets verschuldigd zullen zijn.
5. Bij overmacht is nooit sprake van schadevergoeding.

## Artikel 17. Wederverkoop en de overdracht van recht en verplichtingen

1. Opdrachtgever zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van een overeenkomst heeft niet zonder voorafgaande toestemming van Elementon aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.
2. Elementon is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.
3. Indien de Dienst (mede) strekt tot het wederverkopen, -verhuren of anderszins tegen vergoeding beschikbaar stellen ('Resellen') van producten of diensten van Elementon door Opdrachtgever aan haar klanten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
4. Opdrachtgever handelt bij het Resellen in eigen naam, voor eigen rekening, en voor eigen risico en is niet gerechtigd voor of namens Elementon overeenkomsten te sluiten of de indruk te wekken dat zij agent of vertegenwoordiger van Elementon is, tenzij hier uitdrukkelijk een overeenkomst voor is afgesloten.
5. Opdrachtgever is vrij in de bepaling van haar aanbod en prijzen aan haar klanten, binnen de bij de offerte aangegeven grenzen van Elementon.
6. Opdrachtgever dient haar klanten minstens dezelfde verplichtingen op te leggen als Elementon Opdrachtgever oplegt met betrekking tot de beschikbaar gestelde product(en) of dienst(en). Elementon kan verlangen dat Opdrachtgever bewijs hiervan overlegt.
7. Een niet of niet tijdig betalen van klanten van Opdrachtgever ontslaat Opdrachtgever niet van haar betalingsverplichtingen jegens Elementon.
8. Elementon biedt geen rechtstreekse ondersteuning aan klanten van Reseller. Reseller wordt geacht kundig te zijn in het geven van advies, uitvoeren van diensten, installeren van software, configureren van systemen zoals nodig voor het leveren van een wederverkochte dienst. Bij voorkomende vragen van Reseller waardoor Elementon genoodzaakt is werkzaamheden uit te voeren wordt hiervoor een vergoeding gevraagd op basis van het door Elementon gehanteerde uurtarief.
9. Elementon zal uitsluitend via Opdrachtgever contact zoeken met klanten van Opdrachtgever, tenzij Elementon een dringende reden heeft om deze klanten direct te benaderen of Opdrachtgever toestemming geeft voor direct contact. (Dreigende) schade en overlast voor derden door activiteiten van klanten is in ieder geval een dringende reden.
10. Opdrachtgever is niet gerechtigd in promotionele of commerciële communicatie enige handelsnaam, merknaam, logo's of tekens van Elementon te gebruiken met als doel gebruik te maken van de goodwill of goede naam van Elementon voor werving van klanten door Opdrachtgever, tenzij hier uitdrukkelijk toestemming voor is gegeven. Opdrachtgever mag wel op zakelijke wijze communiceren dat zij gebruik maakt van producten en/of diensten van Elementon.
11. Opdrachtgever is te allen tijde volledig aansprakelijk voor alles dat haar klanten doen of nalaten via de systemen of netwerken van Elementon.
12. In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever verkrijgt Elementon het recht om klanten van Opdrachtgever te benaderen, in te lichten, en eventueel over te nemen.

# Maatwerk software ontwikkeling

## Artikel 18. Specificaties en ontwikkeling

1. Ontwikkeling vindt steeds plaats op basis van een overeenkomst van opdracht. Als niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen software en/of website aan Elementon zijn verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke software en/of website ontwikkeld zal worden en op welke manier ontwikkeling plaatsvindt.
2. Elementon zal de software en/of website met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en – in voorkomend geval – met inachtneming van de met Opdrachtgever schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden te starten, kan Elementon verlangen dat Opdrachtgever zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
3. Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zullen de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door Elementon te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst starten.
4. Desgevraagd zal Opdrachtgever Elementon in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van Opdrachtgever te verrichten.
5. De ontwikkeling van een website omvat slechts het ter beschikking stellen van een zogeheten 'content management systeem' als dit expliciet schriftelijk is overeengekomen.
6. Indien partijen overeenkomen dat Elementon naast de ontwikkeling tevens opleiding, hosting, onderhoud en/of ondersteuning verleent en/of door Elementon ook een domeinnaam wordt aangevraagd, kan Elementon verlangen dat Opdrachtgever daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden kunnen separaat tegen de gebruikelijke tarieven van Elementon in rekening worden gebracht.
7. Als Elementon diensten voor Opdrachtgever verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, moet Opdrachtgever de regels en werkwijze van die instantie(s) volgen. Desgevraagd zal Elementon een schriftelijk exemplaar van die regels aan Opdrachtgever verstrekken. Elementon aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door Opdrachtgever beoogde resultaten. Elementon kan alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven de bij Elementon gebruikelijke tarieven, in rekening brengen. Elementon staat er niet voor in dat een door Opdrachtgever gewenste domeinnaam aan Opdrachtgever wordt toegekend.

## Artikel 19. Levering en acceptatie

1. Als partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Opdrachtgever de software in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van Elementon zoals bedoeld in artikel 48. In voornoemd geval zal de software bij de aflevering of, indien een door Elementon uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door Opdrachtgever.
2. Daar waar in deze Algemene Voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de software aan de door Elementon schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de software, en, ingeval de software geheel of gedeeltelijk maatwerksoftware betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Opdrachtgever is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Elementon heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere onvolkomenheden in of aan de software anders dan met betrekking tot fouten in de zin van deze Algemene Voorwaarden.
3. Als een acceptatietest is overeengekomen, is de testperiode veertien dagen na aflevering of, als een door Elementon uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is Opdrachtgever niet gerechtigd de software voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Opdrachtgever zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.
4. Als een acceptatietest is overeengekomen, zal Opdrachtgever toetsen of de afgeleverde software beantwoordt aan de door Elementon schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, als de software geheel of gedeeltelijk maatwerksoftware is, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.
5. Als bij het testen in opdracht van Opdrachtgever gebruik wordt gemaakt van data zal Opdrachtgever ervoor zorgen dat het gebruik van deze data voor dit doeleinde is toegestaan.
6. Als tijdens de acceptatietest blijkt dat de software fouten bevat, zal Opdrachtgever uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan Elementon rapporteren. Elementon zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Elementon gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen aan te brengen.
7. De software zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
  1. als partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, of
  2. als Elementon vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in lid 6 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens lid 9 aan acceptatie niet in de weg staan, of
  3. als Opdrachtgever enig gebruik maakt van de software voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.

8. Opdrachtgever mag de acceptatie van de software niet onthouden om redenen die geen verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de software redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Elementon om deze kleine fouten te herstellen. Acceptatie mag ook niet worden onthouden vanwege aspecten van de software die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.
9. Als de software in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.
10. Acceptatie van de software heeft tot gevolg dat Elementon gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de software en, indien tevens de installatie van de software door Elementon is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie.
11. Acceptatie van de software doet niets af aan de rechten van Opdrachtgever op grond van lid 9 betreffende kleine fouten en de in deze Algemene Voorwaarden beschreven garantie.
12. Tenzij Elementon op grond van de overeenkomst de software en/of website op zijn eigen computersysteem ten behoeve van Opdrachtgever zal 'hosten', zal Elementon de software en/of website op een door hem te bepalen informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan Opdrachtgever afleveren dan wel online aan Opdrachtgever voor aflevering beschikbaar stellen.
13. Wanneer er gebruik gemaakt wordt van een iteratieve ontwikkelmethod dan aanvaardt Opdrachtgever de software en/of website in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is').
14. Elementon stelt de in opdracht van Opdrachtgever ontwikkelde software en/of website en de eventueel daarbij ontwikkelde gebruikersdocumentatie voor gebruik aan Opdrachtgever ter beschikking.
15. Slechts wanneer dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de software en de bij de ontwikkeling van de software gemaakte technische documentatie aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, in welk geval Opdrachtgever gerechtigd is wijzigingen in de software aan te brengen.
16. Elementon is nooit gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de software en/of website benodigde hulpsoftware en programma- of databibliotheken.
17. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de benodigde hulpsoftware en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten, eventuele aanpassing en/of onderhoud van de software en/of website, en/of het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers. Tenzij in de opdracht anders is overeengekomen, zoals wanneer een hostingdienst of onderhouds- en supportdienst is afgesloten.
18. Elementon is gerechtigd om voor wettelijk verplichte beveiligingsupdates zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

# Software as a service

## Artikel 20. SaaS diensten

1. Elementon verricht de SaaS-dienst in opdracht van Opdrachtgever. Opdrachtgever mag de SaaS-dienst uitsluitend ten behoeve van zijn eigen organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het door Elementon beoogde gebruik. Het staat Opdrachtgever niet vrij derden gebruik te laten maken van de door Elementon verleende SaaS-dienst.
2. Elementon kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen. Als dergelijke wijzigingen substantieel zijn en een verandering van de bij Opdrachtgever geldende procedures tot gevolg hebben, zal Elementon Opdrachtgever hierover zo snel mogelijk inlichten. De kosten van deze veranderingen komen voor rekening van Opdrachtgever. In geval het aanzienlijke kosten betreft, kan Opdrachtgever de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door autoriteiten gegeven voorschriften of Elementon de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
3. Elementon kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de onderliggende software. Elementon is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
4. Elementon kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud of andere vormen van service. Elementon zal de buitengebruikstelling zo kort mogelijk laten duren en bij voorkeur op momenten waarop de SaaS-dienst doorgaans het minst intensief gebruikt wordt.
5. Elementon is niet gehouden Opdrachtgever een fysieke drager of download te verstrekken van de onderliggende software.
6. Bij gebreke van nadere afspraken hieromtrent zal Opdrachtgever de SaaS- dienst zelf nader inrichten, configureren, eventuele data converteren en uploaden, back-ups maken, en, indien nodig, de daarbij gebruikte infrastructuur, apparatuur, overige (hulp)software en gebruiksomgeving aanpassen en up- to-date houden.
7. De door Elementon te verlenen SaaS-dienst (en eventueel bijbehorende support) vangt aan binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Indien niet anders overeengekomen vangt de SaaS-dienst aan door terbeschikkingstelling door Elementon van de middelen om toegang te verkrijgen tot de SaaS-dienst. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de SaaS-dienst benodigde faciliteiten.
8. Opdrachtgever zal op basis van de door Elementon verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, fouten en andere onvolkomenheden in de SaaS-dienstverlening, vermindering of verlies van data of andere incidenten, de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen.
9. Als bij Opdrachtgever sprake is van grote afhankelijkheid en risico's voor continuïteit bij incidenten en calamiteiten, is Elementon bereid om op verzoek van Opdrachtgever naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door Opdrachtgever te nemen maatregelen ter verkleining van deze risico's, tegen door Elementon te stellen (financiële) voorwaarden. Die afspraken kunnen bijvoorbeeld gaan over het periodiek of real-time terugleveren van data aan Opdrachtgever of aan een derde partij. Dergelijke aanvullende diensten zijn niet vanzelfsprekend onderdeel van de dienstverlening.
10. Opdrachtgever is voor de SaaS-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst.

# Onderhoud, Updates & Support

## Artikel 21. Onderhoud

1. Als dit is overeengekomen, verricht Elementon onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde software. De onderhoudsverplichting omvat het beschikbaar stellen van nieuwe versies van de software en, alleen als die expliciet is overeengekomen, het herstel van fouten.
2. Opdrachtgever meldt geconstateerde fouten in de software zo gedetailleerd mogelijk. Na ontvangst van de melding zal Elementon zich volgens zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen om de geconstateerde fouten te herstellen en/of verbeteringen door te voeren in toekomstige versies van de software.
3. Afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van Elementon worden de resultaten op een door Elementon te bepalen wijze en termijn aan Opdrachtgever beschikbaar gesteld.
4. Elementon mag ook tijdelijke oplossingen, programma- omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de software aanbrengen.
5. Opdrachtgever zal zelf de gecorrigeerde software of de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de software installeren, inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden, back-ups verzorgen en, indien nodig, de daarbij gebruikte infrastructuur, apparatuur, overige (hulp)software en gebruiksomgeving aanpassen en up-to-date houden en de door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
6. Elementon is niet gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. Als Elementon bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van andere onvolkomenheden, is Elementon gerechtigd hiervoor een vergoeding tegen zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
7. Als Elementon het onderhoud online verricht, zal Opdrachtgever tijdig zorgen voor een deugdelijke en adequaat beveiligde infrastructuur en netwerkfaciliteiten.
8. Opdrachtgever zal alle door Elementon verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, waaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de software en het maken van een back-up van alle data.
9. Wanneer het onderhoud betrekking heeft op software die niet door Elementon zelf aan Opdrachtgever is geleverd, zal Opdrachtgever, als Elementon dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van de software (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. Opdrachtgever verleent Elementon het recht om de software, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.

## Artikel 22. Software updates

1. Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de software uitsluitend wanneer en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen, of als de wet dit dwingendrechtelijk voorschrijft. Als het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de software omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van Elementon.
2. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Elementon niet meer verplicht tot het herstellen van fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie, tenzij de wet dwingendrechtelijk anders voorschrijft.
3. Elementon kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit Opdrachtgever een nadere schriftelijke overeenkomst met Elementon aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. Elementon kan uit een vorige versie van de software functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. Elementon is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de software te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
4. Elementon kan van Opdrachtgever verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, webbrowser, software e.d.) aanpast als dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de software.
5. De software updates worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst is aangegaan, tenzij anders is overeengekomen. Bij het

## Artikel 23. Support

1. Als de dienstverlening van Elementon op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de software omvat, zal Elementon, bij gebrek aan andersluidende schriftelijke afspraken, online, telefonisch en/of per email adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde software.
2. Elementon heeft een voorkeur voor communicatie per email.
3. Opdrachtgever zal voorafgaand aan een melding de door Elementon ter beschikking gestelde documentatie raadplegen om te bezien of zijn vraag daarmee is op te lossen.
4. Opdrachtgever zal meldingen in het kader van support zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijven, zodat Elementon in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

5. Elementon kan voorwaarden stellen aan de wijze van melden, kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt.
6. Bij gebrek aan verdere schriftelijke afspraken, zal Elementon deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures.
7. Elementon staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Elementon.
8. Als de dienstverlening van Elementon op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby- diensten' omvat, zal Elementon één of meer medewerkers beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval is Opdrachtgever gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden medewerkers in te roepen indien er sprake is van ernstige storingen, fouten en andere ernstige onvolkomenheden in het functioneren van de software. Elementon staat er niet voor in dat deze tijdig zullen worden verholpen.

## **Artikel 24. Aanvang van onderhoud, updates en support diensten**

1. Het onderhoud en de andere overeengekomen diensten als bedoeld in dit hoofdstuk worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst is aangegaan, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
2. Opdrachtgever is voor de onderhoud-, update- en supportdienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst.
3. Wanneer er onderhoud-, update en supportdiensten geleverd worden op extern ontwikkelde software en/of systemen, dan hanteert Elementon een periode van 'in beheer nemen'. Tijdens deze periode worden de software en/of systemen aangepast zodat Elementon hier op een gedegen manier ondersteuning op kan leveren. Hiertoe worden onder andere achterstallige software updates geïnstalleerd, code in git versiebeheer geplaatst, kwaliteitsslagen in code uitgevoerd zoals 'testing en linting' en andere werkzaamheden die Elementon noodzakelijk acht om gedegen ondersteuning te kunnen leveren. Voor deze opstartperiode kan een vergoeding gevraagd worden. Tijdens deze opstartperiode vervallen garanties die Elementon doorgaans geeft op beschikbaarheid en foutloosheid van systemen en/of software. Deze periode eindigt pas wanneer Elementon aangeeft dat deze geëindigd is, wat kan zijn nadat hosting- of andere diensten aangevangen zijn.

# Hosting

## Artikel 25. Hosting

1. Elementon zal de met Opdrachtgever overeengekomen hostingdiensten verrichten.
2. Als de overeenkomst de terbeschikkingstelling van infrastructuur of opslagruimte tot onderwerp heeft, zal Opdrachtgever de overeengekomen infrastructuur of opslagruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt.
3. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van infrastructuur of opslagruimte op uitsluitend en specifiek voor Opdrachtgever gereserveerde apparatuur alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen.
4. Alle gebruik van infrastructuur of schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. De infrastructuur, opslagruimte en/of het dataverkeer dat in een bepaalde periode door Opdrachtgever niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode.
5. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima kan Elementon een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig zijn gebruikelijk tarieven.
6. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de benodigde (hulp)software installeren, inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden, back-ups verzorgen en, indien nodig, de daarbij gebruikte infrastructuur, apparatuur, overige (hulp)software en gebruiksomgeving aanpassen en up-to-date houden en de door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Elementon is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
7. Aanvullende diensten zoals back-ups, beveiliging, redundantie- en recoveryvoorzieningen maken slechts onderdeel uit van de overeenkomst als dat uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.
8. Elementon is gerechtigd de hostingdienst tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen in het kader van onderhoud of aanpassing van systemen. Waar mogelijk zal dit buiten kantooruren plaatsvinden en met redelijke aankondiging aan Opdrachtgever.
9. Als Elementon op grond van de overeenkomst diensten voor Opdrachtgever verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, is artikel 49.7 van overeenkomstige toepassing.
10. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige klanten of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Elementon, overige klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Opdrachtgever is aansprakelijk voor de schade die hierdoor bij derden ontstaat.
11. Indien Elementon met Opdrachtgever is overeengekomen dat de Dienst ter beschikking mag worden gesteld aan klanten van Opdrachtgever, dan is Opdrachtgever verantwoordelijk voor haar klanten. Eventuele verplichtingen, die niet nagekomen worden door deze klanten of schade welke is veroorzaakt namens of door een klant van Opdrachtgever wordt op Opdrachtgever verhaald.
12. Wanneer sprake is van mogelijk strafbare informatie, is Elementon gerechtigd hiervan aangifte te doen. Elementon kan hierbij alle relevante informatie over Opdrachtgever en de informatie overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties Elementon verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.
13. Bij herhaaldelijke klachten over de door Opdrachtgever aangeboden informatie is Elementon gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden en/of te beëindigen.
14. Opdrachtgever zal zich houden aan de algemeen aanvaarde gedragsregels op het internet zoals vastgelegd in RFC1855 (<https://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt>) en toekomstige aanpassingen hiervan.
15. Zonder toestemming van Elementon is het Opdrachtgever verboden de door Elementon verschaft gebruikersnamen, wachtwoorden en andere inloggegevens aan derden over te dragen.
16. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening van Opdrachtgever.
17. Opdrachtgever verstrekt hierbij Elementon een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever aan de systemen van Elementon aangeleverde materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Elementon geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Elementon.

## Artikel 26. Procedure bij illegale of onrechtmatige inhoud hosting

1. Dit artikel is toepassing op het doen van kennisgevingen van mogelijk illegale of onrechtmatige inhoud aan Elementon indien hij hostingdiensten levert.
2. Iedereen die van mening is dat via de hostingdienst van Elementon illegale of onrechtmatige inhoud beschikbaar is, kan dit elektronisch melden via de standaardkanalen van Elementon. Een melding dient in ieder geval de volgende informatie te bevatten:
  1. een voldoende nauwkeurige en gemotiveerde verklaring waarom de melder van mening is dat de betrokken informatie illegaal of onrechtmatig is;
  2. een duidelijke vermelding van de exacte elektronische locatie van die informatie, zoals een exacte URL, en, waar nodig, bijkomende informatie waarmee de illegale of onrechtmatige inhoud kan worden vastgesteld;
  3. de naam en een e-mailadres van de melder, behalve bij informatie waarvan redelijkerwijs mag worden aangenomen dat deze betrekking heeft op seksueel misbruik van kinderen of daarmee samenhangende strafbare feiten;

4. een verklaring van de melder dat de melding en de daarin vervatte informatie en beweringen nauwkeurig, waar en volledig zijn.
3. Als een melding voldoet aan bovenstaande vereisten kan Elementon de melding in behandeling nemen.
4. Elementon kan – ook als de melding niet voldoet aan bovenstaande vereisten – besluiten passende maatregelen te treffen, waaronder het verwijderen of blokkeren van de betreffende informatie, beperking van toegang of zichtbaarheid, opschorting of beëindiging van zijn dienstverlening. Elementon is gerechtigd om rechtstreeks betrokken afnemers van de dienst te informeren over eventueel opgelegde maatregelen.
5. Elementon is niet aansprakelijk voor enige schade voortvloeiend uit de in dit hoofdstuk bedoelde maatregelen of verplichtingen.

# Beveiliging

## Artikel 27. Beveiligingsniveau en middelen

1. De beveiliging van de producten en diensten zal beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen beveiligingsspecificaties.
2. Als een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat niet onredelijk is, gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aan Elementon bekende aard, omvang en context en het door Elementon beoogde doel van het product of de dienst en de daarin opgenomen data, de waarschijnlijkheid en ernst van voor Elementon voorzienbaar gebruik en bijbehorende risico's, de gevolgen van incidenten en de rechten en vrijheden van betrokkenen.
3. Elementon staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.
4. De via Elementon aan Opdrachtgever verstrekte beveiligingsmiddelen, waaronder Multi Factor Authenticatie, encryptie, toegangs- of identificatiemiddelen, wachtwoorden of certificaten, zijn vertrouwelijk en zullen door Opdrachtgever als zodanig worden behandeld. De beveiligingsmiddelen zullen alleen aan door Opdrachtgever specifiek geautoriseerde personen kenbaar worden gemaakt. Elementon is gerechtigd toegewezen beveiligingsmiddelen te wijzigen of te vervangen.
5. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer van de beveiligingsmiddelen en autorisaties, waaronder het tijdig verstrekken, aanpassen en intrekken daarvan. Opdrachtgever zal zorgen voor een goed toegangsgegevensbeheer, waaronder gebruik van sterke wachtwoorden en wachtwoordbeheer.
6. Elementon is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Elementon.
7. Als de beveiliging of het testen daarvan, bijvoorbeeld door Threat Led Penetration Tests (TLPT's), betrekking heeft op software, apparatuur of infrastructuur die niet door Elementon zelf aan Opdrachtgever is geleverd, dan staat Opdrachtgever ervoor in dat alle benodigde licenties of goedkeuringen zijn verkregen om bedoelde dienstverlening te mogen uitvoeren. Elementon is niet aansprakelijk voor schade ontstaan in verband met de uitvoering van dergelijke dienstverlening. Opdrachtgever vrijwaart Elementon tegen elke rechtstreekse vordering uit welke hoofde dan ook in verband met de uitvoering van dergelijke dienstverlening.
8. Het is aan Opdrachtgever om te beoordelen of de producten en diensten passend en evenredig zijn gezien de beveiligingsrisico's voor zijn organisatie, in zijn context als geheel en of daarmee passende technische en organisatorische maatregelen zijn genomen zodat wordt voldaan aan de wettelijke beveiligingseisen die op hem van toepassing zijn en de rechten van betrokkenen voldoende zijn gewaarborgd. Opdrachtgever zal zijn eigen systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en voor voldoende back-ups zorgen.
9. Indien Opdrachtgever van mening is dat de door Elementon genomen beveiligingsmaatregelen onvoldoende zijn om aan zijn minimale wettelijke vereisten te voldoen, dan zal Opdrachtgever Elementon hierover schriftelijk en zo gedetailleerd mogelijk informeren.
10. Opdrachtgever zal informatie van Elementon over kwetsbaarheden, incidenten, risicobeperking en corrigerende maatregelen waar nodig kenbaar maken aan zijn gebruikers.
11. Opdrachtgever zal incidenten, mogelijke inbreuken op de beveiliging, kwetsbaarheden of leemten in de beveiliging zo snel mogelijk melden aan Elementon.

## Artikel 28. Wijzigingen in de beveiliging

1. Elementon mag altijd technische en organisatorische maatregelen nemen om de producten en diensten waartoe Opdrachtgever (direct of indirect) toegang heeft te beschermen. Deze maatregelen mogen ook worden ingezet om te bewaken dat de overeengekomen beperkingen op inhoud, duur van het gebruiksrecht of het doel van de producten of diensten worden nageleefd.
2. Elementon is gerechtigd de beveiligingsmaatregelen aan te passen als dit noodzakelijk is door veranderende wetgeving of omstandigheden om een passend beveiligingsniveau te behouden. Elementon zal belangrijke wijzigingen in de beveiliging vastleggen en zal Opdrachtgever waar relevant van die wijzigingen op de hoogte stellen.
3. Elementon of een autoriteit kan aanwijzingen geven aan Opdrachtgever, bijvoorbeeld met betrekking tot het uitvoeren van beveiligingsupdates of het wijzigen van instellingen van beveiligingsmiddelen, die tot doel hebben om incidenten of de gevolgen van incidenten die de beveiliging kunnen aantasten te voorkomen of te minimaliseren. Als Opdrachtgever dergelijke aanwijzingen van Elementon of een autoriteit niet of niet tijdig opvolgt, dan is Elementon niet aansprakelijk en vrijwaart Opdrachtgever Elementon voor de schade die daardoor mocht ontstaan.
4. Opdrachtgever zal geen beveiligingsmaatregelen, -middelen of technische voorzieningen (laten) verwijderen of (laten) omzeilen. Opdrachtgever zal daarnaast geen dwangmiddelen gebruiken of misbruik maken van leemten in de technische infrastructuur van Elementon.
5. Opdrachtgever kan Elementon verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. Elementon is niet verplicht om dergelijke wijzigingen door te voeren. Pas nadat de door Opdrachtgever gewenste gewijzigde beveiligingsmaatregelen schriftelijk zijn overeengekomen, heeft Elementon de verplichting deze beveiligingsmaatregelen te implementeren. Elementon mag zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen voor de door hem ter beschikking gestelde beveiligingsupdates of wijzigingen in de beveiliging die op verzoek van Opdrachtgever zijn doorgevoerd.

## Artikel 29. Backups

1. Alleen als de dienstverlening expliciet schriftelijk het maken van back-ups van data van Opdrachtgever omvat, zal Elementon met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan ten minste eens per week, een back-up maken van de data van Opdrachtgever voor zover de data staat op infrastructuur die beheerd wordt door Elementon.
2. Bij gebreke van afspraken over de bewaartermijn, bewaart Elementon de back-up gedurende de bij Elementon gebruikelijke termijn.
3. Elementon zal back-ups zorgvuldig bewaren. Alleen indien schriftelijk overeengekomen, is Elementon verplicht om bij het maken van back-ups datasegmentatie of andere mechanismen toe te passen waarmee individuele Opdrachtgeverdata separaat kunnen worden hersteld.
4. Als Elementon back-ups voor Opdrachtgever maakt, en eventueel datasegmentatie of andere mechanismen toepast, dan kan Elementon daarvoor zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen.
5. Elementon is niet gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane data anders dan het – waar mogelijk – terugplaatsen van de laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende data. Als geen datasegmentatie of ander mechanisme voor datascheiding is overeengekomen, kan het zijn dat het terugplaatsen van een Opdrachtgeverspecifieke back-up niet mogelijk is.
6. Als Elementon een technische mogelijkheid biedt waarmee Opdrachtgever zelf back-ups kan maken van zijn data, dan zal Opdrachtgever zelf zorgen voor het voldoende frequent maken van back-ups van zijn data.
7. Opdrachtgever blijft ook na afloop van de dienstverlening verantwoordelijk voor nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

# Compliance

## Artikel 30. Gebruikseisen

1. Opdrachtgever zal alle producten en diensten slechts gebruiken in overeenstemming met het door Elementon beoogde doel. Elementon is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van enig ander gebruik, ook als dit voorzienbaar was.
2. Als Opdrachtgever bij het aangaan van een overeenkomst bepaalde certificering wenst, kan Elementon volstaan met alternatieve certificering waaraan materieel vergelijkbare eisen zijn gesteld.
3. Opdrachtgever zal voor ingebruikname van een product of dienst controleren of deze voldoet aan de voor hem toepasselijke wetgeving en is voorzien van de juiste documentatie, zoals technische en gebruikersinformatie, conformiteitsverklaringen of certificeringen, waaronder CE-markeringen.
4. Gezien de grote hoeveelheid (sectorspecifieke) wetgeving kan Elementon niet toezeggen dat een product of dienst aan alle wet- en regelgeving voldoet of blijft voldoen waaraan Opdrachtgever moet voldoen bij het gebruik van het product of de dienst. Elementon staat er niet voor in dat het product of de dienst tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in wet- en regelgeving.
5. Als Opdrachtgever kan aantonen dat het voor hem of Elementon op grond van veranderde wet- of regelgeving essentieel is dat Elementon aanpassingen verricht aan door hem ontwikkelde producten of diensten of documentatie ter beschikking stelt, zal Opdrachtgever Elementon hierover schriftelijk en zo gedetailleerd mogelijk informeren. Partijen zullen vervolgens in overleg treden of, hoe en op welke termijn Elementon en Opdrachtgever invulling kunnen geven aan die wet- of regelgeving. Als Elementon bereid is zijn product of dienst aan te passen aan de voor Opdrachtgever op grond van de wet noodzakelijke wijzigingen, of deze met dat doel uit te breiden met aanvullende producten en diensten van hem of een derde, dan kan Elementon hiervoor in lijn met zijn gebruikelijke tarieven kosten in rekening brengen. Als Elementon redelijkerwijs niet aan de voor Opdrachtgever noodzakelijke wetgeving kan of wil voldoen en Opdrachtgever aantoont dat hij geen andere mogelijkheid heeft dan aan de noodzakelijke wetgeving te voldoen, zal hij Opdrachtgever hierover informeren. Elk der partijen heeft alsdan het recht dat gedeelte van de overeenkomst dat niet voldoet aan de bedoelde wet- of regelgeving conform de geldende afspraken te beëindigen. Elementon is wegens deze beëindiging niet tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden.
6. Als er een wettelijke verplichting is voor Opdrachtgever om medewerkers van Elementon te laten deelnemen aan bewustmakingsprogramma's in het kader van beveiliging, dan is Elementon bereid zijn medewerkers die direct betrokken zijn bij de dienstverlening aan Opdrachtgever mee te laten doen aan dergelijke bewustmakingsprogramma's, mits dit niet een onevenredige belasting op de organisatie van Elementon met zich meebrengt. Elementon kan hiervoor redelijke kosten in rekening brengen. Als Elementon kan aantonen dat medewerkers al vergelijkbare bewustmakingsprogramma's bij Elementon of derden hebben gevolgd, dan stemt Opdrachtgever ermee in dat verdere deelname aan bewustmakingsprogramma's niet noodzakelijk is.

## Artikel 31. Dataverwerking

1. De verantwoordelijkheid voor de data, die met gebruikmaking van een product of dienst van Elementon wordt verwerkt, ligt bij Opdrachtgever. Opdrachtgever staat er tegenover Elementon voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de data niet illegaal of onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van een derde.
2. In het bijzonder zal Opdrachtgever de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden eerbiedigen, de privacy van derden respecteren, niet in strijd met de wet data verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data verspreiden en zich onthouden van strafbare feiten, het verspreiden van terroristische inhoud of het schenden van enig andere wettelijke verplichting.
3. Opdrachtgever vrijwaart Elementon tegen alle aanspraken van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van data of de uitvoering van de overeenkomst, tenzij Opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan Elementon toerekenbaar zijn.

## Artikel 32. Meldingen en maatregelen

1. Elementon mag maatregelen en instrumenten inzetten ten behoeve van inhoudsmoderatie. Elementon is niet verplicht om actief te monitoren of onderzoek te doen naar illegale of onrechtmatige activiteiten. Ingrijpen of monitoren door Elementon maakt dat niet anders.
2. Tenzij anders overeengekomen, gelden de bij Opdrachtgever bekende contactgegevens als centraal meldpunt voor communicatie met Elementon.
3. Elementon mag altijd maatregelen nemen, al dan niet naar aanleiding van een kennisgeving van een derde, bijvoorbeeld via een klachtenafhandelingssysteem, om te voldoen aan toepasselijke wet- en regelgeving, (dreigende) aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen, de gevolgen daarvan te beperken of aan instructies of verzoeken van een autoriteit te voldoen. Deze maatregelen kunnen bijvoorbeeld bestaan uit het (tijdelijk) verwijderen of ontoegankelijk maken van data, het schorsen van afnemers, het beperken van toegang tot of gebruik van de dienst of het (gedeeltelijk) opschorten of beëindigen daarvan. Indien mogelijk kan Elementon Opdrachtgever eerst schriftelijk verzoeken bepaalde data te verwijderen. Opdrachtgever zal de betreffende data in dat geval onverwijld van de systemen van Elementon verwijderen.
4. Van Elementon kan niet verlangd worden dat hij uitvoerig juridisch onderzoek doet om zich een oordeel te vormen over de juistheid van aanspraken van derden of het verweer van Opdrachtgever of om op enige manier betrokken te zijn bij een geschil tussen een derde en

Opdrachtgever. Opdrachtgever zal een conflict met een derde zelf rechtstreeks afhandelen en Elementon schriftelijk en voldoende onderbouwd met documentatie informeren.

5. Elementon is niet aansprakelijk voor enige schade voortvloeiend uit dit artikel.
6. Werkzaamheden die Elementon moet uitvoeren als gevolg van meldingen en maatregelen worden in rekening gebracht bij Opdrachtgever, voor het voor Elementon gebruikelijke tarief.

### **Artikel 33. Informatieverstrekking aan autoriteiten**

1. Als Opdrachtgever op basis van een verzoek, instructie, wettelijke plicht of bevel tot informatieverstrekking een melding gaat doen bij een autoriteit in verband met een product of dienst, zal hij Elementon hiervan onverwijld op de hoogte brengen. Opdrachtgever stelt Elementon in staat om noodzakelijke informatie voor het verzoek of de melding aan te leveren.
2. Als er een wettelijke plicht is voor Elementon tot het delen van bepaalde informatie, een verplichting om de nakoming door Elementon van bepaalde (beveiligings-)plichten aan te tonen, een wettelijk auditrecht of een recht op toegang tot bepaalde locaties, zullen partijen daarover nadere afspraken maken. Bij gebreke daarvan geldt de hierna beschreven procedure.
3. Opdrachtgever zal eerst een zo gedetailleerd mogelijk schriftelijk verzoek tot het verstrekken van de op grond van de wet noodzakelijke informatie of plicht tot medewerking aan Elementon sturen. Elementon zal de verplichte informatie binnen redelijke termijn ter beschikking stellen.
4. Als Opdrachtgever met bovenbedoelde informatie desondanks niet kan voldoen aan zijn wettelijke verplichtingen of aan instructies van een bevoegde autoriteit, of als er een contractueel recht op audit of toegang tot bepaalde locaties is afgesproken, dan mag Opdrachtgever maximaal één keer per jaar – althans niet vaker dan strikt noodzakelijk – op eigen kosten een audit laten uitvoeren of, als dat redelijkerwijs mogelijk is, voor een inspectie toegang krijgen tot de locaties waar de dienstverlening plaatsvindt. De audit of inspectie moet worden uitgevoerd door een onafhankelijke, gecertificeerde externe deskundige met aantoonbare ervaring op dit gebied. De audit of inspectie is beperkt tot het controleren of Elementon voldoet aan zijn wettelijke verplichtingen jegens Opdrachtgever of de afspraken uit de overeenkomst. De deskundige heeft een geheimhoudingsplicht en rapporteert alleen wat noodzakelijk is voor de informatieverplichting richting een bevoegde autoriteit of als hij een toerekenbare tekortkoming constateert. De deskundige verstrekt een kopie van het rapport aan Elementon. Elementon mag een deskundige, audit, instructie of toegang weigeren als dit volgens hem in strijd is met wetgeving, zijn concurrentiepositie door de deskundige wordt aangetast of het een ontoelaatbare inbreuk vormt op de getroffen beveiligingsmaatregelen.
5. Partijen zullen zo snel mogelijk in overleg treden over de uitkomsten in het rapport. Partijen zullen de voorgestelde verbetermaatregelen opvolgen die in het rapport zijn neergelegd voor zover dat van hen in redelijkheid kan worden verwacht. Elementon zal de voorgestelde verbetermaatregelen doorvoeren voor zover deze naar zijn oordeel passend zijn, rekening houdend met de risico's verbonden aan zijn product of dienst, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de markt waarin hij opereert en het beoogd gebruik van het product of de dienst.
6. Elementon zal, indien nodig en wettelijk verplicht voor Opdrachtgever, in redelijkheid nadere informatie verstrekken en bijstand verlenen in geval er sprake is van een incident waarbij het product of de dienstverlening van Elementon betrokken is.
7. Elementon kan de redelijke kosten die hij maakt ter uitvoering van dit artikel in rekening brengen bij Opdrachtgever. Hierover zal in beginsel het reguliere uurtarief van Elementon gebruikt worden.
8. Als Elementon een al dan niet verplichte melding doet bij of meewerkt aan een verzoek van een autoriteit, is Elementon niet aansprakelijk voor schade van Opdrachtgever of een derde als gevolg van de melding of gegeven medewerking.
9. Opdrachtgever is niet gerechtigd een door een autoriteit aan hem opgelegde bestuurlijke boete op welke rechtsgrond dan ook op Elementon te verhalen.

# Verwerking van persoonsgegevens

Deze verwerkersovereenkomst (hierna: Verwerkersovereenkomst) is van toepassing op alle vormen van verwerking van persoonsgegevens die Elementon (hierna: Verwerker) uitvoert ten behoeve van een Opdrachtgever aan wie zij diensten levert (hierna: Verwerkingsverantwoordelijke). Waar in deze Verwerkersovereenkomst gerefereerd wordt aan bepalingen uit de Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: Wbp), zal per 25 mei 2018 de corresponderende bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) worden bedoeld.

## Artikel 34. Doeleinden van verwerking

1. Verwerker verbindt zich onder de voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van het afhandelen van bestellingen en betalingen voor producten of diensten van Verwerkingsverantwoordelijke, het in de 'cloud' opslaan van gegevens van Verwerkingsverantwoordelijke, beheer van de boekhouding en financiële administratie van Verwerkingsverantwoordelijke, het aanbieden en beheren van het online Customer Relationship Management-pakket van Verwerker voor Verwerkingsverantwoordelijke, het onderhouden van telefonisch contact met klanten van Verwerkingsverantwoordelijke voor afhandeling van klachten en verlening van service, beheer van de klantenadministratie van Verwerkingsverantwoordelijke, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.
2. Verwerker zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Verwerkingsverantwoordelijke is vastgesteld. Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in deze Verwerkersovereenkomst zijn genoemd.
3. De in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke te verwerken persoonsgegevens blijven eigendom van Verwerkingsverantwoordelijke en/of de betreffende betrokkenen.

## Artikel 35. Verplichtingen Verwerker

1. Ten aanzien van de in artikel 26 genoemde verwerkingen zal Verwerker zorg dragen voor de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval begrepen de wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, zoals de Wbp en de AVG. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, op diens eerste verzoek daartoe, informeren over de door haar genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst.
2. De verplichtingen van de Verwerker die uit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Verwerker, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werknemers, in de ruimste zin van het woord.
3. De Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van de Verwerkingsverantwoordelijke in strijd is met de in lid 1 bedoelde wetgeving. Verwerker zal, voor zover dat binnen haar macht ligt, bijstand verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke ten behoeve van het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (PIA's).

## Artikel 36. Doorgifte van persoonsgegevens

1. Verwerker mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Unie. Doorgifte naar landen buiten de Europese Unie is toegestaan, mits inachtneming van toepasselijke wet- en regelgeving.
2. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke op diens verzoek melden om welk land of welke landen het gaat.
3. In beginsel zal Verwerker persoonsgegevens enkel binnen de EU verwerken en bij uitzondering hiervan melding maken aan Verwerkingsverantwoordelijke.

## Artikel 37. Verdeling van verantwoordelijkheid

1. De toegestane verwerkingen zullen door medewerkers van Verwerker worden uitgevoerd binnen een (semi-)geautomatiseerde omgeving.
2. Verwerker is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder deze Verwerkersovereenkomst, overeenkomstig de schriftelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke en onder de uitdrukkelijke (eind-)verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke. Voor de overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot, de verzameling van de persoonsgegevens door de Verwerkingsverantwoordelijke, verwerkingen voor doeleinden die niet door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is Verwerker uitdrukkelijk niet verantwoordelijk.
3. Verwerkingsverantwoordelijke garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in deze Verwerkersovereenkomst niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden.

## Artikel 38. Inschakelen van derden of onderaannemers

1. Verwerker mag in het kader van deze Verwerkersovereenkomst gebruik maken van derden onder voorwaarde dat deze vooraf worden gemeld aan Verwerkingsverantwoordelijke; Verwerkingsverantwoordelijke mag bezwaar maken indien het gebruik van een specifieke gemelde derde onaanvaardbaar voor haar is.

2. Verwerker zorgt er in ieder geval voor dat deze derden schriftelijk ten minste dezelfde plichten op zich nemen als tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker zijn overeengekomen.
3. Verwerker staat in voor een correcte naleving van de plichten uit deze Verwerkersovereenkomst door deze derden en is bij fouten van deze derden zelf aansprakelijk voor alle schade alsof zij zelf de fout(en) heeft begaan.

## Artikel 39. Beveiliging van persoonsgegevens

1. Beveiliging van persoonsgegevens is hoge prioriteit voor Verwerker en Verwerker zal zich inspannen voldoende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals ongevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).
2. Verwerker staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de Verwerkersovereenkomst ontbreekt, zal Verwerker zich inspannen de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, redelijk is.
3. Verwerkingsverantwoordelijke stelt enkel persoonsgegevens aan Verwerker ter beschikking voor verwerking, indien zij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van de door Partijen afgesproken maatregelen.

## Artikel 40. Meldplicht

1. Verwerkingsverantwoordelijke is te allen tijde verantwoordelijk voor het melden van een beveiligingslek en/of datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens) aan de toezichthouder en/of betrokkenen. Om Verwerkingsverantwoordelijke in staat te stellen aan deze wettelijke plicht te voldoen, stelt Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke binnen een redelijke termijn op de hoogte van het beveiligingslek en/of het datalek.
2. Een melding moet alleen bij gebeurtenissen met grote impact worden gedaan, en alleen als de gebeurtenis zich daadwerkelijk voorgedaan heeft. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest. Daarnaast behelst de meldplicht:
  1. de aard van de inbreuk in verband met persoonsgegevens, waar mogelijk onder vermelding van de categorieën van betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie en, bij benadering, het aantal betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie;
  2. de naam en de contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming of een ander contactpunt waar meer informatie kan worden verkregen;
  3. de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk in verband met persoonsgegevens;
  4. de maatregelen die de Verwerker heeft voorgesteld of genomen om de inbreuk in verband met persoonsgegevens aan te pakken, waaronder, in voorkomend geval, de maatregelen ter beperking van de eventuele nadelige gevolgen daarvan.

## Artikel 41. Afhandeling verzoeken van betrokkenen

1. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten richt aan Verwerker, zal Verwerker het verzoek doorsturen aan Verwerkingsverantwoordelijke, en zal Verwerkingsverantwoordelijke het verzoek verder afhandelen. Verwerker mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

## Artikel 42. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

1. Op alle persoonsgegevens die Verwerker van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Verwerkersovereenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Verwerker zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor zij deze heeft verkregen, zelfs niet wanneer deze in een zodanige vorm is gebracht zodat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is.
2. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Verwerkingsverantwoordelijke 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 Verwerkersovereenkomst, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.

## Artikel 43. Audit

1. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke, deskundige derde die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van de beveiligingseisen, naleving van de algemene regels rond verwerking van persoonsgegevens, misbruik van persoonsgegevens door medewerkers van de Verwerker, naleving van alle punten uit de Verwerkersovereenkomst, en alles dat daar direct verband mee houdt.
2. Deze audit mag maximaal eenmaal per jaar plaatsvinden of anderszins bij een concreet vermoeden van misbruik van persoonsgegevens.
3. Verwerker zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk ter beschikking stellen.
4. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Verwerker worden beoordeeld en kunnen, naar eigen goeddunken van Verwerker en op de wijze zoals Verwerker zelf bepaalt, worden doorgevoerd door Verwerker. Verwerker kan hiervoor zijn reguliere gehanteerde tarieven rekenen.

5. De kosten van de audit worden door Verwerkingsverantwoordelijke gedragen.
6. Verwerker is gerechtigd tot een vergoeding voor alle redelijkerwijs gemaakte onkosten ten behoeve van de Audit waaronder reiskosten, gemaakte kosten aan leveranciers en het reguliere door Verwerker gehanteerde uurtarief.

## Artikel 44. Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van Verwerker voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst, dan wel uit onrechtmatige daad of anderszins, is per gebeurtenis (een reeks opeenvolgende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot de vergoeding van directe schade, tot maximaal het bedrag van de door Verwerker ontvangen vergoedingen voor de werkzaamheden onder deze Verwerkersovereenkomst over de maand voorafgaande aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. De aansprakelijkheid van Verwerker voor directe schade zal in totaal nooit meer bedragen dan € 1000,00.
2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:
  - schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken ('zaakschade');
  - redelijke en aantoonbare kosten om de Verwerker ertoe te manen de Verwerkersovereenkomst (weer) deugdelijk na te komen;
  - redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is; en
  - redelijke en aantoonbare kosten die Verwerkingsverantwoordelijke heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.
3. De aansprakelijkheid van Verwerker voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan alle schade die geen directe schade is en daarmee in ieder geval, maar niet beperkt tot, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade door het niet bepalen van marketingdoeleinden, schade verband houdende met het gebruik van door Verwerkingsverantwoordelijke voorgeschreven gegevens of databestanden, of verlies, vermindering of vernietiging van gegevens of databestanden.
4. De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Verwerker of haar bedrijfsleiding.
5. Tenzij nakoming door Verwerker blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Verwerker wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst slechts indien Verwerkingsverantwoordelijke de Verwerker onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Verwerker ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Verwerker in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
6. Iedere vordering tot schadevergoeding door Verwerkingsverantwoordelijke tegen Verwerker die niet gespecificeerd en expliciet is gemeld, vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering.

## Artikel 45. Duur en beëindiging

1. Deze Verwerkersovereenkomst komt tot stand bij acceptatie van de algemene voorwaarden waarvan deze verwerkersovereenkomst deel uit maakt.
2. Deze Verwerkersovereenkomst is aangegaan voor de duur zoals bepaald in de hoofdovereenkomst tussen Partijen en bij gebreke daarvan in ieder geval voor de duur van de samenwerking.
3. Zodra de Verwerkersovereenkomst, om welke reden en op welke wijze dan ook, is beëindigd, zal Verwerker – naar keuze van Verwerkingsverantwoordelijke – alle persoonsgegevens die bij haar aanwezig zijn in originele of kopievorm retourneren aan Verwerkingsverantwoordelijke, en/of deze originele persoonsgegevens en eventuele kopieën daarvan verwijderen en/of vernietigen.
4. Verwerker is gerechtigd deze Verwerkersovereenkomst van tijd tot tijd te herzien. Zij zal minimaal 1 maand van tevoren mededeling doen van de wijzigingen aan Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerkingsverantwoordelijke mag opzeggen tegen het einde van deze drie maanden indien zij niet akkoord kan gaan met de wijzigingen.
5. Verwerker maakt, om de kwaliteit van haar diensten te waarborgen, backups van haar systemen. Na beëindiging van de overeenkomst en verwijdering van persoonsgegevens zullen deze nog voor een maximale periode van 6 maanden in backups beschikbaar zijn. Verwerker zal erop toezien dat verwijderde persoonsgegevens niet weer beschikbaar komen systemen die in gebruik zijn maar het verwijderen van persoonsgegevens uit backups zelf is niet realistisch.

## Artikel 46. Specificatie persoonsgegevens en betrokkenen

Verwerker zal in het kader van artikel 30.11 van de Verwerkersovereenkomst, de volgende (bijzondere) persoonsgegevens verwerken in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke:

- (Pas)foto's
- Bezoekgedrag
- emailadres
- Geboortedata
- IP-adres
- NAW-gegevens
- Social media accounts

- Telefoonnummer
- Wachtwoord hash

Van de categorieën betrokkenen:

- Klanten
- Leveranciers
- Mogelijke klanten
- Personeel
- Sollicitanten
- Websitebezoekers
- Gebruikers. Hiermee wordt bedoeld door Verwerkingsverantwoordelijke aangemaakte accounts op een Website zoals die door Verwerker geleverd wordt.
- Administrators. Hiermee wordt bedoeld door Verwerkingsverantwoordelijke aangemaakte administratoraccounts op een Website zoals die door Verwerker geleverd wordt.

Verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat de in dit artikel omschreven persoonsgegevens en categorieën betrokkenen volledig en correct zijn, en vrijwaart Verwerker voor enige gebreken en aanspraken die resulteren uit een incorrecte weergave door Verwerkingsverantwoordelijke.

# Overig

## Artikel 47. Beschikbaarheid

1. Elementon geeft geen garanties wat betreft zijn beschikbaarheid, tenzij hier nadrukkelijk afspraken over gemaakt zijn.
2. Nieuwe werkzaamheden van Opdrachtgever worden in beginsel uitgevoerd op de eerstvolgende beschikbare mogelijkheid van Elementon. Het staat Elementon echter vrij om opdrachten in te plannen zoals hem uitkomt.

## Artikel 48. Wijzigingen Algemene Voorwaarden

1. Elementon behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de Website van Elementon of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang (spelfouten en verduidelijkingen) kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
3. Indien Opdrachtgever een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de overeenkomst beëindigen. De opzegging dient door Elementon uiterlijk ontvangen te zijn op de ingangsdatum van de wijziging.

## Artikel 49. Overige bepalingen

1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin Elementon gevestigd is.
3. Informatie en mededelingen op de Website van Elementon zijn onder voorbehoud van kennelijke programmeer- en typefouten. In geval van enige inconsistentie tussen de Website en de Overeenkomst prevaleert de Overeenkomst.
4. Onder 'schriftelijk' valt in deze voorwaarden ook email, en communicatie via het administratief account mits de identiteit en integriteit van de afzender voldoende vaststaat.
5. De door Elementon ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
6. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, emailadres, telefoonnummer en desgevraagd bankrekeningnummer.
7. Iedere Partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.