

# Algemene voorwaarden voor zakelijke afnemers

Augustus 2019

## 1. Definities

De in deze Algemene Voorwaarden opgenomen woorden welke telkens worden geschreven met een hoofdletter, hebben, zowel in meervoud als in enkelvoud, de betekenis als beschreven in dit artikel.

<b>Account</b>	het strikt persoonlijke Beheerders- of Eindgebruikersaccount waarmee de Beheerder of Eindgebruiker toegang heeft tot de Dienst.
<b>Algemene Voorwaarden</b>	deze algemene voorwaarden.
<b>Beheerder(s)</b>	de persoon of personen werkzaam bij of voor de Opdrachtgever en die door de Opdrachtgever als aanspreekpunt ten behoeve van ZIVVER en Eindgebruikers is of zijn aangewezen.
<b>Bijlagen</b>	de aan de Algemene Voorwaarden aangehechte bijlagen.
<b>Derden</b>	een Persoon die geen Partij is.
<b>Dienst</b>	diensten van ZIVVER die voorzien in de behoefte van Opdrachtgever om het risico op datalekken door gebruik van e-mail, chatdiensten en uitwisseling van grote databestanden te mitigeren, zoals opgenomen en nader toegelicht in de Offerte.
<b>Eindgebruiker(s)</b>	de natuurlijke persoon of natuurlijke personen die in dienst van de Opdrachtgever gebruik maakt of maken van de Dienst.
<b>Intellectuele Eigendomsrechten</b>	alle (intellectuele) eigendomsrechten waarvan ZIVVER of haar licentiegevers rechthebbende is/zijn en welke onderdeel uitmaken of ingezet worden voor de Dienst, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot: auteursrechten, patenten, ontwerprechten, copyright, aanverwante rechten, databankrechten, merktekenrechten, chiprechten, merknaamrechten en Knowhow.
<b>Offerte</b>	het aanbod van Diensten door ZIVVER aan Opdrachtgever zoals vervat in de offerte die door ZIVVER aan Opdrachtgever (digitaal) is verstrekt.
<b>Opdrachtgever</b>	de rechtspersoon of natuurlijke persoon handelend in uitoefening van beroep of bedrijf, waarmee ZIVVER de Overeenkomst sluit.
<b>Overeenkomst</b>	de door beide Partijen ondertekende en/of digitaal geaccepteerde Offerte, deze Algemene Voorwaarden en bijbehorende Bijlagen.
<b>Partij(en)</b>	Opdrachtgever en ZIVVER.
<b>Persoon</b>	elke juridische entiteit, firma, coöperatie, partnership of andere zakelijke of juridische rechtspersoon, alsmede elke natuurlijke persoon;
<b>Persoonsgegevens</b>	gegevens die direct of indirect herleidbaar zijn tot een natuurlijk persoon, zoals bedoeld in art. 4 sub 1 van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
<b>Schriftelijk</b>	onder schriftelijk valt naast beschreven en ondertekend papier ook ZIVVER berichten en e-mail voor zover de afkomst en de integriteit van deze berichten voldoende vaststaan, tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk anders wordt vermeld.



<b>Service Level Agreement</b>	betekent de voor het type klant toepasselijke service level agreement van ZIVVER welke aan de Opdrachtgever van tijd tot tijd ter hand wordt gesteld en waarvan de huidige versie is aangehecht als Bijlage.
<b>Werkdagen</b>	maandag tot en met vrijdag van 08:30 uur tot 17:30 uur in de tijdzone waar ZIVVER kantoor houdt en met uitzondering van plaatselijke nationale feestdagen.
<b>ZIVVER</b>	ZIVVER B.V. gevestigd te Amsterdam en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 64894665.

## **2. Totstandkoming Overeenkomst en toepasselijkheid en interpretatie van de Algemene Voorwaarden**

- 2.1. De Overeenkomst komt tot stand overeenkomstig hetgeen bepaald in de Offerte.
- 2.2. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Overeenkomst, het gebruik van de Dienst en alle (toekomstige) aanbiedingen van ZIVVER.
- 2.3. Afwijkingen en aanvullingen van de Algemene Voorwaarden en/of Overeenkomst zijn slechts geldig indien deze Schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen. ZIVVER behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen of aan te vullen.
- 2.4. Bij eventuele tegenstrijdigheid tussen verschillende documenten geldt de volgende rangorde:
  - (a) de Offerte;
  - (b) de Algemene Voorwaarden; en
  - (c) de Service Level Agreement.
- 2.5. Overdracht van de Overeenkomst door de Opdrachtgever aan een Derde is niet toegestaan zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van de andere Partij.
- 2.6. ZIVVER is onvoorwaardelijk gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een Derde die de Dienst of betreffende bedrijfsactiviteit van haar overneemt.
- 2.7. Wijzigingen in deze Algemene Voorwaarden gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van dertig (30) dagen na bekendmaking van de wijziging aan Opdrachtgever.
- 2.8. Indien Opdrachtgever een wijziging van de Algemene Voorwaarden niet wil accepteren en deze wijziging materieel nadelige gevolgen voor de Opdrachtgever heeft, dan kan zij tot de datum waarop de nieuwe algemene voorwaarden van kracht worden de Overeenkomst Schriftelijk opzeggen tegen deze datum.
- 2.9. Wijzigingen van ondergeschikt belang en wijzigingen vanwege een wetswijziging kunnen te allen tijde worden doorgevoerd. Bij voornoemde wijzigingen is ZIVVER niet verplicht om ze vooraf bekend te maken. Deze wijzigingen geven ook geen recht tot opzeggen zoals beschreven in lid 3 van dit artikel.

## **3. Duur, beëindiging en gevolgen van de Overeenkomst**

- 3.1. De Overeenkomst duurt overeenkomstig in de Offerte afgesproken duur en wordt telkens stilzwijgend verlengd voor een periode van 12 maanden. Opzegging geschiedt Schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn van twee (2) maanden tegen het einde van de looptijd van de Overeenkomst.



- 3.2. In afwijking van hetgeen in het vorige lid bepaalde, kan Overeenkomst tussentijds worden opgezegd indien één der Partijen failliet is verklaard dan wel surseance van betaling is verleend, of sprake is van een vergelijkbare situatie. De andere Partij is dan gerechtigd Overeenkomst per direct Schriftelijk op te zeggen zonder inachtneming van een opzegtermijn.
- 3.3. In geval van schending van de Overeenkomst door Opdrachtgever, heeft ZIVVER het recht om Overeenkomst, na rechterlijke tussenkomst of ingebrekestelling met een termijn van dertig (30) dagen om de schending op te heffen, te beëindigen en/of toegang tot of levering van de Dienst te beëindigen. De gevolgen van deze beëindiging geven Opdrachtgever geen recht op enige schadevergoeding.
- 3.4. Na beëindiging van de Overeenkomst heeft Opdrachtgever voor een termijn van dertig (30) dagen de mogelijkheid om de nog bij ZIVVER aanwezige gegevens (van haar Eindgebruikers) te downloaden. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het tijdig downloaden van deze gegevens. Na beëindiging van de Overeenkomst zal ZIVVER (rekening houdend met de omschreven termijn in dit artikel) alle gegevens vernietigen of verwijderen.
- 3.5. Na het einde van de Overeenkomst blijven de volgende artikelen van toepassing:
  - (a) artikel 11 - Intellectuele Eigendomsrechten en Gebruiksrecht; en
  - (b) artikel 12 - Geheimhouding.

#### **4. Verantwoordelijkheden Opdrachtgever**

- 4.1. Opdrachtgever zal al datgene doen en/of laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder, maar niet uitsluitend, draagt Opdrachtgever er zorg voor dat:
  - (a) alle gegevens, waarvan ZIVVER aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, tijdig aan ZIVVER worden verstrekt;
  - (b) personeel van Opdrachtgever beschikbaar is voor zover nodig voor de uitvoering van de Overeenkomst;
  - (c) er geen misbruik wordt gemaakt van de Dienst en dat er bij het gebruik door een ieder, waaronder de Eindgebruikers, de wet- en regelgeving en onderhavige Algemene Voorwaarden worden nageleefd; en
  - (d) de Dienst niet door andere personen dan de overeengekomen Eindgebruikers, wordt gebruikt.
- 4.2. Opdrachtgever vrijwaart ZIVVER van alle aanspraken, aanspraken van Derden daaronder begrepen, tot vergoeding van schade die als het gevolg van opzegging dan wel beëindiging van de Overeenkomst mogelijk kunnen ontstaan.

#### **5. Dienstverlening, implementatie en afname van de Dienst**

- 5.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal ZIVVER zo spoedig mogelijk de Dienst bij Opdrachtgever implementeren en uitvoeren conform Overeenkomst.
- 5.2. Bij de levering van de Dienst, zal Opdrachtgever een acceptatietest uitvoeren, waarmee zal worden beoordeeld of de betreffende software aan de verwachtingen van Opdrachtgever voldoet. Kleine gebreken zullen niet aan acceptatie van de Dienst in de weg staan.



- 5.3. Eventuele garanties omtrent de Dienst zullen pas gelden op het moment dat de Dienst volledig is geïmplementeerd bij Opdrachtgever.
- 5.4. Door ZIVVER opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij Schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een fatale termijn betreft, steeds en slechts een indicatieve strekking.
- 5.5. Opdrachtgever geeft ZIVVER uitdrukkelijke toestemming om in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door Derden.
- 5.6. Op het gebruik van de Diensten door Eindgebruikers zijn de Gebruiksvoorwaarden van toepassing. De bepalingen van deze Overeenkomst gaan voor de Gebruiksvoorwaarden. Opdrachtgever accepteert hierbij deze Gebruiksvoorwaarden en zal toezien op de naleving daarvan door Eindgebruikers.

## **6. Onderhoud en wijziging van Diensten**

- 6.1. ZIVVER heeft het recht om haar systemen, of gedeelten daarvan, tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan, waarbij ZIVVER zal trachten dit zoveel mogelijk buiten kantooruren te doen. ZIVVER zal Opdrachtgever daarvan tijdig op de hoogte te stellen. ZIVVER is nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met buitengebruikstelling ten behoeve van onderhoud.
- 6.2. ZIVVER heeft het recht om haar systemen, of gedeelten daarvan, van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal ZIVVER Opdrachtgever daarvan tijdig op de hoogte te stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere opdrachtgevers relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. ZIVVER is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing. Mocht voornoemde wijziging in de functionaliteit van ZIVVER – naar het oordeel van Opdrachtgever - zwaarwegend nadelige gevolgen voor Opdrachtgever hebben, is Opdrachtgever gerechtigd deze Overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van een maand Schriftelijk op te zeggen.

## **7. Vergoeding en betaling**

- 7.1. Als vergoeding voor de Diensten en alle overige activiteiten in verband met Overeenkomst, zal Opdrachtgever aan ZIVVER zoals uiteengezet in de Offerte. Voor elke factuur van ZIVVER geldt een betalingstermijn van dertig (30) dagen, waarbij Opdrachtgever akkoord gaat met elektronische facturatie. Facturatie van de jaarlijkse vaste kosten vindt plaats bij aanvang van de Overeenkomst en vervolgens jaarlijks. Facturatie van de variabele kosten vindt plaats per kwartaal achteraf op basis van nacalculatie.
- 7.2. Voor alle Diensten waarvan Opdrachtgever gebruik maakt, worden de kosten berekend en gefactureerd op basis van de omschrijving in de Offerte. Alle bedragen zijn in Euro en exclusief omzetbelasting (B.T.W.) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 7.3. Gedurende de Overeenkomst kan het overeengekomen aantal licenties van Opdrachtgever niet tussentijds worden verminderd, met dien verstande dat deze beperking niet geldt indien en voor zover er sprake is van een significante wijziging in het aantal medewerkers van de Opdrachtgever of sprake is van een juridische splitsing ten aanzien van Opdrachtgever.
- 7.4. ZIVVER is gerechtigd de gehanteerde prijzen in deze Overeenkomst jaarlijks, gedurende de maand januari te indexeren aan de hand van de consumentenprijsindex van het Centraal



Bureau voor de Statistiek, ten opzichte van de gehanteerde prijzen in het voorgaande jaar. Opdrachtgever is in een dergelijk geval niet gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen.

- 7.5. Indien Opdrachtgever een factuur geheel of gedeeltelijk betwist, zal Opdrachtgever ZIVVER hiervan op de hoogte stellen. Opdrachtgever is gerechtigd de betaling van het betwiste gedeelte van de factuur op te schorten tot het moment dat Partijen na redelijk overleg, doch uiterlijk binnen twee (2) maanden, een besluit nemen over de gehele of gedeeltelijke aanpassing van het betwiste gedeelte van de factuur.
- 7.6. Indien Opdrachtgever niet binnen de genoemde betalingstermijn betaalt, stuurt ZIVVER een aanmaning met een betalingstermijn van vijftien (15) dagen.
- 7.7. Indien Opdrachtgever niet binnen de in Artikel 7.6 genoemde betalingstermijn betaalt, dan is:  
(i) ZIVVER gerechtigd om de toegang, dan wel levering van de Dienst op te schorten tot aan het moment dat alle openstaande facturen volledig zijn betaald is Opdrachtgever; en/of (ii) Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen handelsrente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, met inbegrip van de kosten voor advocaten, juristen, deurwaarders en incassobureaus.

## **8. Aansprakelijkheid**

- 8.1. ZIVVER heeft zich op een passende en gebruikelijke wijze verzekerd en houdt zich zodanig verzekerd tegen wettelijke aansprakelijkheid. ZIVVER heeft daartoe een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering en een cyberverzekering afgesloten.
- 8.2. De aansprakelijkheid van ZIVVER voor directe schade, geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door ZIVVER van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, dan wel door een onrechtmatig handelen van ZIVVER, diens werknemers of door hem ingeschakelde Derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot vier (4) maal de jaarlijkse, vaste, abonnementsvergoeding(en) die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst aan ZIVVER heeft betaald. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - (a) redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft moeten maken om ZIVVER er toe te manen de Overeenkomst (weer) deugdelijk na te komen;
  - (b) 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
  - (c) redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.
- 8.3. Aansprakelijkheid van ZIVVER voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van (bedrijfs-)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- 8.4. Buiten de in het tweede lid van dit Artikel genoemde gevallen rust op ZIVVER geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in het tweede lid van dit Artikel genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen komen echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van ZIVVER.
- 8.5. ZIVVER kan geen invloed uitoefenen op de Eindgebruikers bij het gebruik van de Diensten en de daarmee verzonden of anderszins verwerkte informatie. Opdrachtgever is dan ook zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de Diensten en de gevolgen van dit gebruik van de Diensten door haar Eindgebruikers. Opdrachtgever vrijwaart en zal ZIVVER schadeloos houden voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding van een derde in verband met (de



inhoud van) het dataverkeer of de informatie verwerkt door de Dienst afkomstig van Opdrachtgever en/of haar Eindgebruikers.

- 8.6. ZIVVER zal zich inspannen de Dienst naar beste kunnen uit te voeren onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap en op basis van een Service Level Agreement die als Bijlage bij deze Overeenkomst is gevoegd. Voor het overige levert ZIVVER de Dienst "as-is".
- 8.7. Enige in de Service Level Agreement opgenomen compensatiebeding op grond waarvan Opdrachtgever aanspraak kan maken op een compensatie als ZIVVER niet presteert zoals overeengekomen, moet worden beschouwd als een boetebeding zoals beschreven in boek 6 van het Burgerlijk Wetboek.

## 9. Privacy

- 9.1. Bij het gebruik van de Diensten worden door ZIVVER in opdracht van Opdrachtgever Persoonsgegevens verwerkt. Opdrachtgever is ervoor verantwoordelijk om Eindgebruikers over deze verwerking van Persoonsgegevens te informeren en staat ervoor in dat voor de aan ZIVVER verstrekte opdracht tot verwerking van Persoonsgegevens een wettelijke grondslag bestaat.
- 9.2. Omdat ZIVVER bij de uitvoering van de Overeenkomst in opdracht van Opdrachtgever Persoonsgegevens verwerkt, zullen Partijen een verwerkersovereenkomst sluiten waarin nadere afspraken worden gemaakt over de verwerking en beveiliging van deze Persoonsgegevens.

## 10. Intellectuele Eigendomsrechten en Gebruiksrecht

- 10.1. Opdrachtgever verkrijgt op grond van de Overeenkomst een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht voor haar Eindgebruikers om van de Dienst gebruik te maken voor de duur van de Overeenkomst (het "**Gebruiksrecht**").
- 10.2. Alle Diensten, ontwerpen, producten, programmatuur, materialen en documentatie zijn en worden door ZIVVER: (i) enkel voor algemeen gebruik ontwikkeld en/of opgesteld; (ii) aan al haar huidige en toekomstige klanten beschikbaar gesteld; en (iii) niet-exclusief voor Opdrachtgever ontwikkeld of beschikbaar gesteld.
- 10.3. Het Gebruiksrecht van Opdrachtgever houdt uitdrukkelijk niet in dat Opdrachtgever recht heeft op het inzien, verkrijgen, kopiëren en wijzigen van de broncode van de bij de Diensten behorende software. Het Gebruiksrecht geeft geen recht tot het verlenen van een of meerdere sub-licenties aan Derden, tenzij ZIVVER daar voorafgaande Schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
- 10.4. Informatie die Opdrachtgever of haar Eindgebruikers opslaan, verzenden of anderszins verwerken via de Dienst is en blijft eigendom van Opdrachtgever en/of haar Eindgebruikers. ZIVVER verkrijgt een gebruiksrecht om deze informatie in te zetten voor de levering van de Dienst.
- 10.5. Indien Opdrachtgever en/of een Eindgebruiker informatie stuurt naar ZIVVER, bijvoorbeeld feedback over een fout of een suggestie voor verbetering, geeft zij ZIVVER een onbeperkt en eeuwigdurend gebruiksrecht deze informatie te gebruiken voor de Diensten.
- 10.6. ZIVVER zal geen kennis nemen van vertrouwelijke gegevens (zoals persoonlijke berichten) die Opdrachtgever opslaat, verzendt of anderszins verwerkt via de Diensten, voor zover dit niet noodzakelijk is voor het leveren van de Dienst. Het voorgaande geldt niet indien dit expliciet is overeengekomen met ZIVVER of ZIVVER daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling



of gerechtelijk bevel. In dat geval zal ZIVVER zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.

- 10.7. Opdrachtgever vrijwaart ZIVVER voor enige aanspraken van derden op grond van de inbreuk op een (Intellectueel Eigendoms-)recht vanwege het gebruik van de Diensten door Opdrachtgever of zijn Eindgebruikers.

## **11. Geheimhouding**

- 11.1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende Partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde Derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
- 11.2. ZIVVER is, na Schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, gerechtigd aan Derden te tonen dat zij de Dienst levert aan Opdrachtgever teneinde haar Dienst te promoten. ZIVVER zal hierbij alle voorzorgsmaatregelen nemen om de belangen van Opdrachtgever te beschermen.
- 11.3. Partijen verplichten zich tot geheimhouding omtrent de inhoud van de Overeenkomst en tevens omtrent de inhoud en de werking van de Dienst.

## **12. Slotbepalingen**

- 12.1. Indien enige bepaling uit de Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling gestalte wordt gegeven.
- 12.2. De Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden en de Bijlagen, het gebruik van de Dienst en het leveren van Dienst worden beheerst door Nederlands recht.
- 12.3. Indien zich binnen het kader van de Overeenkomst een geschil voordoet tussen Partijen, dan zullen Partijen dit geschil eerst zelf proberen op te lossen. Partijen kunnen hierbij (bijvoorbeeld) gebruik maken van mediation of het geschil voorleggen aan een onafhankelijke derde. Wanneer Partijen er samen niet uitkomen en zij tenminste een redelijke inspanning hebben geleverd om een oplossing te vinden.
- 12.4. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin ZIVVER gevestigd is.
- 12.5. De administratie van ZIVVER is leidend, behoudens tegenbewijs van Opdrachtgever.