



Algemene Verkoop-, Leverings- en Betalingvoorwaarden

CNE ICT Professionals B.V.

Bedrijvenweg 16
1424PX De Kwakel

Versie 1.24 — februari 2026

Inleiding

Deze Algemene Verkoop-, Leverings- en Betalingsvoorwaarden (hierna: “Algemene Voorwaarden”) zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten en leveringen van producten en diensten door CNE ICT Professionals B.V. (“CNE”). Afwijkingen van deze voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien deze schriftelijk of elektronisch door CNE zijn bevestigd.

Artikel 1 — Offertes

1.1

Alle door CNE uitgebrachte offertes, aanbiedingen en vergelijkbare mededelingen zijn geheel vrijblijvend en verplichten CNE niet tot het sluiten van een overeenkomst, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

1.2

Offertes zijn geldig gedurende **14 dagen** na dagtekening, tenzij CNE in de offerte een andere termijn aangeeft.

1.3

CNE kan een uitgebracht aanbod **te allen tijde herroepen**, zolang de Afnemer het aanbod niet heeft aanvaard. Heeft aanvaarding wél plaatsgevonden, dan kan CNE het aanbod direct na aanvaarding herroepen, mits de herroeping de Afnemer onmiddellijk bereikt.

1.4

Het uitbrengen van een offerte verplicht CNE niet tot levering van producten of diensten die op het moment van uitvoering niet meer beschikbaar blijken te zijn.

Artikel 2 — Totstandkoming van de Overeenkomst

2.1

De overeenkomst (“Overeenkomst”) komt tot stand zodra de Afnemer de door CNE verstrekte overeenkomst **rechtsgeldig heeft ondertekend**, hetzij digitaal, hetzij analoog.

2.2

Door ondertekening verklaart de Afnemer tevens:

- a) de Algemene Voorwaarden en de Dienstbeschrijving(en) hebben ontvangen;
- b) deze te hebben gelezen;
- c) met de inhoud akkoord te gaan.

2.3

Wijzigingen of aanvullingen op de Overeenkomst zijn uitsluitend geldig indien deze schriftelijk of per e-mail tussen partijen zijn overeengekomen.

Artikel 3 — Duur en beëindiging van de Overeenkomst

3.1

De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals in de Overeenkomst is vastgelegd.

3.2

Tussentijdse opzegging door de Afnemer is **niet mogelijk**, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald.

3.3

Na afloop van de overeengekomen contractperiode wordt de Overeenkomst telkens **stilzwijgend verlengd** met dezelfde periode, tenzij partijen schriftelijk of per e-mail anders overeenkomen.

3.4

Beide partijen kunnen de Overeenkomst aan het einde van de lopende contractperiode opzeggen met inachtneming van een **opzegtermijn van ten minste één maand**.

3.5

Opzegging door de Afnemer dient te geschieden **per aangetekende post** en dient de volledige persoonsgegevens van de Afnemer te bevatten. De opzegtermijn gaat in op de dag na ontvangst van de opzegging door CNE.

Artikel 4 — Levering en Levertijd

4.1

CNE levert producten en diensten nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen en nadat de Afnemer alle benodigde gegevens en documenten heeft verstrekt die noodzakelijk zijn voor een correcte uitvoering daarvan. CNE is gerechtigd direct na totstandkoming van de Overeenkomst met de uitvoering te beginnen.

4.2

Opgegeven levertijden zijn **indicatief** en gelden nadrukkelijk **niet** als fatale termijnen. Indien een levertijd wordt overschreden of dreigt te worden overschreden, stelt CNE de Afnemer hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

4.3

Indien de vertraging wordt veroorzaakt door **overmacht**, wordt de levertijd verlengd met de

duur van de overmacht. Onder overmacht wordt verstaan: omstandigheden buiten de invloed van CNE die redelijkerwijs niet te voorzien waren, waaronder begrepen storingen in internetverbindingen, telecommunicatie, netwerken en storingen door wederrechtelijk handelen van derden.

4.4

De Afnemer is verplicht de geleverde zaken af te nemen op het moment waarop deze worden aangeboden of ter beschikking worden gesteld. Indien de Afnemer weigert af te nemen of onvoldoende instructies verstrekt voor levering, worden de zaken opgeslagen voor risico van de Afnemer. Alle hieruit voortvloeiende kosten, waaronder opslagkosten, komen voor rekening van de Afnemer.

4.5

Geleverde zaken blijven eigendom van CNE totdat de Afnemer **alle verschuldigde bedragen** aan CNE volledig heeft voldaan, inclusief rente en kosten als bedoeld in deze Algemene Voorwaarden.

4.6

Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken, producten, programmatuur of gegevens gaat over op de Afnemer op het moment dat deze feitelijk ter beschikking worden gesteld aan de Afnemer of door de Afnemer ingeschakelde derden.

4.7

Garantietermijnen starten op de **factuurdatum** van het betreffende product. Reparaties worden getoetst aan deze startdatum.

4.8

Levering van producten geschiedt onder voorbehoud van beschikbaarheid. CNE is niet aansprakelijk indien producten (na offerte) niet meer leverbaar blijken te zijn en is niet verplicht alternatieven aan te bieden.

4.9

CNE is gerechtigd om voor de uitvoering van diensten gebruik te maken van derden. Deze inschakeling laat de verantwoordelijkheid van CNE jegens de Afnemer onverlet.

Artikel 5 — Prijzen en Betaling

5.1

Alle door CNE gecommuniceerde prijzen — via website, offerte of Overeenkomst — zijn uitgedrukt in euro's en **exclusief** BTW en overige heffingen, tenzij anders vermeld.

5.2

CNE is gerechtigd haar prijzen tussentijds te wijzigen. De Afnemer wordt daarvan **minimaal één maand** vooraf schriftelijk of per e-mail op de hoogte gesteld. Indien de Afnemer de prijswijziging niet accepteert, kan hij de betreffende Overeenkomst **binnen zeven dagen** na dagtekening van de kennisgeving schriftelijk per aangetekende post ontbinden per de ingangsdatum van de prijswijziging.

5.3

CNE kan jaarlijks, zonder voorafgaande kennisgeving, de prijzen verhogen met maximaal:

- **5%**, vermeerderd met
 - het percentage van de CPI-stijging (Consumentenprijsindex) van het voorafgaande jaar.
- Een dergelijke indexering geeft de Afnemer **geen recht** de Overeenkomst te ontbinden.

5.4

De prijs van diensten wordt vastgesteld in het overeengekomen pakket zoals vermeld in de Overeenkomst.

5.5

De betalingsverplichting van de Afnemer vangt aan op de dag waarop de Overeenkomst tot stand komt en eindigt pas wanneer de Overeenkomst rechtsgeldig is beëindigd en alle daarop betrekking hebbende bedragen volledig zijn voldaan.

5.6

Indien de Afnemer kiest voor een betaalmethode die hogere kosten met zich meebrengt dan een standaard girale betaling (zoals iDEAL/Wero, PayPal of creditcard), kan CNE deze **meer-kosten** aan de Afnemer doorbelasten.

5.7

Facturen dienen binnen **14 dagen** na factuurdatum te worden voldaan, tenzij op de factuur een andere betaaltermijn is vermeld. Bezwaren tegen de factuur schorten de betalingsverplichting niet op.

5.8

Bij niet-tijdige betaling is de Afnemer, **zonder ingebrekestelling**, van rechtswege in verzuim en is wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag.

5.9

Indien automatische incasso is overeengekomen en incasso niet mogelijk blijkt door toedoen van de Afnemer (bijvoorbeeld te weinig saldo), treedt verzuim eveneens direct en zonder ingebrekestelling in.

5.10

Bij uitblijven van tijdige betaling stuurt CNE een betalingsherinnering. CNE mag kosten voor het opstellen en verzenden van herinneringen in rekening brengen.

5.11

CNE is gerechtigd haar verplichtingen op te schorten zolang de Afnemer in verzuim is. Opschorting kan onder meer bestaan uit het tijdelijk blokkeren van diensten of toegang. Kosten voor reactivering bedragen minimaal **€ 10,-**.

5.12

Indien betaling uitblijft, kan CNE de vordering uit handen geven. De Afnemer is in dat geval buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd ter hoogte van **10% van het openstaande bedrag**, met een minimum van **€ 125,-**.

5.13

Inkomende betalingen worden eerst verrekend met de oudste openstaande posten, inclusief rente en kosten.

Artikel 6 — Technische Eisen

6.1

Indien producten die door CNE in Nederland worden geleverd door de Afnemer **buiten Nederland** gebruikt zullen worden, is CNE niet verantwoordelijk voor het voldoen aan technische eisen, normen of wettelijke voorschriften die in het betreffende land gelden. Dit geldt alleen niet wanneer het beoogde gebruik in het buitenland voorafgaand aan de Overeenkomst schriftelijk is gemeld én de Afnemer daarbij alle relevante specificaties heeft aangeleverd.

6.2

Eventuele aanvullende technische eisen die door de Afnemer aan geleverde zaken worden

gesteld en die afwijken van algemeen gangbare eisen, dienen **uitdrukkelijk schriftelijk** te worden vastgelegd bij het sluiten van de Overeenkomst.

Artikel 7 — Ontbinding en Opzegging

7.1

Partijen zijn gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen aan het einde van de contractperiode, met inachtneming van een **opzegtermijn van één maand**, conform Artikel 3.

7.2

De Afnemer dient opzegging te doen **per aangetekende post**.

7.3

CNE kan de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk, **met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst**, beëindigen of opschorten, zonder gehouden te zijn tot schadevergoeding, indien één van de volgende situaties zich voordoet:

- a) de Afnemer is failliet verklaard;
- b) de Afnemer heeft surseance van betaling aangevraagd of verkregen;
- c) er is beslag gelegd op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de Afnemer, of de Afnemer heeft het vrije beheer over zijn vermogen verloren;
- d) de Afnemer schiet tekort in de nakoming van verplichtingen en herstelt dit niet binnen **14 dagen** na schriftelijke ingebrekestelling;
- e) na het sluiten van de Overeenkomst verkrijgt CNE informatie die doet vermoeden dat de Afnemer zijn verplichtingen niet zal nakomen;
- f) de Afnemer verspreidt informatie die onrechtmatig, discriminerend, kwetsend of in strijd met normen en waarden is, geheel ter beoordeling van CNE;
- g) de Afnemer handelt in strijd met de zorgplicht als goed internetgebruiker of met Artikel 11;
- h) de Afnemer verstrekt onjuiste of valse persoonsgegevens, of meldt wijzigingen niet;
- i) de Overeenkomst is onder valse voorwendselen aangegaan;
- j) de Afnemer heeft nagelaten informatie te verstrekken waarvan duidelijk was dat deze noodzakelijk was voor juiste dienstverlening door CNE.

7.4

Opschorting kan inhouden dat CNE diensten tijdelijk buiten gebruik stelt of het gebruik beperkt. Tijdens opschorting blijft de betalingsverplichting onverminderd van kracht, inclusief de verplichting tot betaling gedurende de resterende minimale contractperiode.

7.5

Indien de Overeenkomst betrekking heeft op domeinnaamregistratie, mag CNE in de in dit artikel genoemde gevallen de domeinnaamregistratie beëindigen.

7.6

De Afnemer kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen indien CNE in **grove mate nalatig** is geweest in het nakomen van haar verplichtingen.

7.7

Rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst mogen niet aan derden worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke of elektronische toestemming van de andere partij.

7.8

Indien CNE optreedt als bewerker van data van de Afnemer, worden alle data en back-ups **onherstelbaar vernietigd** op de eerste dag na ontbinding, tenzij anders wettelijk verplicht.

7.9

Door CNE opgenomen geluidsbestanden (zoals voicemails, menu's, meldteksten) blijven eigendom van CNE en worden na beëindiging niet aan de Afnemer verstrekt. Deze audio mag niet worden gebruikt op andere systemen dan die van CNE.

Artikel 8 — Verplichtingen van CNE

8.1

CNE levert haar diensten conform de van toepassing zijnde dienstbeschrijvingen. Storingen worden zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is verholpen binnen de kaders van het overeengekomen Service Level Agreement (SLA).

8.2

Kosten voor het verhelpen van storingen worden aan de Afnemer doorberekend indien deze het gevolg zijn van:

- onoordeelkundig gebruik door de Afnemer,
- gebruik in strijd met deze Algemene Voorwaarden, of
- andere oorzaken die volledig of gedeeltelijk aan de Afnemer toe te rekenen zijn.

Uurtarieven kunnen verschillen tijdens avonden, nachten en weekenden, zoals vermeld in het SLA. Indien geen SLA van toepassing is, gelden non-SLA tarieven.

8.3

CNE mag technische eigenschappen van diensten wijzigen indien dit bijdraagt aan de veiligheid, stabiliteit of beheersbaarheid. Indien wijzigingen bij de Afnemer aanpassingen vereisen, wordt de Afnemer hiervan tijdig op de hoogte gesteld.

8.4

Indien de Afnemer zonder overleg of advies van CNE wijzigingen aanbrengt, is CNE niet aansprakelijk voor het niet functioneren van apparatuur of van daarop aangesloten verbindingen (zoals internet- of telefonieverbindingen).

8.5

Indien de Afnemer redelijkerwijs niet aan wijzigingseisen kan voldoen, is tussentijdse opzegging mogelijk met ingang van de ingangsdatum van de wijziging. Dit geldt echter niet voor wijzigingen die verplicht zijn op basis van wet- en regelgeving of beslissingen van bevoegde instanties.

Artikel 9 — Verplichtingen van de Afnemer

9.1

De Afnemer conformeert zich aan de Dienstbeschrijvingen die van toepassing zijn op de door CNE geleverde diensten.

9.2

Bij ondertekening van de Overeenkomst verklaart de Afnemer bevoegd te zijn om deze Overeenkomst rechtsgeldig aan te gaan.

9.3

Voorafgaand aan de start van dienstverlening dient de Afnemer zich te identificeren met een geldig legitimatiebewijs en, indien van toepassing, een uittreksel uit het Handelsregister (elektronisch ondertekend indien vereist).

9.4

De Afnemer is zich bewust van de risico's die verbonden zijn aan het onvoldoende beveiligen van werkstations, netwerken en vertrouwelijke gegevens, waaronder inloggegevens. Indien CNE beveiligingsaanbevelingen doet (zoals het inschakelen van Multi-Factor Authenticatie), en de Afnemer deze niet opvolgt, aanvaardt de Afnemer alle daarmee verbonden risico's.

9.5

De Afnemer erkent dat bepaalde software- of clouddiensten die als minder veilig worden

beschouwd (zoals Microsoft 365 Business Basic/Standard of Windows Home-edities) een verhoogd risico met zich meebrengen. Indien de Afnemer deze toch gebruikt, liggen de daaraan verbonden risico's volledig bij de Afnemer.

9.6

Indien softwarecomponenten — ongeacht via welke partij geleverd — niet worden geüpdatet, aanvaardt de Afnemer de risico's die voortvloeien uit het ontbreken van actuele beveiligingsupdates.

9.7

De Afnemer is zelf verantwoordelijk voor de data en data-integriteit op servers en werkstations die onder beheer van CNE vallen of bij CNE worden afgenomen, ongeacht of deze on-premise of in de cloud staan en ongeacht eigendom.

9.8

Het in gevaar brengen van servers, werkstations of de functionaliteit van het internet als geheel is verboden en kan leiden tot onmiddellijke buitengebruikstelling, zonder opschorting van de betalingsverplichting. Dit geldt onder meer bij:

- onveilige of slecht geconfigureerde scripts,
- verouderde software,
- onveilige portals, formulieren of forums.

CNE beoordeelt dit zelfstandig. De Afnemer ontvangt ten minste één waarschuwing per e-mail vóór buitenwerkingstelling.

9.9

De Afnemer is verantwoordelijk voor de volledige inhoud van gehoste websites, waaronder HTML-, PHP-bestanden en databases. CNE maakt hiervan **geen back-ups**, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

9.10

Indien geen SLA *Seats en Servers* is afgesloten, is de Afnemer volledig verantwoordelijk voor het up-to-date en veilig houden van alle server-software. Kosten voor noodzakelijke aanpassingen die voortvloeien uit technologische, juridische of technische ontwikkelingen zijn voor rekening van de Afnemer.

9.11

Bij collocatie verpand de Afnemer de server(s) aan CNE als zekerheid voor alle betalingsverplichtingen. De Afnemer verklaart volledige beschikkingsbevoegdheid te hebben over de apparatuur. Het pandrecht strekt zich nadrukkelijk **niet** uit tot data die op of via de apparatuur worden verwerkt.

9.12

De Afnemer vrijwaart CNE voor alle schade en aanspraken van derden die voortvloeien uit het niet-nakomen van verplichtingen door de Afnemer, inclusief kosten voor juridische bijstand.

Artikel 10 — Aansprakelijkheid

10.1

Indien CNE toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de Overeenkomst en de Afnemer daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid van CNE beperkt tot vergoeding van **directe schade** en tot maximaal het bedrag dat de Afnemer heeft betaald voor de betreffende maand waarin de tekortkoming heeft plaatsgevonden.

10.2

CNE is **niet aansprakelijk voor gevolgschade**, gederfde winst, bedrijfsschade of indirecte schade, tenzij sprake is van opzet aan de zijde van CNE.

10.3

CNE is niet aansprakelijk voor inhoud die door de Afnemer op systemen wordt geplaatst of voor schade die daardoor ontstaat.

10.4

CNE is niet aansprakelijk voor vermissing van servers en/of werkstations of de gevolgen daarvan.

10.5

CNE is niet aansprakelijk voor producten of diensten die door derden zijn geleverd. Indien CNE producten of diensten van derden levert, worden deze geleverd en ondersteund '**as-is**', zonder enige garantie. De Afnemer vrijwaart CNE voor alle schade die voortvloeit uit het niet naar verwachting functioneren van software of diensten van derden.

10.6

De Afnemer vrijwaart CNE voor alle schade en claims van derden die het gevolg zijn van handelingen (of nalaten) van de Afnemer in strijd met de Overeenkomst of die anderszins volgens verkeersopvattingen voor rekening van de Afnemer dienen te komen.

Artikel 11 — Overmacht

11.1

Indien nakoming van verplichtingen (met uitzondering van betalingsverplichtingen) tijdelijk of blijvend onmogelijk wordt door een omstandigheid buiten de macht van CNE — waaronder maar niet beperkt tot stroomstoringen, netwerkstoringen, calamiteiten of andere externe invloeden — worden de betreffende verplichtingen opgeschort zolang de overmacht voortduurt.

11.2

Indien de situatie van overmacht langer dan **drie maanden** aanhoudt, kunnen beide partijen de Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen zonder verplichting tot schadevergoeding.

11.3

CNE stelt de Afnemer onverwijld schriftelijk of per e-mail op de hoogte van een overmachtssituatie, met vermelding van oorzaak, aard, verwachte duur en welke verplichtingen hierdoor niet kunnen worden nagekomen.

11.4

In geval van overmacht is CNE gerechtigd de uitvoering van diensten op te schorten of de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen. Dit geeft de Afnemer geen recht op schadevergoeding.

11.5

Tekortkomingen als gevolg van overmacht kunnen niet aan CNE worden toegerekend en geven geen recht op ontbinding of enige compensatie.

11.6

Er vindt geen restitutie plaats van vooruitbetaalde bedragen indien overmacht van toepassing is.

Artikel 12 — Rechten van Intellectuele Eigendom

12.1

Alle inhoud die door CNE is gepubliceerd of beschikbaar gemaakt — waaronder maar niet beperkt tot teksten, documentatie, handleidingen, ontwerpen, configuraties en overige materialen — valt onder het intellectueel eigendom van CNE.

12.2

Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van CNE mag geen enkel onderdeel van deze materialen worden verveelvoudigd, opgeslagen, geëxploiteerd of openbaar gemaakt in welke vorm dan ook.

Artikel 13 — Eigendom

13.1

Het plaatsen of gebruiken van computerapparatuur in een rack van CNE brengt **geen wijziging** aan in de eigendomssituatie van zowel de apparatuur als het rack. De eigendom daarvan blijft te allen tijde bij CNE berusten, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

Artikel 14 — Geheimhouding en Privacy

14.1

Partijen verplichten zich tot strikte geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij uit hoofde van de Overeenkomst van elkaar of van derden verkrijgen.

14.2

De geheimhoudingsplicht eindigt uitsluitend wanneer één van de volgende situaties zich voordoet:

- a) de vertrouwelijke informatie is algemeen bekend geworden zonder toedoen van de andere partij;
- b) informatie wordt rechtmatig verkregen van een derde zonder geheimhoudingsplicht;
- c) openbaarmaking is wettelijk verplicht of volgt uit een rechterlijke uitspraak;
- d) de andere partij schriftelijk ontheffing van de geheimhoudingsplicht verleent;
- e) er zijn vijf (5) jaren verstreken na het beëindigen van de Overeenkomst.

Artikel 15 — Verwerking van Persoonsgegevens

15.1

Als Annex A is een separate **Verwerkersovereenkomst** opgenomen, die integraal onderdeel uitmaakt van deze Algemene Voorwaarden en van toepassing is wanneer CNE persoonsgegevens verwerkt namens de Afnemer.

Artikel 16 — Geschillen

16.1

Op alle geschillen tussen CNE en de Afnemer is **Nederlands recht** van toepassing.

16.2

Partijen zullen eerst trachten een geschil onderling op te lossen. Lukt dit niet, dan wordt het geschil voorgelegd aan de **bevoegde rechter te Middelburg**, tenzij dwingendrechtelijke wetgeving anders voorschrijft.

Artikel 17 — Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden

17.1

CNE is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden **eenzijdig** te wijzigen.

17.2

Wijzigingen worden kenbaar gemaakt aan alle Afnemers.

17.3

Indien de Afnemer niet binnen **drie (3) weken** na bekendmaking bezwaar maakt, worden de gewijzigde voorwaarden geacht te zijn aanvaard en zijn deze bindend.

17.4

Indien de Afnemer wel bezwaar maakt, blijven de oude voorwaarden van kracht totdat partijen een passende oplossing hebben gevonden of de Overeenkomst wordt beëindigd.

Annex A: Verwerkersovereenkomst

In overweging nemende dat:

- Afnemer als Verwerkingsverwerkingsverantwoordelijke beschikt over Persoonsgegevens van diverse betrokkenen.
- CNE als Verwerker voor Verwerkingsverwerkingsverantwoordelijke diensten verleent, welke separaat zijn overeengekomen in de Overeenkomst tussen Afnemer en CNE;
- Verwerker ten aanzien van het voor Verwerkingsverantwoordelijke verwerken van de persoonsgegevens als verwerker in de zin van artikel 4 aanhef en onder 7 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (“AVG”) is aan te merken;
- Partijen – mede ter uitvoering van het bepaalde in artikel 28 lid 3 AVG – in de onderhavige overeenkomst een aantal voorwaarden wensen vast te leggen die van toepassing zijn op hun relatie in verband met de (verwerking van persoonsgegevens in het kader van) genoemde activiteiten in opdracht van en ten behoeve van Verwerkingsverwerkingsverantwoordelijke.

Annex A Artikel 1 Definities

1.1 In deze Verwerkersovereenkomst hebben de volgende begrippen, steeds met een hoofdletter geschreven, de volgende betekenis ongeacht of deze in meervoud of enkelvoud worden gebruikt:

- a. Algemene Voorwaarden: de algemene verkoop-, leverings- en betalingsvoorwaarden van Verwerker, welke onlosmakelijk deel uitmaakt van de Overeenkomst;
<https://www.cne.nl/contact>
- b. Overeenkomst: de tussen Verwerkingsverwerkingsverantwoordelijke en Verwerker gesloten overeenkomst ten aanzien van het gebruik van de Dienst van de Verwerker door de Verwerkingsverwerkingsverantwoordelijke;
- c. Persoonsgegevens: alle gegevens die direct of indirect herleidbaar zijn tot een natuurlijk persoon als bedoeld in artikel 4 aanhef en onder 1 AVG;

d. Sub-verwerker: een partij die door Verwerker wordt ingeschakeld voor de uitvoering van de Overeenkomst en de daarbij horende verwerking van Persoonsgegevens

e. Verwerken: het verwerken van Persoonsgegevens als bedoeld in artikel 4 aanhef en onder 2 AVG.

Annex A Artikel 2 Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker van Persoonsgegevens

2.1 De voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst zijn van toepassing op de Persoonsgegevens die de Verwerker, of de toegestane Sub-verwerkers, verwerken tijdens het verlenen van diensten in het kader van de Overeenkomst.

2.2 Verwerker verwerkt alleen die Persoonsgegevens en voert deze verwerkingshandelingen alleen uit met betrekking tot de uit de Overeenkomst voortvloeiende en in deze Verwerkersovereenkomst of anderszins goedgekeurde met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Verwerkingsverantwoordelijke nader beschreven aard en doeleinden van de verwerking. Verwerker zal in dit kader alle redelijke instructies van de Verwerkingsverantwoordelijke in verband met de verwerking opvolgen.

2.3 Verwerker verwerkt geen Persoonsgegevens voor zijn eigen doeleinden of die van anderen, tenzij i) een op de Verwerker van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling hem tot verwerking verplicht; in dat geval stelt de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke, voorafgaand aan de verwerking, in kennis van dat wettelijk voorschrift, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt of ii) Verwerkingsverantwoordelijke daartoe nadere instructies heeft gegeven

2.4 Verwerkingsverwerkingsverantwoordelijke garandeert dat de opdracht tot Verwerking van die Persoonsgegevens in overeenstemming is met alle toepasselijke wet- en regelgeving.

2.5 Verwerkingsverwerkingsverantwoordelijke vrijwaart Verwerker tegen alle aanspraken van derden welke op enigerlei wijze voortvloeien uit het niet naleven van deze garantie.

2.6 Verwerkingsverwerkingsverantwoordelijke is aansprakelijk voor de Verwerking van de Persoonsgegevens in het kader van de Overeenkomst, alsmede voor Persoonsgegevens die door verdere Verwerking van gegevens zijn ontstaan.

Annex A Artikel 3 Technische en organisatorische voorzieningen

3.1 Verwerker zal voldoende passende technische en organisatorische maatregelen nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van Persoonsgegevens tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde

kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van Persoonsgegevens). Deze maatregelen zullen, rekening houdend met de stand der techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau garanderen, gelet op de risico's die de Verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich meebrengen.

3.2 Verwerkingsverantwoordelijke erkent kennis te hebben genomen van de betreffende maatregelen en door ondertekening van deze Verwerkersovereenkomst gaat Verwerkingsverantwoordelijke akkoord met de door Verwerker genomen maatregelen.

3.3 Verwerkingsverantwoordelijke stelt enkel Persoonsgegevens aan Verwerker ter beschikking voor Verwerking, indien zij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen.

Annex A Artikel 4 Vertrouwelijkheid

4.1 Verwerker zal al haar medewerkers, die betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst, een geheimhoudingsverklaring – al dan niet opgenomen in de arbeidsovereenkomst met die medewerkers – laten tekenen waarin in ieder geval is opgenomen dat deze medewerkers geheimhouding moeten betrachten ten aanzien van de Persoonsgegevens.

Annex A Artikel 5 Gegevensverwerking buiten de Europese Economische Ruimte

5.1 Het overbrengen van Persoonsgegevens door Verwerker buiten de Europese Economische Ruimte is alleen toegestaan met inachtneming van de daarvoor geldende wettelijke verplichtingen en na voorafgaande schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke.

Annex A Artikel 6 Inschakeling Sub-verwerker

6.1 Verwerker kan zijn verplichtingen uit hoofde van deze Verwerkersovereenkomst slechts uitbesteden aan een Sub-verwerker met uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de Verwerkingsverantwoordelijke en alleen middels een schriftelijke overeenkomst met de Sub-verwerker, welke overeenkomst dezelfde of zelfs strengere verplichtingen oplegt als aan de Verwerker onder deze Verwerkersovereenkomst dan wel uit de Privacywetgeving of andere toepasselijke wetgeving voortvloeit. Het is de (wettelijke) taak van de Verwerker om toe te zien op naleving daarvan door de Subverwerker.

6.2 De Verwerker blijft volledig aansprakelijk voor de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van deze Verwerkersovereenkomst, met inbegrip van de door de Sub-verwerker verwerkte persoonsgegevens, indien de Verwerker gebruik maakt van Sub-verwerkers.

6.3 De toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke voor het uitbesteden van werkzaamheden aan een Subverwerker laat onverlet dat Persoonsgegevens niet mogen worden verwerkt door die Sub-verwerker in een land buiten de Europese Economische Ruimte ("EER"), zonder daarvoor uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de Verwerkingsverantwoordelijke.

Annex A Artikel 7 Aansprakelijkheid

7.1 Artikel 10 van de Algemene Voorwaarden inzake de beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing.

7.2 Onverminderd artikel 7.1 van deze Verwerkersovereenkomst, is Verwerker slechts aansprakelijk voor de schade die door Verwerking is veroorzaakt wanneer bij deze Verwerking niet is voldaan aan een specifiek tot Verwerker gerichte verplichtingen van de AVG, buiten dan wel in strijd met de rechtmatige instructies van Verwerkingsverantwoordelijke is gehandeld of wanneer Verwerker toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst.

Annex A Artikel 8 Meldplicht

8.1 Indien Verwerker kennis krijgt van een inbreuk in verband met persoonsgegevens zoals gedefinieerd in de AVG en/of enig ander incident ten aanzien van de beveiliging van Persoonsgegevens, zal zij

i) Verwerkingsverantwoordelijke daarvan binnen twee (2) werkdagen op de hoogte stellen en ii) alle redelijke maatregelen nemen om (verdere) schending van de AVG te voorkomen of te beperken.

8.2 Verwerker zal, voor zover redelijk, haar medewerking verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerkingsverantwoordelijke ondersteunen in het uitvoeren van haar wettelijke verplichtingen ten aanzien van het geconstateerde incident, De kosten van de werkzaamheden van Verwerker hiervoor, zijn voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke.

8.3 Verwerker zal voor zover redelijk Verwerkingsverantwoordelijke ondersteunen bij de op Verwerkingsverantwoordelijke rustende meldplicht ten aanzien van de inbreuk in verband met Persoonsgegevens bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of betrokkene, zoals bedoeld in artikelen 33 lid 3 en 34 lid 1 AVG.

8.4 Verwerker is nimmer gehouden tot het melden van een inbreuk in verband met Persoonsgegevens bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of betrokkene.

8.5 Verwerker is nimmer aansprakelijk voor de (correcte en/of tijdige uitvoering van de) op Verwerkingsverantwoordelijke rustende meldplicht zoals bedoeld in artikel 33 en 34 AVG.

8.6 De Verwerker documenteert alle inbreuken in verband met Persoonsgegevens als bedoeld in artikel 8.1 van deze Verwerkersovereenkomst, met inbegrip van de feiten omtrent de inbreuk in verband met Persoonsgegevens, de gevolgen daarvan en de genomen corrigerende maatregelen. Deze documentatie verstrekt de Verwerker uitsluitend aan de Verwerkingsverantwoordelijke in geval van een verzoek van de toezichthoudende autoriteit aan de Verwerkingsverantwoordelijke, als bedoeld in artikel 33 lid 5 AVG.

Annex A Artikel 9 Bijstand aan Verwerkingsverantwoordelijke

9.1 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, voor zover redelijkerwijs mogelijk, bijstand verlenen bij het vervullen van diens plicht onder de AVG om verzoeken om uitoefening van de rechten van een betrokkene te beantwoorden, in het bijzonder het recht op inzage (art. 15 AVG), rectificatie (art. 16 AVG), gegevenswissing (art. 17 AVG), beperking (art. 18 AVG), overdraagbaarheid (art. 20 AVG) en het recht van bezwaar (art. 21 en 22 AVG). Verwerker zal een klacht of een verzoek van een betrokkene met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens binnen vijf (5) werkdagen doorsturen naar de Verwerkingsverantwoordelijke, die verantwoordelijk is voor de afhandeling van het verzoek. Verwerker is gerechtigd de eventuele kosten die gemoeid zijn met de medewerking, in rekening te brengen bij Verwerkingsverantwoordelijke.

9.2. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, voor zover redelijkerwijs mogelijk, bijstand verlenen bij het doen nakomen van diens plicht onder de AVG om een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (art. 35 en 36 AVG) uit te voeren. Verwerker is gerechtigd de eventuele kosten die hiermee gemoeid zijn, in rekening te brengen bij de Verwerkingsverantwoordelijke.

9.3. Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke alle informatie ter beschikking stellen die nodig is om aan te tonen dat Verwerker voldoet aan haar verplichtingen onder de AVG. Voorts zal Verwerker op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke audits, waaronder inspecties, door Verwerkingsverantwoordelijke of een door Verwerkingsverantwoordelijke gemachtigde controleur mogelijk maken en eraan bijdragen. Verwerker is gerechtigd de eventuele kosten die hiermee gemoeid zijn, in rekening te brengen bij Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij uit een dergelijke controle blijkt dat sprake is van aantoonbaar ernstige verwijtbare nalatigheid aan de zijde van Verwerker met betrekking tot het doorvoeren van de in het document beschreven

‘procedures netwerk- en systeembeheer CNE Datacenter’ overeengekomen beveiligingsmaatregelen.

Annex A Artikel 10 Beëindiging & Varia

10.1 Ten aanzien van opzegging en/of ontbinding van deze Verwerkersovereenkomst, gelden de specifieke bepalingen uit de Overeenkomst en de daarop van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden, tenzij na beëindiging van de Overeenkomst, om wat voor reden dan ook, Verwerker nog steeds Persoonsgegevens Verwerkt of onder zich heeft, in welk geval de Verwerkersovereenkomst van toepassing is zolang Verwerker Persoonsgegevens Verwerkt.

10.2 Onverminderd de specifieke bepalingen uit de Overeenkomst, zal de Verwerker op eerste verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke alle Persoonsgegevens wissen of deze aan hem terugbezorgen, en bestaande kopieën verwijderen, tenzij Verwerker wettelijk verplicht is de Persoonsgegevens op te slaan. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke een schriftelijke bevestiging sturen zodra de Persoonsgegevens op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zijn vernietigd,

10.3 Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker adequaat informeren over (wettelijke) bewaartermijnen die van toepassing zijn op de Verwerking van Persoonsgegevens voor Verwerker. Verwerker zal de Persoonsgegevens niet langer Verwerken dan overeenkomstig deze bewaartermijnen.

10.4 De verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst die naar hun aard bestemd zijn om beëindiging te overleven, blijven ook na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst van kracht.

Revisie 1.19: Inclusief Verwerkersovereenkomst

Revisie 1.20 : Nieuw logo

Revisie 1.21: Toevoegen artikel 17

Revisie 1.22: Uitbreiding artikel 9d

Revisie 1.23: Aanpassing locatie

Revisie 1.24: Algehele vereenvoudiging en modernisering van de oorspronkelijke tekst.

Toevoegen artikelen 9d-f

Aanpassing artikel 2a