



Algemene Voorwaarden Zivver B.V.

1. Definities en interpretatie

1.1. De in deze Algemene Voorwaarden opgenomen woorden die telkens worden geschreven met een hoofdletter, hebben de betekenis als beschreven in dit artikel.

Belastingen	alle belastingen, invoerrechten en andere overheidsheffingen;
Bijlage	een bijlage bij de Overeenkomst, waarbij alle bijlagen integraal onderdeel van de Overeenkomst uitmaken;
Derden	een Persoon die geen Partij is;
Dienst	de diensten die Zivver verleent aan Opdrachtgever om Opdrachtgever te helpen digitale communicatie te beveiligen zoals nader beschreven in de Offerte;
Eindgebruiker(s)	de natuurlijke persoon of personen die in dienst zijn van of in opdracht werken voor Opdrachtgever of namens Opdrachtgever handelen en gebruik maken van de Diensten;
Gebruiksrecht	een vooruitbetaald, royalty-vrij, niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-verpandbaar recht om gebruik te maken van de Intellectuele Eigendomsrechten enkel en alleen met als doel om de Diensten te ontvangen en van de Diensten gebruik te maken, en dit recht voor ditzelfde doel in sublicentie aan Eindgebruikers te verstrekken;
Gebruiksvoorwaarden	de gebruiksvoorwaarden van Zivver die beschikbaar zijn op de Website en die van tijd tot tijd kunnen worden gewijzigd;
Intellectuele Eigendomsrechten	alle geregistreerde en niet-geregistreerde intellectueel eigendomsrechten, waaronder begrepen octrooien, ontwerpen, auteursrechten, naburige rechten, databankrechten, merken, modellen en ontwerpen, halfgeleidersrechten, handelsnamen, domeinnamen, Knowhow en alle overige soortgelijke eigendomsrechten van en met betrekking tot Zivver, aan haar gelieerde partijen en/of haar onderneming;
Knowhow	alle bedrijfsgeheimen, geheime formules, uitvindingen, ontwerpen, standaarden, (technische) data of informatie, processen, methodes, ruwe materialen en bedrijfsmethodes, alsmede alle daaraan gerelateerde informatie, kennis, details, handelspraktijken en



verbeteringen;

Offerte	het aanbod van Diensten door Zivver aan Opdrachtgever zoals vervat in de offerte die door Zivver aan Opdrachtgever (digitaal) is verstrekt;
Opdrachtgever	de rechtspersoon of natuurlijk persoon, al dan niet handelend in uitoefening van beroep of bedrijf, waarmee Zivver de Overeenkomst sluit;
Overeenkomst	De door beide Partijen ondertekende en/of digitaal geaccepteerde Offerte, met inbegrip van Bijlagen, en deze Algemene Voorwaarden;
Partij(en)	Opdrachtgever en Zivver;
Persoon	iedere rechtspersoon, eenmanszaak, personenvennootschap of andere bedrijfsvorm en iedere natuurlijk persoon;
Persoonsgegevens(s)	iedere informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming 2016/679 (AVG);
Website	www.zivver.com en gerelateerde websites;
Werkdagen	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; en
Zivver	Zivver B.V. gevestigd te Amsterdam en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 64894665.

- 1.2. Kopjes in de Overeenkomst hebben geen invloed op de uitleg van de Overeenkomst.
- 1.3. Een woord in het enkelvoud in de Overeenkomst omvat ook het meervoud en het meervoud omvat ook het enkelvoud, tenzij uit de context anders volgt.
- 1.4. Een verwijzing naar een geslacht in de Overeenkomst omvat ook een verwijzing naar andere geslachten, tenzij uit de context anders volgt.
- 1.5. Een verwijzing naar een wet of wettelijke bepaling in de Overeenkomst is een verwijzing naar de wet of wettelijke bepaling die geldt op de datum van deze Overeenkomst.
- 1.6. Een verwijzing naar een wet of wettelijke bepaling omvat een verwijzing naar de op grond van die wet of wettelijke bepaling gedelegeerde wetgeving zoals die geldt op de datum van deze Overeenkomst.



- 1.7. Een verwijzing naar schriftelijk omvat e-mail en Zivver-berichten, maar omvat geen fax-berichten.

2. Overeenkomst en toepasselijkheid 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. Bij eventuele tegenstrijdigheid tussen verschillende documenten geldt de volgende rangorde:
 - (a) de Offerte
 - (b) de Algemene Voorwaarden
 - (c) Bijlagen

met dien verstande dat indien en voor zover Zivver handelt als verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (de AVG), de verwerkersovereenkomst de hoogste positie in de rangorde inneemt.

- 2.4. 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. Wijzigingen in deze Algemene Voorwaarden gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 20 Werkdagen na bekendmaking van de wijziging op de Website.
- 2.5. Indien Opdrachtgever een wijziging van de Algemene Voorwaarden niet wil accepteren en deze wijziging aantoonbaar 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.
- 2.6. 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 opzegging.

3. Duur en beëindiging van de Overeenkomst

- 3.1. De Overeenkomst heeft de in de Offerte opgenomen duur en wordt telkens stilzwijgend verlengd voor een periode van twaalf (12) maanden, tenzij anders is overeengekomen in de Offerte en voorwaardelijk aan eventuele wettelijke beperkingen. Iedere Partij kan de Overeenkomst tegen het einde van de

zilver

contractperiode beëindigen. Beëindiging vereist dat de opzeggende Partij niet later dan twee maanden voor het einde van de lopende contractperiode schriftelijke kennisgeving van opzegging geeft. De Overeenkomst eindigt vervolgens tegen het einde van de dan lopende contractperiode.

- 3.2. Opdrachtgever heeft niet het recht de Overeenkomst tussentijds op te zeggen.
- 3.3. In geval van schending van de Overeenkomst door Opdrachtgever, heeft Zilver het recht om toegang tot of levering van de Dienst te beëindigen na rechterlijke tussenkomst of na ingebrekestelling met een termijn van 30 dagen om de schending op te heffen. De gevolgen van deze beëindiging geven Opdrachtgever geen recht op enige schadevergoeding.
- 3.4. Onverminderd enig ander recht van Zilver, is Zilver bevoegd de Diensten op grond van de Overeenkomst op te schorten of de Overeenkomst per direct schriftelijk te beëindigen indien:
 - (a) Opdrachtgever enige wezenlijke verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt en (voor zover nakoming niet blijvend onmogelijk is) Opdrachtgever deze verplichting niet alsnog nakomt binnen dertig (30) dagen nadat Zilver Opdrachtgever schriftelijk hierom heeft verzocht. De verplichtingen van Opdrachtgever op grond van de artikelen 4, 7.1, 9, 10.7 en 12 gelden in ieder geval als wezenlijke verplichtingen. Andere verplichtingen van Opdrachtgever, al dan niet in onderlinge samenhang bezien, kunnen afhankelijk van de omstandigheden tevens als wezenlijk kwalificeren;
 - (b) Opdrachtgever een op grond van de Overeenkomst verschuldigd bedrag niet heeft betaald op de overeengekomen betaaldatum; of
 - (c) de financiële positie van Opdrachtgever dusdanig verslechtert dat naar het oordeel van Zilver de mogelijkheid om zijn verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen in gevaar zijn gekomen. Hier is in ieder geval sprake van indien Opdrachtgever (i) insolvent is geworden, (ii) in de toestand verkeert dat hij is opgehouden te betalen, (iii) Opdrachtgever of een Derde het faillissement van Opdrachtgever, surseance van betaling of de wettelijke schuldsanering of een vergelijkbare insolventieprocedure aanvraagt, (iv) Opdrachtgever een schuldeisersakkoord aanbiedt, of (v) Opdrachtgever de activiteiten van zijn onderneming beëindigt.

Opdrachtgever heeft geen recht op enige schadevergoeding in geval van directe beëindiging of opschorting van de Overeenkomst ingevolge dit artikel.

- 3.5. Na beëindiging van de Overeenkomst heeft Opdrachtgever voor een termijn van 60 dagen de mogelijkheid om de nog bij Zilver aanwezige gegevens (van haar Eindgebruikers) te downloaden. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het tijdig downloaden van deze gegevens.
- 3.6. Na het einde van de Overeenkomst blijven de volgende artikelen van toepassing:

zivver

- (a) Artikel 8 - Aansprakelijkheid;
- (b) Artikel 10 - Intellectuele Eigendomsrechten en Gebruiksrecht;
- (c) Artikel 12 - Geheimhouding; en
- (d) Artikel 14 - Toepasselijk recht, bevoegde rechter en geschilbeslechting

4. Verantwoordelijkheden Opdrachtgever

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 ervoor zorg dat:

- (a) alle gegevens, waarvan Zivver aangeeft dat deze redelijkerwijs noodzakelijk zijn, tijdig aan Zivver worden verstrekt;
- (b) medewerking wordt verleend aan Zivver in alle aangelegenheden die zien op het verstrekken en ontvangen van de Diensten zoals omschreven in de Offerte (waaronder begrepen het indien nodig beschikbaar maken van personeel);
- (c) de informatie en materialen worden verstrekt die Zivver redelijkerwijs nodig kan hebben om de Diensten te verlenen en dat dergelijke informatie compleet en correct is; en
- (d) de Dienst niet wordt gebruikt door andere personen dan de overeengekomen Eindgebruikers.

5. Omschrijving Diensten

- 5.1. Zivver levert de Diensten opgenomen in de Offerte aan Opdrachtgever, welke Diensten Opdrachtgever overeenkomstig de Overeenkomst afneemt.
- 5.2. Gedurende de duur van de Overeenkomst kan Opdrachtgever additionele diensten en licenties van Zivver afnemen, waarvoor de voorwaarden van de Overeenkomst tevens zullen gelden en wat de duur van de Overeenkomst onverlet laat, tenzij Partijen expliciet anders schriftelijk overeenkomen. Indien Zivver vaststelt dat Opdrachtgever meer accounts heeft aangemaakt dan aangekocht, dan is Zivver gerechtigd deze aanvullende accounts in rekening te brengen bij Opdrachtgever voor de prijzen opgenomen in de Offerte.
- 5.3. Gedurende de duur van de Overeenkomst kan het overeengekomen aantal licenties van Opdrachtgever en de omvang van de Diensten niet tussentijds worden verminderd.
- 5.4. Opdrachtgever is enkel toegestaan de Dienst conform het beoogde gebruik zoals omschreven in de Offerte en op basis van redelijk gebruik. Indien Opdrachtgever de Dienst op een andere manier gebruikt (bijvoorbeeld: het gebruik van een enkel account door een volledige organisatie en communicatie met een substantieel aantal gast- gebruikers), behoudt Zivver zich het eenzijdige recht voor en accepteert Opdrachtgever hierbij het recht om: (i) Opdrachtgever zonder voorafgaande

zivver

kennisgeving een bedrag te factureren dat correspondeert met het eigenlijke gebruik van de Dienst; en/of (ii) de dienstverlening te beëindigen / op te schorten voor onbepaalde tijd of totdat een nieuwe overeenkomst voor de voortzetting van de dienstverlening is overeengekomen met Opdrachtgever. Deze bevoegdheid laat de overige rechten van Zivver onverlet, bijvoorbeeld de rechten uit artikel 3.4.

- 5.5. Opdrachtgever aanvaardt dat iedere Eindgebruiker die op grond van de Offerte recht heeft op toegang en/of gebruik van de Diensten moet instemmen met naleving van de Gebruiksvoorwaarden. De Gebruiksvoorwaarden zijn van toepassing op ieder gebruik van de Diensten door een Eindgebruiker. In geval van tegenstrijdigheid tussen bepalingen in de Overeenkomst en bepalingen in de Gebruiksvoorwaarden gaan de bepalingen in de Overeenkomst voor. Opdrachtgever accepteert hierbij de 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. Dit kan bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) zien op het oplossen van technische problemen en het maken van wijzigingen of updates vanwege veranderingen in wettelijke, toezichtrechtelijke of commerciële vereisten. Zivver zal trachten dit zoveel mogelijk buiten kantooruren te doen. Zivver zal Opdrachtgever daarvan tijdig op de hoogte te stellen. Zivver is nooit aansprakelijk voor schade in verband met buitengebruikstelling ten behoeve van de doeleinden genoemd in dit artikel.
- 6.2. Zivver heeft het recht om haar systemen, of gedeelten daarvan, van tijd tot tijd aan te passen om functionaliteiten te verbeteren of te introduceren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in een 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 een wijziging van een bestaande functionaliteit van Zivver – naar het oordeel van Opdrachtgever – zwaarwegende nadelige gevolgen voor Opdrachtgever hebben, dan is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van een (1) maand schriftelijk op te zeggen.
- 6.3. Uitgangspunt is dat de verbeterde versie van bestaande functionaliteiten die door Opdrachtgever worden afgenomen kosteloos aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Zonder afbreuk te doen aan hetgeen is opgenomen in de volgende zin behoudt Zivver zich het eenzijdige recht voor bij Opdrachtgever kosten in rekening te brengen bij het beschikbaar maken van nieuwe en/of aanvullende functionaliteiten die relateren aan door Opdrachtgever reeds afgenomen functionaliteiten en naar het oordeel van Zivver significante meerwaarde bieden. Zivver heeft uitsluitend het recht deze kosten in rekening als: (A) Opdrachtgever schriftelijk is geïnformeerd over (i) de nieuwe/aanvullende functionaliteit; ii) de daarvoor geldende kosten; en iii) het recht



van Opdrachtgever om af te zien van activatie van deze functionaliteit (het *opt-out* recht); en (B) 30 dagen zijn verstreken nadat deze informatie is verstrekt en Opdrachtgever geen gebruik heeft gemaakt van het opt-out recht. In aanvulling hierop geldt dat Opdrachtgever het recht behoudt op ieder moment gedurende de duur van de Overeenkomst de nieuwe en/of aanvullende functionaliteit uit te schakelen en, zo spoedig als technisch haalbaar is, zal de functionaliteit worden gedeactiveerd en zullen geen verdere kosten in rekening worden gebracht voor deze functionaliteit.

7. Prijs en facturering

- 7.1. Opdrachtgever zal alle vergoedingen zoals opgenomen in de Offerte en eventuele ander bedragen verschuldigd op grond van de Overeenkomst, vermeerderd met eventuele Belastingen, betalen aan Zivver. Alle bedragen zijn in Euro en dienen in Euro te worden betaald.
- 7.2. Facturatie van de jaarlijkse vaste kosten vindt plaats bij aanvang van de Overeenkomst en vervolgens jaarlijks vooraf. Facturatie van de variabele kosten vindt plaats per kwartaal, of wanneer anders is overeengekomen in de offerte, achteraf op basis van nacalculatie. Facturatie van de implementatie van de Diensten vindt plaats na voltooiing van de implementatie.
- 7.3. Opdrachtgever zal alle verschuldigde bedragen betalen binnen dertig (30) dagen na de datum van de relevante factuur. Opdrachtgever stemt in met de mogelijkheid van elektronisch factureren.
- 7.4. Per januari van ieder jaar is Zivver gerechtigd de gehanteerde prijzen voor haar Diensten, ten opzichte van de door haar in het voorgaande jaar gehanteerde prijzen, te indexeren aan de hand van de consumentenprijsindex van het Centraal Bureau voor de Statistiek. Opdrachtgever is in een dergelijk geval niet gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen.
- 7.5. Over enig bedrag dat Opdrachtgever niet tijdig betaald is, in aanvulling op de hoofdsom, wettelijke rente - in het geval van een handelsovereenkomst: wettelijke handelsrente - verschuldigd, onverminderd het recht van Zivver om de Overeenkomst te beëindigen. Wettelijke (handels)rente is verschuldigd tot het moment dat het verschuldigde bedrag is voldaan. Opdrachtgever zal alle door Zivver gemaakte kosten (waaronder begrepen, maar niet uitsluitend, in redelijkheid gemaakte advocaatkosten, gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten) om niet tijdig betaalde bedragen te incasseren vergoeden aan Zivver.
- 7.6. Alle vorderingen van Zivver zijn direct opeisbaar indien Opdrachtgever faillissement aanvraagt of failliet wordt verklaard, Opdrachtgever surseance van betaling aanvraagt of krijgt verleend, de activiteiten van Opdrachtgever worden beëindigd of diens bedrijf wordt geliquideerd.
- 7.7. Zivver brengt voor authenticatie van gebruikers door middel van multi-factor-



authenticatie, zoals SMS, per authenticatie de kosten van de relevante authenticatiemethode in rekening zoals opgenomen in de Offerte. Indien een gebruiker Trusted Device Authenticatie heeft geactiveerd en een bericht dat is beveiligd door middel van multi-factor-authenticatie opent op een vertrouwd apparaat, dan brengt Zivver slechts een bedrag in rekening dat overeenkomt met de relevante kosten voor deze authenticatie voor de initiële decryptie van het bericht, ongeacht hoe vaak het specifieke bericht op het vertrouwde apparaat wordt geopend.

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 in dit artikel bedoeld; 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 dit artikel 8 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,

zilver

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. Opdrachtgever vrijwaart en zal Zilver schadeloos stellen voor alle verliezen en kosten (waaronder in redelijkheid gemaakte advocaatkosten) van en claims tegen Zilver en/of aan Zilver gelieerde partijen als gevolg van het niet nakomen van de Overeenkomst door Opdrachtgever.
- 8.7. Zilver zal zich inspannen de Dienst naar beste kunnen uit te voeren onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Zilver voert de Diensten uit en implementeert de Diensten op basis van een *best effort*-inspanningsverplichting. Voor het overige levert Zilver de Dienst “as-is”.
- 8.8. Opdrachtgever draagt de volledige verantwoordelijkheid voor door haar geïmporteerde bestanden en Zilver geeft geen enkele garantie met betrekking tot kwaliteit van, geschiktheid voor een bepaald doel van of de afwezigheid van virussen of andere schadelijke componenten in deze bestanden.
- 8.9. Zilver implementeert en voert sommige Diensten mede uit op basis van aanwijzingen van Opdrachtgever en/of door Opdrachtgever ingevoerde instellingen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor dergelijke aanwijzingen en instellingen. Zilver is niet aansprakelijk voor schade die geheel of deels het gevolg is van het opvolgen van dergelijke aanwijzingen en instellingen bij implementatie of uitvoering van de Diensten.
- 8.10. Indien van toepassing, moet enig in de Overeenkomst opgenomen compensatiebeding op grond waarvan Opdrachtgever aanspraak kan maken op een compensatie als Zilver niet presteert zoals overeengekomen, worden beschouwd als een boetebeding zoals beschreven in boek 6 van het Burgerlijk Wetboek.

9. Privacy

- 9.1. Voor de goede werking van de Diensten worden door Zilver 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 Zilver verstrekte opdracht tot verwerking van Persoonsgegevens een wettelijke grondslag bestaat.
- 9.2. Omdat Zilver 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. Alle Intellectuele Eigendomsrechten op, voortvloeiend uit of die verband houden met de Diensten berusten bij Zivver, aan Zivver gelieerde partijen of hun licentiegevers.
- 10.2. Zivver verstrekt aan Opdrachtgever voor de duur van de Overeenkomst het Gebruiksrecht.
- 10.3. Alle Diensten, ontwerpen, producten, programmatuur, materialen en documentatie - met uitzondering van maatwerk cursussen voor Zivver e-learning modules - zijn en worden door Zivver:
 - (a) enkel voor algemeen gebruik ontwikkeld en/of opgesteld;
 - (b) aan al haar huidige en toekomstige klanten beschikbaar gesteld; en
 - (c) niet-exclusief voor Opdrachtgever ontwikkeld of beschikbaar gesteld.
- 10.4. Het Gebruiksrecht van Opdrachtgever houdt uitdrukkelijk niet in dat Opdrachtgever recht heeft op het inzien, verkrijgen, kopiëren en/of 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 daarvoorafgaande schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
- 10.5. Informatie die Opdrachtgever of haar Eindgebruikers opslaan, verzenden of anderszins verwerken via de Dienst is en blijft eigendom van Opdrachtgever en/of haar Eindgebruikers.
- 10.6. Zivver zal niet kennisnemen 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 en adequaat functioneren van de Diensten. Voor zover het noodzakelijk is kennis te nemen van deze vertrouwelijke gegevens om de Diensten te leveren en adequaat te laten functioneren, verleent Opdrachtgever Zivver een gebruiksrecht van deze vertrouwelijke gegevens. 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 haar macht ligt.
- 10.7. Opdrachtgever zal zich naar beste kunnen inspannen om ongeautoriseerde toegang of gebruik van de Diensten te voorkomen en zal Zivver direct schriftelijk informeren indien Opdrachtgever kennis neemt van enig ongeautoriseerde toegang of gebruik. Indien iemand direct of indirect via Opdrachtgever ongeautoriseerd toegang tot de Diensten krijgt of daarvan ongeautoriseerd gebruik maakt, dan zal Opdrachtgever voor eigen rekening alle redelijkerwijs noodzakelijke stappen nemen om de ongeautoriseerde toegang of het ongeautoriseerde gebruik te beëindigen. Opdrachtgever zal voor eigen rekening meewerken en helpen bij enige handeling van

zivver

Zivver om ongeautoriseerde toegang of gebruik van de Diensten te voorkomen of te beëindigen en het voorval te herstellen.

- 10.8. 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.
- 10.9. Ook ten aanzien van maatwerkcurssussen voor Zivver e-learning modules verkrijgt Opdrachtgever uitsluitend een Gebruiksrecht ten aanzien van deze modules en geen Intellectuele Eigendomsrechten.

11. Overmacht

- 11.1. Zivver is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting onder de Overeenkomst indien zij daartoe is verhinderd als gevolg van overmacht.
- 11.2. Onder overmacht wordt verstaan een van buitenkomende oorzaak waarop Zivver redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen, die Zivver op het moment van sluiten van de Overeenkomst niet redelijkerwijs had kunnen voorzien en waardoor Zivver niet in staat is een verplichting na te komen.
- 11.3. Van overmacht is in ieder geval, maar niet uitsluitend, sprake in geval van overheidsmaatregelen, elektriciteitsstoringen, storingen van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, cyberaanvallen, oorlog, binnenlandse onlusten, terrorisme, plagen, pandemie, natuurgeweld, brand, explosie, overstroming, stakingen en overmacht van (toe)leveranciers van Zivver.
- 11.4. Zivver is in geval van overmacht gehouden redelijke maatregelen nemen ter beperking van de gevolgen van de overmacht op de uitvoering van de Overeenkomst.

12. Geheimhouding

- 12.1. 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.
- 12.2. Geen van de Partijen zal zonder schriftelijke toestemming van de andere Partij vertrouwelijke informatie over elkaars onderneming, zaken, klanten of leveranciers aan Derden verstrekken, behalve:
 - (a) aan werknemers, bestuurders, vertegenwoordigers, ingeschakelde Derden of adviseurs van de desbetreffende Partij die deze informatie moeten kennen



teneinde de desbetreffende Partij in staat te stellen haar rechten uit te oefenen of verplichtingen na te komen uit hoofde van de Overeenkomst; of

(b) voor zover vereist door de wet, een bevoegde rechter of een overheids- of toezichtsorgaan.

12.3. Opdrachtgever staat toe dat Zivver de naam en het eventuele logo van Opdrachtgever op de Website en in marketing- en advertentiemateriaal plaatst met inachtneming van eventuele merkrichtlijnen en andere voorschriften van de Opdrachtgever over het gebruik van diens logo.

12.4. Partijen verplichten zich tot geheimhouding omtrent de inhoud van de Overeenkomst en tevens omtrent de inhoud en de werking van de Dienst.

13. Diversen

13.1. 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.

13.2. Opdrachtgever kan zijn rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst, niet overdragen zonder schriftelijke toestemming van Zivver. Na schriftelijke toestemming zijn de rechtsoptvolgers van Opdrachtgever gebonden aan de Overeenkomst. Overgang van de rechten en verplichtingen van Opdrachtgever op een andere wijze dan voorzien in dit artikel is niet mogelijk. Zivver is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst over te dragen aan een Derde die de Diensten, de daarmee verband houdende onderneming of betreffende bedrijfsactiviteit van Zivver of de aandelen in de aandeelhouder van Zivver verkrijgt.

13.3. Opdrachtgever geeft Zivver expliciet toestemming om Derden toe te staan bepaalde handelingen te verrichten in verband met de uitvoering van de Overeenkomst, met dien verstande dat Zivver richting Opdrachtgever verantwoordelijk blijft voor de uitvoering van de Overeenkomst. De bepalingen uit de verwerkersovereenkomst over de inzet van Derden zijn van toepassing op alle werkzaamheden waarbij Zivver optreedt als verwerker in de zin van toepasselijke wet- en regelgeving (waaronder de AVG).

13.4. Alle rechten van Zivver uit hoofde van de Overeenkomst in geval van een tekortkoming door Opdrachtgever gelden onverkort, tenzij een bevoegde vertegenwoordiger van Zivver schriftelijk afstand doet van een dergelijk recht. Indien Zivver op enig moment afstand doet van een dergelijk recht dan geldt deze afstand niet voor eventuele latere tekortkomingen.

13.5. De administratie van Zivver is leidend, behoudens tegenbewijs van Opdrachtgever.

13.6. Deze Algemene Voorwaarden zijn zowel in het Nederlands als het Engels beschikbaar.



In geval van dubbelzinnigheid of verschillen tussen deze versies prevaleert de Nederlandse versie.

14. Toepasselijk recht, bevoegde rechter en geschilbeslechting

- 14.1. De Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden en ieder geschil of claim die daaruit of in verband daarmee ontstaat (waaronder begrepen niet-contractuele aanspraken) wordt beheerst door Nederlands recht.
- 14.2. In geval van een klacht of claim neemt Opdrachtgever eerst contact op met Zivver teneinde te proberen een oplossing te vinden.
- 14.3. Indien na redelijke inspanningen geen minnelijke regeling kan worden getroffen, dan worden alle geschillen in eerste aanleg uitsluitend voorgelegd aan de Rechtbank Amsterdam, tenzij regels van dwingend recht leiden tot een andere bevoegde rechter.
