

Algemene Voorwaarden incl. Verwerkersovereenkomst

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtshandelingen van, en op alle overeenkomsten waarbij, Gappless diensten aan de Klant levert, tenzij daarvan in de Overeenkomst (zoals hierna gedefinieerd) expliciet, uitdrukkelijk en schriftelijk van wordt afgeweken.
- 1.2 Onderdeel van deze voorwaarden is de verwerkersovereenkomst.

2 Definities

In deze Algemene Voorwaarden hebben de volgende met hoofdletters aangeduide termen steeds de hiernavolgende betekenis:

<u>Algemene Voorwaarden:</u>	Deze algemene voorwaarden van Gappless;
<u>Dienst(en):</u>	Iedere dienstverlening en resultaten daarvan die Gappless op grond van een Overeenkomst aan Klant levert en/of vervaardigt;
<u>Intellectuele Eigendomsrechten:</u>	Alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, zoals auteursrecht, merkrecht, octrooirecht, modelrecht, handelsnaamrecht, databankrecht en naburige rechten, alsmede rechten op knowhow en prestaties, inclusief voorbereidend materiaal;
<u>Klant:</u>	De wederpartij van Gappless en partij bij deze Algemene Voorwaarden, aan welke partij Gappless een aanbieding heeft gedaan of waarmee Gappless een Overeenkomst is aangegaan tot het verrichten van Diensten;
<u>Gebruiker</u>	Een natuurlijk persoon die door klant toegang tot de Dienst heeft ontvangen;
<u>Gappless:</u>	De besloten vennootschap Gappless, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder dossiernummer 577.54.643;
<u>Overeenkomst:</u>	De overeenkomst tussen Gappless en Klant waarin nadere, specifieke voorwaarden zijn opgenomen aangaande de Diensten, en waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn;
<u>Partij:</u>	Gappless en/of Klant;
<u>Verwerkersverantwoordelijke:</u>	Dit is de Klant die verantwoordelijk is voor de persoonsgegevens die via de Dienst worden vastgelegd;
<u>Verwerker:</u>	Dit is Gappless;
<u>Sub Verwerker:</u>	Dit is een derde partij waarmee Gappless bepaalde, al dan niet alle persoonsgegevens deelt;
<u>Persoonsgegevens:</u>	Alle gegevens die direct of indirect herleidbaar zijn tot een natuurlijk persoon als bedoeld in artikel 4 aanhef en 1 AVG;
<u>Verwerken:</u>	Het verwerken van Persoonsgegevens als bedoeld in artikel 4 aanhef en onder 2 AVG.

3 Algemeen

- 3.1 Afwijkingen van en aanvullingen op de Overeenkomst zijn uitsluitend geldig indien deze schriftelijk door Partijen zijn overeengekomen.
- 3.2 Eventuele algemene inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van de Klant worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 3.3 Indien een bepaling in de Algemene Voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden volledig van kracht. In een dergelijk geval treden Partijen met elkaar in overleg om nieuwe bepalingen overeen te komen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen, waarbij zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de inhoud en strekking van de nietige of vernietigde bepalingen.
- 3.4 Deze Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op (resultaten van) de Diensten die Gappless geheel of ten dele van derden heeft betrokken en, al dan niet bewerkt, aan Klant doorlevert, alsmede op Diensten die ter uitvoering van de aanbieding, offerte, overeenkomst of andere rechtshandeling in opdracht van Gappless door een derde aan de Klant worden geleverd.
- 3.5 Gappless is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Inhoudelijke wijzigingen worden één (1) maand na bekendmaking van kracht. Indien Klant niet instemt met inhoudelijke wijzigingen heeft deze het recht de Overeenkomst per de datum van inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden op te zeggen.

4 Aanbiedingen en overeenkomsten

- 4.1 Alle aanbiedingen dan wel offertes van Gappless hebben een geldigheidsduur van veertien (14) dagen tenzij in de aanbieding of offerte expliciet een andere termijn voor aanvaarding is opgenomen.
- 4.2 Een samengestelde offerte verplicht Gappless niet tot levering van een deel van het in deze offerte opgenomen aanbod tegen een overeenkomstig deel van de prijs.
- 4.3 Indien de Klant zonder een daaraan voorafgaande aanbieding aan Gappless een opdracht verstrekt, is Gappless pas aan deze opdracht gebonden nadat zij deze schriftelijk aan de Klant heeft bevestigd.
- 4.4 Alle offertes en aanbiedingen van Gappless zijn in beginsel vrijblijvend. Enkel indien Gappless een door Klant geaccepteerde offerte expliciet bevestigt, is er sprake van een geldige Overeenkomst.
- 4.5 Aanbiedingen, offertes, prijsopgaven en tarieven gelden niet automatisch voor verlengingen en/of nieuwe opdrachten.

5 Diensten

- 5.1 Gappless levert de in de Overeenkomst omschreven Diensten te allen tijde naar beste kunnen. Gappless levert haar Diensten altijd volgens een inspanningsverplichting en zij doet dan ook geen enkele garantie ten aanzien van de resultaten van haar dienstverlening. Het (verdere) gebruik van de Dienst door Klant, is altijd voor eigen risico van Klant.
- 5.2 Gappless zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen die aan een professionele partij kunnen worden gesteld uitvoeren. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Gappless het recht om bepaalde werkzaamheden te doen uitvoeren door derden, ter beoordeling van Gappless.
- 5.3 Overeengekomen opleverings- of overige termijnen kunnen niet als fatale termijnen worden beschouwd, tenzij uitdrukkelijk anders tussen Partijen is overeengekomen. Indien Gappless enige overeengekomen prestatie niet of niet tijdig levert, dient zij derhalve schriftelijk in gebreke te worden gesteld, waarbij Gappless een redelijke termijn wordt geboden om alsnog tot levering over te gaan.
- 5.4 Gappless is gerechtigd tot uitvoering van de werkzaamheden in gedeelten of fasen, waarbij iedere deellevering afzonderlijk kan worden gefactureerd.

6 Verplichtingen Klant

- 6.1 De Klant verplicht zich om aan Gappless alle noodzakelijke gegevens te verschaffen die Gappless nodig heeft om de Dienst te verrichten.
- 6.2 Indien Gappless voor het verrichten van de Dienst afhankelijk is van de medewerking van de Klant, dan verplicht de Klant zich om de benodigde medewerking te verlenen.
- 6.3 De Klant begrijpt en erkent dat het ontbreken en/of het te laat aanleveren van de benodigde informatie en/of medewerking door de Klant kan leiden tot vertraging bij het verrichten of leveren van de Dienst. Gappless is nooit aansprakelijk voor enige schade en/of vertraging die is ontstaan door het niet, niet tijdig, of gebrekkig voldoen aan de in dit artikel bedoelde informatie- en medewerkingsplicht.
- 6.4 De Klant is zelf volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor het gebruikersbeheer; Gappless maakt initieel minimaal 1 Functioneel Beheerder aan, waarna alle activiteiten rondom het aanmaken, (in)actief maken en verwijderen van gebruikers onder eigen beheer vallen. Zie hier verder de verwerkersovereenkomst (artikelen 13 t/m 22) voor.

7 Intellectuele Eigendomsrechten

- 7.1 Alleen Gappless bezit alle rechten, titels en belangen, inclusief alle bijbehorende intellectuele of industriële eigendomsrechten, in en op alle Diensten van Gappless (met inbegrip van alle algoritmen, user interfaces, datamodellen, microflows, logicamodellen, know-how, technieken, ontwerpen en andere materiële of immateriële technische materiaal of informatie) en eventuele feedback. Deze voorwaarden zijn geen verkoop en verlenen aan Klant geen enkel recht of eigendom van of verband houdende met de Dienst of de intellectuele eigendomsrechten van Gappless.
- 7.2 De Gappless naam, het Gappless logo en de productnamen in verband met de Dienst van handelsmerken van Gappless en er wordt geen recht of licentie verleend om ze te gebruiken.
- 7.3 Gappless en Touchforms zijn bij het Europees merkenbureau beschermde merken; Het Platform wordt door het Nederlandse recht beschermd onder "Auteursrecht" en "Intellectueel Eigendom".
- 7.4 Gappless kan gebruik maken van de logo's van de Klant en verwijzen naar de naam van de Klant en de aard van de verleende Dienst ten behoeve van Gappless marketing inspanningen, onder meer op de Gappless website.
- 7.5 Klant bezit alle rechten, eigendomsrechten en belangen, inclusief alle bijbehorende intellectuele of industriële eigendomsrechten, met betrekking tot klantgegevens & klantleveringen en hierbij kent en draagt Gappless aan Klant enig recht, titel of belang dat Gappless kan verwerven in elke klantlevering na ontvangst van volledige betaling van Klant.
- 7.6 Met inachtneming van deze voorwaarden, en gedurende de termijn waarvoor Klant het recht heeft om de Dienst te gebruiken, verleent Gappless Klant hierbij een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar en opzegbare licentie om welke inhoud opgenomen in de klantleveringen te gebruiken, maar alleen in verband met het voor Klant toegestane gebruik van Dienst. Gappless mag alle de door in de Dienst opgeslagen of ingevoerde informatie geanonimiseerd gebruiken voor verbetering van haar dienstverlening of het ontwikkelen van aanvullende diensten.
- 7.7 De Klant dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van haar verwacht mag worden om de eigendomsrechten van Gappless veilig te stellen. Indien derden beslag leggen op het onder eigendomsvoorbehoud geleverde dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan is de Klant verplicht om Gappless daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen. Voorts verplicht Klant zich om het onder eigendomsvoorbehoud geleverde te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek aan Gappless ter inzage te geven. Bij een eventuele uitkering van deze verzekering is Gappless gerechtigd tot deze penningen. Voor zoveel als nodig verbindt de Klant zich er jegens Gappless bij voorbaat toe om zijn medewerking te verlenen aan al hetgeen dat in dat kader nodig of wenselijk mocht (blijken) te zijn.
- 7.8 Alle Intellectuele Eigendomsrechten die gedurende de uitvoering van de Overeenkomst ontstaan, zoals bijvoorbeeld ten aanzien van de Dienst, rusten bij Gappless, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Niets in deze Algemene Voorwaarden strekt tot de overdracht van enig recht van Intellectuele Eigendom.

- 7.9 Het is de Klant niet toegestaan een Dienst te gebruiken voor handelingen of activiteiten die in strijd zijn met de wet, de goede zeden, de openbare orde, deze Algemene Voorwaarden of die de goede naam van Gappless kunnen schaden.
- 7.10 Het is Klant niet toegestaan op enigerlei wijze een geheel of gedeeltelijk vergelijkbare oplossing, te ontwikkelen, te laten ontwikkelen of op de markt te brengen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Gappless.

8 Vergoeding en Betaling

- 8.1 Alle bedragen zoals genoemd in een aanbieding, offerte of Overeenkomst luiden in Euro's en worden vermeld exclusief BTW en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen, tenzij anders vermeld.
- 8.2 Indien Klant van mening is dat het bedrag van de factuur onjuist is, of dat er enige andere onvolkomenheid is in de factuur, dient hij Gappless hiervan onmiddellijk in kennis te stellen, met overlegging van overtuigend bewijs van haar standpunt.
- 8.3 Klant dient de door Gappless verzonden facturen volledig te voldoen. Indien de Klant op grond van de Overeenkomst aan Gappless een aanbetsaling verschuldigd is, dient Klant deze binnen de daarvoor gestelde termijn te voldoen.
- 8.4 Indien Klant de factuur na het verstrijken van een of meerdere betalingstermijn(en) niet of niet volledig heeft betaald, zal Gappless een betalingsherinnering aan Klant sturen. Indien Klant niet alsnog zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen [veertien] (14) dagen (tenzij anders vermeld) na de betalingsherinnering het volledige verschuldigde factuurbedrag betaalt, dan is de Klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
- 8.5 Vanaf de datum waarop Klant in verzuim is, is Gappless gerechtigd over het door Klant verschuldigde bedrag de wettelijke handelsrente in rekening te brengen en komen de eventuele gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten (berekend volgens het incassotarif van de Nederlandse Orde van Advocaten) ten laste van de Klant. Gappless kan op dat moment ook besluiten om de vordering middels een deurwaarder, incassobureau of gerechtelijke procedure te incasseren.
- 8.6 Gappless is gerechtigd de nakoming van alle of een gedeelte van haar verplichtingen op te schorten vanaf de datum waarop Klant nalaat aan haar opeisbare verplichting(en) te voldoen.

9 Garantie en vrijwaring

- 9.1 De Diensten beantwoorden aan de Overeenkomst indien Gappless aan haar verplichtingen uit hoofde van artikel 5.1 heeft voldaan. Gappless geeft verder geen (impliciete of expliciete) garanties met betrekking tot de Diensten.
- 9.2 Klant garandeert dat zij gerechtigd is de door haar overhandigde informatie in het kader van de Overeenkomst aan Gappless beschikbaar te stellen en dat (verwerking van) deze informatie geen inbreuk maken op enig (Intellectuele Eigendoms)recht van een derde. Klant vrijwaart Gappless van iedere schade en kosten voortvloeiend uit vorderingen van derden die ziet op schending van deze garantie.
- 9.3 Gappless registreert en bewaart informatie over de Klant, inclusief persoonsgegevens van vertegenwoordigers van de Klant alleen wanneer deze benodigd zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst en Gappless zal de Wet bescherming persoonsgegevens en overige wet- en regelgeving op het gebied van privacy naleven.

10 Aansprakelijkheid

- 10.1 Gappless is niet aansprakelijk voor de kosten betrekking hebbende op de hardware en/of telecommunicatievoorzieningen welke door het gebruik van het Platform worden veroorzaakt.
- 10.2 Gappless is niet aansprakelijk voor de kosten die Klant maakt ten behoeve van het opleiden en implementeren van het Platform.

- 10.3 Gappless is niet aansprakelijk voor de eventuele aanwezigheid van virussen op via het Internet geleverde of binnengehaalde gegevens of software of geleverde informatiedragers.
- 10.4 Gappless is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Gappless is uitgegaan van door of namens de Klant verstrekte onjuist en/of onvolledige gegevens.
- 10.5 Gappless is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.
- 10.6 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Gappless aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Gappless toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden. Gappless is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- 10.7 De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Gebruiker of zijn leidinggevende ondergeschikten.
- 10.8 Iedere aansprakelijkheid van Gappless is beperkt tot het bedrag dat Klant in het kader van de betrokken Overeenkomst aan Gappless is verschuldigd.
- 10.9 In geen geval worden Gappless en/of haar partners aansprakelijk gesteld voor enige directe, indirecte, speciale, morele, incidentele of andere schade of kosten van welke type of soort (inclusief verlies van gegevens, winst, goodwill, gebruik of andere economisch voordeel) als gevolg van, of op een andere wijze verband houdend met de service en/of deze overeenkomst, inclusief maar niet beperkt tot het gebruik of het niet kunnen gebruiken van de service, elke onderbreking, onnauwkeurigheid, fout of omissie, zelfs als Gappless en/of haar partners eerder op de hoogte zijn gebracht van de mogelijkheid van schade of dit redelijkerwijze konden verwachten. Deze beperking van aansprakelijkheid geldt of deze beweerde aansprakelijkheid gebaseerd is op contract, onrechtmatigheid, nalatigheid, strikte aansprakelijkheid of enige andere vorm.
- 10.10 Het recht van de Klant om schadevergoeding te eisen krachtens deze Overeenkomst, op grond van onrechtmatige daad of anderszins vervalt in elk geval één (1) jaar nadat de gebeurtenis heeft plaatsgevonden naar aanleiding waarvan de vordering of procedure is ingesteld.
- 10.11 Indien de levering van enige Dienst van Gappless afhankelijk is van de beschikbaarheid van een dienst of medewerking van een derde, is Gappless nooit aansprakelijk voor enige niet- of beperkte beschikbaarheid van deze dienst of uitblijven van deze medewerking. Klant vrijwaart Gappless van alle vorderingen die voortvloeien uit het niet beschikbaar zijn van enige dienst van een derde die voor het verlenen van de Dienst vereist is.
- 10.12 De in de voorgaande leden van dit artikel genoemde beperkingen zijn niet van toepassing indien en voor zover de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld aan de zijde van Gappless of haar bestuurders.

11 Rechten en plichten

- 11.1 Het is Klant niet toegestaan zodanig gebruik te maken van het Platform dat daardoor schade kan ontstaan aan het Platform, aan Gappless en/of aan derden, of waardoor een verstoring in de beschikbaarheid ontstaat.
- 11.2 Gappless biedt haar Platform aan op basis van "fair use", dat wil zeggen dat zij in beginsel geen beperkingen oplegt aan de door Klant veroorzaakte systeem- en netwerkbelasting. Gappless behoudt zich nochtans het recht voor om bij excessief gebruik, zijnde bijvoorbeeld uitgebreid opslag van documenten, maatregelen te treffen.
- 11.3 Klant dient, onverwijld na eerste kennisgeving door Gappless van excessieve systeem- en/of netwerkbelasting, maatregelen te treffen om dit op aanwijzen van Gappless terug te brengen. Gappless is gerechtigd het Platform en/of iedere andere op grond van de Overeenkomst uit te voeren verplichting op te schorten bij een voortdurend excessieve systeem- en/of netwerkbelasting.

- 11.4 In het geval er sprake is van een structureel excessieve systeem- en/of netwerkbelasting, zullen Partijen in overleg treden over de kosten hiervan. Klant is verantwoordelijk voor alle activiteiten die plaatsvinden binnen deze opdracht. Klant zal zich houden aan alle van toepassing zijnde wetten, verdragen en regelgeving in verband met het gebruik van de Service, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, die in verband met de privacy van gegevens, internationale communicatie en de overdracht van technische of persoonlijke gegevens. Klant behandelt de opdracht- en Gebruikersinformatie, toegang en identificatiecodes vertrouwelijk en met de nodige zorg. Klant moet:
- I. Gappless onmiddellijk op de hoogte stellen van enig ongeautoriseerd gebruik van een wachtwoord of gebruikersaccount of een andere bekende of vermoedelijke schending van de beveiliging,
 - II. onmiddellijk aan Gappless rapporteren en redelijke inspanningen leveren om kopiëring of verspreiding van (delen van) de Service die bekend is of vermoed door Klant, te stoppen,
 - III. zich niet voordoen als een andere Gappless Gebruiker of onjuiste identiteitsgegevens verstrekken om toegang te krijgen tot of de Service te gebruiken.
- 11.5 Klant zal Gappless, haar partners en van elk van deze partijen het moederbedrijf, dochterondernemingen, filialen, functionarissen, directeuren, werknemers, advocaten en vertegenwoordigers verdedigen, schadeloosstellen en vrijwaren van en tegen alle claims, kosten, schade, verliezen, verplichtingen en kosten (inclusief advocatenvergoedingen en -kosten) uit of in verband met:
- I. een (vermeende) claim dat Klant een recht van derde schendt, met inbegrip van maar niet beperkt tot enig recht op privacy, publiciteitsrechten of intellectuele eigendomsrechten;
 - II. een claim als gevolg van de schending door Klant of haar gebruikers van de Overeenkomst of de gebruiksvoorwaarden of enige wet, regel, regelgeving of verdrag,
 - III. aanspraken van derden op grond van productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een Service geleverd door Klant aan een derde partij die mede bestond uit hardware, software, websites, databestanden of andere materialen geleverd door Gappless.
- 11.6 Het fair use beleid is vastgesteld op 250 ingevulde Touchforms per gebruiker per jaar. Bij verwachte structurele overschrijding maken partijen afspraken.
- 11.7 Het is voor de klant mogelijk een gebruikersaccount aan te maken anders dan voor een natuurlijk persoon, klant kan daarvoor met Gappless overeenkomen voor hoeveel natuurlijke personen dit door Gappless doorbelast wordt. Indien niet overeengekomen is met Gappless voor hoeveel gebruikers een gebruikersaccount anders dan een natuurlijk persoon wordt doorbelast, heeft Gappless het recht om te bepalen voor hoeveel natuurlijke personen dit door Gappless wordt doorbelast waarbij een minimum van twee per gebruikersaccount gehanteerd wordt.

12 Overmacht

- 12.1 Gappless is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Klant indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het werkveld geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
- 12.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Gappless geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Gappless niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Gappless, ziekte en/of arbeidsongeschiktheid daaronder begrepen.
- 12.3 Gappless kan gedurende de periode dat overmacht voortduurt de verplichting uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder van deze partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

- 12.4 Voor zover Gappless ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichting uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Gappless gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Klant is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

13 Uitgangspunten t.a.v. verwerking van gegevens (Start deel verwerkersovereenkomst)

- 13.1 Verwerkingsverantwoordelijke is werkzaam op het gebied van het uitvoeren en registreren van activiteiten en in dat kader gebruik maakt van het door Verwerker ontwikkelde platform met betrekking tot on-site-registraties;
- 13.2 Verwerker biedt aan Verwerkingsverantwoordelijke de Dienst aan en verwerkt in die hoedanigheid Persoonsgegevens van medewerkers, leveranciers, onderaannemers en andere derden van Verwerkingsverantwoordelijke;
- 13.3 Verwerkingsverantwoordelijke is ten aanzien van de verwerking van Persoonsgegevens als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4 aanhef en onder 7 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna "AVG") aan te merken;
- 13.4 Verwerker is ten aanzien van het voor Verwerkingsverantwoordelijke opslaan van de Persoonsgegevens als verwerker in de zin van artikel 4 aanhef en onder 8 AVG aan te merken;
- 13.5 Partijen wensen – mede ter uitvoering van het bepaalde in artikel 28, derde lid, AVG – in de onderhavige overeenkomst een aantal voorwaarden 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 en ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke.

14 Verwerkingsverantwoordelijke voor en Verwerker van de gegevens

- 14.1 Verwerker verbindt zich in het kader van deze Verwerkersovereenkomst in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens te Verwerken. Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker hebben onderhavige Verwerkersovereenkomst gesloten met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst. Een overzicht van het soort Persoonsgegevens, de categorieën van betrokkenen en de doelen waarvoor de Verwerking van Persoonsgegevens plaatsvindt, is opgenomen in Bijlage 2.
- 14.2 Verwerkingsverantwoordelijke garandeert dat de opdracht tot Verwerking van die Persoonsgegevens in overeenstemming is met alle toepasselijke wet- en regelgeving. Verwerkingsverantwoordelijke vrijwaart Verwerker tegen alle aanspraken van derden welke op enigerlei wijze voortvloeien uit het niet naleven van deze garantie.
- 14.3 Verwerkingsverantwoordelijke 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.
- 14.4 Verwerker verbindt zich uitsluitend Persoonsgegevens te Verwerken ten behoeve van de in deze Verwerkersovereenkomst en/of de Overeenkomst genoemde activiteiten. Verwerker garandeert dat zij, zonder uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke, op geen enkele wijze gebruik zal maken van de Persoonsgegevens die onder deze Verwerkersovereenkomst en/of Overeenkomst worden Verwerkt, tenzij een op de Verwerker van toepassing zijnde wettelijke 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.

15 Technische en organisatorische maatregelen

- 15.1 Verwerker zal passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer (laten) leggen om Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige Verwerking en zo een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen. 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. Verwerker zal in ieder geval maatregelen nemen om Persoonsgegevens te beveiligen tegen vernietiging,

hetzij per ongeluk hetzij onrechtmatig, tegen toevallig en opzettelijk verlies, vervalsing, niet toegelaten verspreiding of toegang, dan wel tegen enige andere vorm van onrechtmatige Verwerking.

- 15.2 De door Verwerker genomen technische en organisatorische maatregelen staan beschreven in Annex 1. Verwerkingsverantwoordelijke erkent kennis te hebben genomen van de betreffende maatregelen en door acceptatie van deze Verwerkersovereenkomst gaat Verwerkingsverantwoordelijke akkoord met de door Verwerker genomen maatregelen.
- 15.3 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, voor zover redelijkerwijs mogelijk, bijstand verlenen bij het doen nakomen van diens plicht onder de AVG om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen.
- 15.4 Verwerkingsverantwoordelijke dient echter zelf ook aanwijzingen van Verwerker op te volgen en de onder haar gezag staande personen deze aanwijzingen verder op te leggen wanneer dit de beveiliging van Persoonsgegevens ten goede komt. Verwerker kan deze aanwijzingen onder meer geven via elektronische berichten, via haar diensten of via haar algemene voorwaarden. Verwerker is niet aansprakelijk voor doorbraken in de beveiliging die zijn gelegen aan het niet opvolgen van aanwijzingen door Verwerkingsverantwoordelijke.
- 15.5 Ingeval Verwerkersverantwoordelijke aanvullende beveiligingsmaatregelen vereist, die verder gaan dan de maatregelen die voldoen aan de geldende privacy- wet- en regelgeving, stand der techniek en de kosten van de implementatiemaatregelen, zullen Partijen overleggen over de haalbaarheid en financiële gevolgen daarvan. Uitgangspunt daarbij is dat Klant de extra kosten vergoedt.

16 Vertrouwelijkheid

- 16.1 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. Verwerker neemt zodanige maatregelen, zoals screening van medewerkers en beveiliging van gegevensdragers, teneinde te garanderen dat deze geheimhoudingsplicht wordt nagekomen.

17 Gegevensverwerking buiten Nederland

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

18 Inschakeling Sub Verwerker

- 18.1 Het is Verwerker toegestaan om in het kader van deze Verwerkersovereenkomst en de Overeenkomst gebruik te maken van derden en/of onderaannemers ("Sub Verwerkers"). Indien Verwerker andere Sub Verwerker wenst in te schakelen, zal Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke inlichten over de beoogde veranderingen en de Verwerkingsverantwoordelijke de mogelijkheid bieden om tegen deze veranderingen bezwaar te maken. Verwerker zal eventuele Sub Verwerkers opnemen in een Annex bij deze Verwerkersovereenkomst.
- 18.2 Verwerker verplicht iedere Sub Verwerker contractueel de geheimhoudingsverplichtingen, meldingsverplichtingen en beveiligingsmaatregelen na te leven met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens welke verplichtingen en maatregelen minimaal dienen te voldoen aan het bepaalde in deze Verwerkersovereenkomst.

19 Aansprakelijkheid

- 19.1 Verwerker slechts aansprakelijk voor de schade die door Verwerking is veroorzaakt wanneer bij deze Verwerking niet is voldaan aan specifiek tot Verwerker gerichte verplichtingen van de AVG of buiten dan wel in strijd met de rechtmatige instructies van Verwerkingsverantwoordelijke is gehandeld.

20 Inbreuk in verband met Persoonsgegevens

- 20.1 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 zonder onredelijke vertraging op de hoogte stellen en ii) alle redelijke maatregelen nemen om (verdere) schending van de AVG te voorkomen of te beperken.
- 20.2 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. 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 de betrokkene, zoals bedoeld in artikelen 33, lid 3, en 34, lid 1, AVG. Verwerker is nimmer gehouden tot het melden van een inbreuk in verband met Persoonsgegevens bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene.
- 20.3 Verwerker is nimmer aansprakelijk voor de (correcte en/of tijdige uitvoering van de) op Verwerkingsverantwoordelijke rustende meldplicht zoals bedoeld in artikelen 33 en 34 AVG.

21 Bijstand aan Verwerkingsverantwoordelijke (Einde deel verwerkersovereenkomst)

- 21.1 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 zo snel mogelijk 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.
- 21.2 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.
- 21.3 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.

22 Beëindiging van de Overeenkomst

- 22.1 De duur van de Overeenkomst is in de Overeenkomst zelf bepaald. Het is Gappless toegestaan een Overeenkomst te allen tijde schriftelijk op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van maximaal drie (3) maanden. Gappless is niet gehouden tot enige vorm van schadevergoeding en/of financiële compensatie als gevolg van een (tussentijdse) opzegging. Voor Klant geldt standaard een opzegtermijn van drie (3) maanden.
- 22.2 Elk der Partijen heeft het recht de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang op te zeggen ingeval de andere Partij failliet gaat of aan de andere Partij surseance van betaling wordt verleend, alsmede ingeval het bedrijf van de andere Partij wordt opgeheven of een liquidatie ondergaat.
- 22.3 Elk der Partijen heeft het recht de Overeenkomst te ontbinden indien de andere Partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de materiële verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst – in alle gevallen,

- a. nadat de andere Partij op correcte wijze, schriftelijk en onder vermelding van zoveel mogelijk details in gebreke is gesteld, waarbij een redelijke termijn is gesteld om het verzuim te herstellen, of
 - b. met onmiddellijke ingang indien de andere Partij in verzuim is en krachtens Nederlands recht geen schriftelijke ingebrekestelling vereist is.
- 22.4 Indien op enig moment bij een hiervoor bedoelde ontbinding prestaties in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst al door de Klant zijn ontvangen, worden deze prestaties en de daaraan verbonden betalingsverplichting van de Klant niet geannuleerd, tenzij de Klant kan bewijzen dat Gappless in verzuim is met betrekking tot specifiek die prestaties. Bedragen die voorafgaand aan de ontbinding door Gappless zijn gefactureerd in verband met de reeds door haar naar behoren verrichte of geleverde prestaties in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst blijven volledig verschuldigd en zijn onmiddellijk opeisbaar op het moment van ontbinding.
- 22.5 Ingeval de Klant de Overeenkomst voorafgaand aan of tijdens de uitvoering daarvan wenst te beëindigen, is de Klant aan Gappless een door Gappless nader te bepalen vergoeding verschuldigd. Deze vergoeding omvat alle reeds door Gappless gemaakte kosten en haar door de beëindiging geleden schade, inclusief de gederfde winst.
- 22.6 Het in artikel 6 bedoelde gebruiksrecht komt niet te vervallen na beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden dan ook.
- 22.7 De Klant is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en zal Gappless vrijwaren voor hieruit voortvloeiende aanspraken van deze derden.
- 22.8 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.
- 22.9 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. Persoonsgegevens zullen na 1 jaar na beëindiging van de Overeenkomst verwijderd worden.
- 22.10 De verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst die naar hun aard bestemd zijn om beëindiging te overleven, blijven ook na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst van kracht.

23 Varia

- 23.1 E-mailberichten worden beschouwd als schriftelijke berichtgeving, tenzij uitdrukkelijk anderszins is overeengekomen.
- 23.2 Gappless is gerechtigd zijn uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en/of verplichtingen zonder toestemming van de andere partij aan een derde over te dragen, tenzij Partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen. Klant komt voor een dergelijke overdracht niet in aanmerking, tenzij anders overeengekomen.
- 23.3 Het staat Verwerker vrij om de Persoonsgegevens met betrekking tot het gebruik van haar diensten, zoals logins, activiteit, gebruik en dergelijke, ook anoniem en statistisch te verwerken in het kader van het verbeteren van haar Diensten en om onderzoek te doen, bijvoorbeeld voor benchmarking.
- 23.4 Op de Overeenkomst tussen de Klant en Gappless en het gebruik van de Dienst is Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 23.5 Alle geschillen welke naar aanleiding van of ten gevolge van een overeenkomst tussen partijen en haar rechtsopvolgers mochten ontstaan, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Haarlem.



Bijlage 1 Specificatie van beveiliging

Verwerker zal naar beste vermogen de beveiliging van de opslag van alle persoonsgegevens uitvoeren. Om de beveiligingsstandaarden op hoog niveau in stand te houden maakt de Verwerker gebruik van de volgende zaken:

1 Verbinding

- 1.1 Verwerker maakt voor alle verbindingen van en naar de software gebruik van versleuteling middels een 2048 bits SSL certificaat, beveiligd door SHA256withRSA authenticatie en encryptie. Gebruikers kunnen de software uitsluitend benaderen via deze versleutelde HTTPS verbinding. Via deze link van SSL labs kunnen gebruikers de actuele beoordeling van onze SSL certificaten controleren.

2 Omgevingen

- 2.1 Verwerker ontwikkelt haar architectuur zodanig dat alle omgevingen van klanten gescheiden zijn..
- 2.2 Wij maken dagelijks beveiligde back-ups van gegevens op andere locaties.
- 2.3 Alle wachtwoorden worden versleuteld opgeslagen in de database.
- 2.4 Voor iedere gebruikersgroep is exact aan te geven tot welke modules en acties deze gebruiker toegang heeft. Zo kan ongewenst handelen voorkomen worden.
- 2.5 Werknemers hebben alleen toegang via gecontroleerde rechten.

3 Datacenter

- 3.1 De servers van Verwerker en netwerkverbindingen draaien op basis van de clouddiensten. De aanbieder hiervan werkt vanuit beveiligde datacenters met state-of-the-art (elektronische) beveiliging. De locatie van het datacenter is in Europa en valt volledig binnen de Europese wetgeving.

Op het datacenter en de infrastructuur zitten de volgende certificaten: ISO27001 en ISO9001.

4 Organisatorisch

- 4.1 Geheimhoudingsplicht is contractueel vastgelegd met elke werknemer.
- 4.2 Gappless hanteert een gedragscode ten aanzien van het omgaan met Persoonsgegevens.

Bijlage 2 Gegevensverwerkingen

1 Typering gegevens

- 1.1 De verwerkte persoonsgegevens zijn normale gegevens (geen bijzondere).
- 1.2 Verwerker verwerkt (potentieel) de volgende gegevens:
 - Naam
 - Emailadres
 - Telefoonnummer
 - Geslacht
 - Bedrijfsnaam
 - Etc.
- 1.3 Deze gegevens worden gebruikt om toegang te verlenen tot en gebruikt te maken van Diensten van Verwerker.

1 Sub Verwerkers

- 1.1 Verwerker mag bepaalde, al dan niet alle gegevens met ingeschakelde Sub Verwerkers delen.
- 1.2 Verwerker zorgt dat iedere Sub Verwerker de gegevens volgens dezelfde als niet striktere beveiligingsmaatregelen beschermt die de Verwerker hanteert.
- 1.3 Gappless maakt gebruik van de diensten en/of producten van de volgende Sub Verwerkers:

Sub Verwerker	Persoonsgegevens	Soort verwerking	Vestigingsland
Payt	Naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres, geslacht, debiteuren en factuurgegevens.	Facturatie	Nederland
Exact	Naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres, geslacht, debiteuren en factuurgegevens.	Financiële administratie	Nederland
Simplicate	Naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres, geslacht, debiteuren en factuurgegevens.	CRM	Nederland
Freshdesk	Naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres, bedrijfsnaam.	Support tickets afhandelen	Verenigde Staten
Mailchimp	Naam, e-mailadres, bedrijfsnaam.	Mailingen met updates	Verenigde Staten