

## 1. Algemeen

1.1 TBQ B.V. is ingeschreven in het handelsregister in Rotterdam (nr. 71563857). Statutaire vestigingsplaats is Hekelingen.

1.2 De voorwaarden die in dit document genoemd worden voor TBQ zijn ook van toepassing op de diensten en leveringen door dochterondernemingen van TBQ.

1.3 Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere onderhandeling, offerte en overeenkomst tussen TBQ en Opdrachtgever, voor zover door partijen niet uitdrukkelijk van deze voorwaarden schriftelijk is afgeweken.

1.4 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die afgesloten zijn vanaf 1 november 2018 tot het moment dat eventueel gewijzigde algemene voorwaarden op de website van TBQ worden gepubliceerd.

1.5 Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.6 TBQ is altijd gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal wijzigingen schriftelijk kenbaar maken aan opdrachtgever. De gewijzigde algemene voorwaarden treden in werking één maand na de dagtekening van de bekendmaking ervan. Indien opdrachtgever niet instemt met de gewijzigde algemene voorwaarden, dan heeft opdrachtgever, tot het tijdstip van inwerkingtreding, de bevoegdheid de overeenkomst te beëindigen per de datum waarop de gewijzigde algemene voorwaarden van kracht worden.

1.7 Alle offertes van TBQ zijn vrijblijvend en hebben een geldigheidsduur van 30 dagen, tenzij in de offerte anders is aangegeven.

1.8 TBQ kan onderhandelingen over de totstandkoming op ieder gewenst moment afbreken, zonder gehouden te zijn aan een vergoeding voor door opdrachtgever gemaakte kosten of geleden schade.

1.9 Een overeenkomst komt tot stand zodra TBQ de door opdrachtgever rechtsgeldig ondertekende overeenkomst en/of machtigingsformulier retour ontvangt, of anderszins in opdracht van opdrachtgever diensten aan opdrachtgever ter beschikking heeft gesteld.

1.10 Door TBQ verstrekte leveringstermijnen zijn niet bindend, tenzij in de overeenkomst anders is aangegeven. Vertraging in de levering van software of apparatuur kan nooit aanleiding geven tot een schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

1.11 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige voorwaarden van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven.

1.12 TBQ kan haar rechten en verplichtingen voortvloeiend uit een overeenkomst overdragen aan een andere rechtspersoon bij overgang van (een deel van) haar onderneming. Opdrachtgever kan de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit een overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden niet zonder toestemming van TBQ aan derden overdragen. TBQ zal haar toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

## 2. Duur van de overeenkomst

2.1 Een overeenkomst wordt aangegaan voor de in de overeenkomst bepaalde termijn en wordt na afloop van de eerste termijn steeds stilzwijgend verlengd voor dezelfde termijn, tenzij één van de partijen de overeenkomst tenminste één maand voor het verstrijken van de overeengekomen termijn schriftelijk opzegt.

## 3. Prijs en Betaling

3.1 De door opdrachtgever te betalen prijs is gebaseerd op de in de overeenkomst vermelde tarieven. Alle tarieven en prijzen zijn exclusief BTW en eventuele andere heffingen van overheidswege opgelegd.

3.2 TBQ is gerechtigd tarieven en prijzen jaarlijks, aan het begin van het kalenderjaar te indexeren volgens het prijsindexcijfer van de "Consumentenindex Alle Huishoudens", zoals vastgesteld door het CBS.

3.3 Alle facturen worden door opdrachtgever betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij het ontbreken van betalingscondities zal opdrachtgever binnen 30 dagen na factuurdatum betalen. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot opschorting of verrekening van een betaling.

3.4 Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Indien opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan TBQ de vordering uit handen geven, in welk geval opdrachtgever naast het verschuldigde bedrag en wettelijke rente tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van de vordering.

## 4. Opschorting

4.1 Bij het achterwege blijven van juiste nakoming van zijn betalingsverplichting, zal opdrachtgever, zonder voorafgaande ingebrekestelling, in verzuim zijn, waardoor de verplichtingen van TBQ tot nakoming van haar eigen verplichtingen automatisch en onmiddellijk opgeschort kunnen worden, zonder dat daar enige aansprakelijkheid van TBQ uit voortvloeit. Totdat opdrachtgever hetgeen door TBQ opeisbaar verschuldigd is volledig heeft voldaan, met inbegrip van eventuele rente en kosten.

## 5. Voorbehoud van eigendom van rechten /risico

5.1 Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van TBQ totdat alle bedragen die Opdrachtgever verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen

die worden bedoeld in Artikel 3.4 van deze algemene voorwaarden, volledig aan TBQ zijn voldaan.

5.2 Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken, producten, de softwareapplicatie of gegevens die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op opdrachtgever over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van opdrachtgever of een hulppersoon van opdrachtgever zijn gebracht.

## 6. Intellectuele eigendomsrechten

6.1 Alle rechten van intellectueel eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde softwareapplicaties, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij TBQ. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de niet-exclusieve en niet-overdraagbare gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van opdrachtgever tot verveelvoudiging, openbaarmaking of verspreiding van de softwareapplicatie, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten.

6.2 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de softwareapplicatie, websites, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.

6.3 Het is TBQ toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de softwareapplicatie of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de softwareapplicatie. Het is opdrachtgever niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken.

6.4 Opdrachtgever geeft toestemming om de door opdrachtgever ter beschikking gestelde databestanden en data die verkregen worden door het gebruik van de softwareapplicaties, geanonimiseerd te gebruiken voor het uit (laten) voeren van onderzoek en het verbeteren van de softwareapplicaties.

## 7. Verplichtingen Opdrachtgever

7.1 Opdrachtgever zal TBQ steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens verschaffen en alle medewerking verlenen, waaronder het verstrekken van toegang tot zijn gebouwen.

7.2 Opdrachtgever draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van apparatuur, softwareapplicatie, websites, databestanden en andere producten en materialen en van de door TBQ te verlenen diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

7.3 Indien opdrachtgever de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens, apparatuur, softwareapplicaties of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van TBQ stelt of indien opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft TBQ het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst over te gaan en heeft TBQ het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van TBQ tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.

7.4 Ingeval medewerkers van TBQ op locatie van opdrachtgever werkzaamheden verrichten, draagt opdrachtgever kosteloos zorg voor een werkruimte en faciliteiten die voldoen aan alle geldende eisen en voorschriften betreffende arbeidsomstandigheden. Opdrachtgever vrijwaart TBQ voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Pro4all, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van opdrachtgever of van onveilige situaties in diens organisatie.

## 8. Aansprakelijkheid TBQ vrijwaring

8.1 De totale aansprakelijkheid van TBQ wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar.

8.2 Aansprakelijkheid van TBQ voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, vermindering of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan TBQ voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan TBQ voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 10.1 en 10.2, uit welken hoofde dan ook, is uitgesloten.

8.3 De aansprakelijkheid van TBQ wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien opdrachtgever TBQ onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en TBQ ook na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat TBQ in staat is adequaat te reageren.

8.4 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij TBQ meldt.

8.5 Opdrachtgever vrijwaart TBQ voor alle aanspraken van derden wegens product-aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door TBQ geleverde

apparatuur, softwareapplicaties of andere materialen.

8.6 Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan TBQ zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.

#### 9. Overmacht

9.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan oorlogs-(gevaar), rellen, werkstaking, molest, brand, waterschade, overstroming, atmosferische omstandigheden, langdurige uitval van elektriciteit, aanpassingen of onderhoud of storingen aan het netwerk van telecommunicatie en/of elektriciteitsnetwerken van toeleveranciers, overmacht van toeleveranciers van Pro4all, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door opdrachtgever aan TBQ zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, softwareapplicaties van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan TBQ is voorgeschreven.

9.2 Indien een situatie van overmacht langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

#### 10. Tussentijdse beëindiging

10.1 Aan elk van de partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

10.2 TBQ kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien aan opdrachtgever, al dan niet voorlopig, surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van opdrachtgever faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van opdrachtgever wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. TBQ is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden.

10.3 Indien opdrachtgever op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 11.1 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij opdrachtgever bewijst dat TBQ ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die TBQ vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

#### 11. Toepasselijk recht

11.1 Deze algemene voorwaarden en alle daaronder vallende overeenkomsten, offertes en overige documenten worden beheerst door Nederlands recht. Alle geschillen die tussen partijen ontstaan, worden beslecht door de bevoegde rechtbank in Rotterdam.

### Dienstverlening

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien TBQ diensten verleent, zoals advisering, toepasbaarheidsonderzoek, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, hosting, het ontwerpen, ontwikkelen, implementeren of beheren van softwareapplicaties, websites of informatiesystemen en dienstverlening met betrekking tot netwerken. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen betreffende specifieke diensten, zoals de ontwikkeling van softwareapplicatie en onderhoud, onverlet.

#### 12. Uitvoering

12.1 TBQ zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval in overeenstemming met de met opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van TBQ worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst TBQ uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

12.2 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is TBQ gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

12.3 TBQ zal zich jegens opdrachtgever inspannen de beschikbaarheid en bruikbaarheid van de dienstverlening zo groot mogelijk te laten zijn. TBQ zal eventuele storingen zo snel mogelijk (laten) verhelpen.

12.4 TBQ kan geen onbelemmerde toegang tot het internet garanderen, noch dat te allen tijde gebruik gemaakt kan worden van de dienstverlening van TBQ.

12.5 TBQ is in het geheel niet aansprakelijk voor vermissing, verwisseling of beschadiging van gegevens door het gebruik van de dienstverlening, daaronder begrepen via het netwerk van TBQ verzonden (e-mail) berichten.

12.6 Opdrachtgever zal geen toegang tot de dienstverlening kunnen krijgen op tijdstippen dat onderhoud- en/of reparatiewerkzaamheden aan de dienstverlening moeten worden verricht. TBQ zal zich inspannen deze werkzaamheden te laten plaatsvinden op tijden dat

opdrachtgever daarvan de minste hinder ondervindt.

12.7 TBQ is, met het oog op het behoud en/of verbetering van de kwaliteit en veiligheid van de dienstverlening, gerechtigd in haar apparatuur, softwareapplicaties alsmede in haar wijze van dienstverlening wijzigingen aan te brengen, waaronder bijvoorbeeld voorschriften over toegangstijden en identificatieprocedures.

12.8 Indien een overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is TBQ steeds gerechtigd na overleg met opdrachtgever deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

12.9 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op door TBQ verleende diensten eens per kalendermaand achteraf verschuldigd conform het in 3.3 gestelde.

#### 13. Wijziging en meerwerk

13.1 Indien TBQ op verzoek of met voorafgaande instemming van opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van TBQ. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd.

13.2 Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 14.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, ende wederzijdse verantwoordelijkheden van opdrachtgever en TBQ, kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor opdrachtgever nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.

14.3 Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal TBQ opdrachtgever desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

#### 14. Verplichtingen Opdrachtgever

14.1 Opdrachtgever zal de dienstverlening slechts gebruiken in overeenstemming met de door TBQ kenbaar gemaakte verplichtingen, instructies en beperkingen, zoals onder meer neergelegd in deze algemene voorwaarden. Opdrachtgever is gehouden bij het gebruik van de dienstverlening geen rechten van derden te schenden, geen gedrag te vertonen welke in strijd is met de goede zeden of openbare orde, en geen schade aan derden dan wel aan TBQ toe te brengen.

14.2 Opdrachtgever is gehouden op een dusdanige manier gebruik te maken van de dienstverlening dat daardoor de juiste werking van het computersysteem van TBQ niet wordt belemmerd, dan wel dat daardoor andere opdrachtgevers in het gebruik van de dienstverlening niet worden belemmerd.

14.3 TBQ houdt zich het recht voor om aan opdrachtgever de toegang tot de dienst te ontzeggen indien opdrachtgever in strijd handelt met artikel 14.1 en 14.2. TBQ zal wegens weigering van de toegang tot de dienstverlening op grond van artikel 14.1 en 14.2 nimmer tot enige schadevergoeding verplicht zijn. Opdrachtgever vrijwaart TBQ voor alle aanspraken van derden uit hoofde van dit artikel.

#### 15. Opleidingen, cursussen en trainingen

15.1 Voor zover de dienstverlening van TBQ bestaat uit het verzorgen van een opleiding, cursus of training, kan TBQ steeds vóór de aanvang daarvan de ter zake verschuldigde betaling verlangen.

#### 16. Detachering

16.1 Van detachering in de zin van deze voorwaarden is sprake als TBQ een medewerker (hierna: de gedetacheerde medewerker) aan opdrachtgever ter beschikking stelt teneinde deze medewerker onder toezicht en leiding c.q. regie van opdrachtgever werkzaamheden te laten uitvoeren.

16.2 TBQ spant zich er voor in dat de gedetacheerde medewerker gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft.

16.3 Opdrachtgever is gerechtigd om vervanging van de gedetacheerde medewerker te verzoeken (i) indien de gedetacheerde medewerker aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en opdrachtgever dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden schriftelijk aan TBQ kenbaar maakt, dan wel (ii) ingeval van langdurige ziekte of uitdinstreding van de gedetacheerde medewerker. TBQ zal aan het verzoek onverwijld met prioriteit aandacht geven. TBQ staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet aanstonds mogelijk is, vervallen de aanspraken van opdrachtgever op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van opdrachtgever wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van opdrachtgever betreffende de verrichte werkzaamheden blijven in stand.

16.4 TBQ is gehouden tot tijdige en volledige afdracht van de voor de gedetacheerde medewerker in verband met de overeenkomst te betalen loonbelasting en (voorschot-)premies voor sociale verzekeringen. TBQ vrijwaart opdrachtgever voor alle wettelijke aanspraken van de belastingdienst respectievelijk sociale verzekeringsinstaties met betrekking tot belastingen en sociale verzekeringspremies welke direct samenhangen met de terbeschikkingstelling door TBQ van de gedetacheerde medewerker (de zgn. inlenersaansprakelijkheid), mits opdrachtgever de afwikkeling van de betreffende aanspraken geheel aan TBQ overlaat, hem daarbij alle medewerking verleent en hem alle benodigde informatie en, indien door TBQ gewenst, procesvolmachten verstrekt.

16.5 TBQ aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding c.q. regie van opdrachtgever tot stand zijn gekomen

16.6 Opdrachtgever zal op geen enkele manier een rechtstreekse (of indirecte via enige derde) arbeidsverhouding aangaan met de gedetacheerde medewerker zonder voorafgaand schriftelijke toestemming van TBQ. Deze voorwaarde geldt tot en met een periode van twee jaar na de uitgevoerde werkzaamheden voor de opdrachtgever.

#### 17. Werving en Selectie

17.1 Indien opdrachtgever van TBQ gegevens ontvangt van kandidaten die vervolgens niet bij opdrachtgever in dienst treden, is het opdrachtgever niet toegestaan deze gegevens te bewaren, of aan derden ter inzage te geven, respectievelijk met dezen in contact te treden.

#### Verkoop van apparatuur

De in dit hoofdstuk "Verkoop van apparatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen uit deze algemene voorwaarden, van toepassing indien TBQ apparatuur aan opdrachtgever verkoopt.

#### 18. Selectie van apparatuur, aflevering en risico

18.1 Opdrachtgever draagt het risico van de selectie van de gekochte apparatuur. TBQ staat er niet voor in dat de apparatuur geschikt is voor het door opdrachtgever beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke koopovereenkomst tussen partijen de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.

19.2. In onderling overleg, zal TBQ de aan opdrachtgever verkochte apparatuur afleveren of doen afleveren op een door opdrachtgever aan te wijzen plaats. TBQ zal opdrachtgever zo mogelijk tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur af te leveren.

19.3 Aflevering van apparatuur geschiedt tegen de overeengekomen koopprijs. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn in de koopprijs van de apparatuur niet begrepen de kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen.

19.4 Het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur gaat over op opdrachtgever bij aflevering aan opdrachtgever. Indien ten behoeve van de aflevering, al dan niet op verzoek of instructie van opdrachtgever, gebruik wordt gemaakt van een vervoerder, gaat het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur echter reeds over op opdrachtgever op het moment van afgifte van de apparatuur aan de vervoerder.

#### 19. Omgevingseisen en installatie

19.1 Opdrachtgever draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door TBQ in voorkomend geval gespecificeerde vereisten voor de apparatuur (bijv. betreffende temperatuur, luchtvochtigheid, technische omgevingseisen e.d.).

19.2 Indien partijen dit schriftelijk uitdrukkelijk zijn overeengekomen, zal TBQ de apparatuur installeren of laten installeren.

19.3 Indien TBQ zich heeft verbonden tot installatie zal opdrachtgever vóór aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen en alle voor de installatie noodzakelijke instructies van TBQ opvolgen.

19.4 Opdrachtgever zal TBQ voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkdagen en -uren van Pro4all.

#### 20. Apparatuur van toeleverancier

20.1 Indien en voor zover TBQ apparatuur van derden aan opdrachtgever levert, zullen, mits dat door TBQ schriftelijk aan opdrachtgever is meegedeeld, voor wat betreft die apparatuur de voorwaarden van die derden van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van derden. Deze voorwaarden liggen voor opdrachtgever ter inzage bij TBQ en TBQ zal deze aan opdrachtgever kosteloos op zijn verzoek toezenden. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen opdrachtgever en TBQ om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

#### Ontwikkeling en levering van (webbased) softwareapplicaties

De in dit hoofdstuk "Ontwikkeling en levering van (webbased) softwareapplicaties" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bijzondere bepalingen uit het hoofdstuk "Dienstverlening", van toepassing op de door TBQ ontwikkelde en geleverde (webbased) softwareapplicaties alsmede door TBQ in opdracht van opdrachtgever ontwikkelde specifieke (webbased) softwareapplicaties (maatwerk). Op deze (webbased) softwareapplicaties is ook het hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van softwareapplicatie" van toepassing, behalve voor zover daarvan in dit hoofdstuk wordt afgeweken. Daar waar in dit hoofdstuk over (webbased) softwareapplicaties wordt gesproken, wordt daarmee tevens bedoeld websites.

#### 21. Ontwikkeling van softwareapplicatie

21.1 Indien niet reeds bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen (webbased) softwareapplicatie aan TBQ ter hand zijn gesteld, zullen partijen in overleg schriftelijk specificeren welke (webbased) softwareapplicatie ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal geschieden. TBQ zal de ontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door opdrachtgever te verstrekken gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvan opdrachtgever instaat.

21.2 TBQ is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

#### 22. Aflevering, installatie en acceptatie

22.1 TBQ zal de te ontwikkelen (webbased) softwareapplicatie aan opdrachtgever zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door TBQ uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is TBQ niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

22.2 Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door TBQ uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het opdrachtgever niet toegestaan de (webbased) softwareapplicatie voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. TBQ kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat Opdrachtgever met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan TBQ worden gerapporteerd.

22.3 De softwareapplicatie zal tussen partijen gelden als geaccepteerd: (i), indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen; bij de aflevering of, indien een door TBQ uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel (ii) indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel (iii) indien TBQ vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 22.5 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 22.6 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de (webbased) softwareapplicatie, indien Opdrachtgever daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

22.4 Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de softwareapplicatie fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal opdrachtgever TBQ hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de softwareapplicatie zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

22.5 Acceptatie van de softwareapplicatie mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de (webbased) softwareapplicatie redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van TBQ om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 24, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de (webbased) softwareapplicatie die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals (maar niet gelimiteerd tot) de vormgeving van gebruikersinterfaces.

22.6 Indien de (webbased) softwareapplicatie in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

22.7 Acceptatie van de (webbased) softwareapplicatie op een der wijzen als bedoeld in artikel 23.5 heeft tot gevolg dat TBQ ten volle gekwetens is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de softwareapplicatie en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door TBQ is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de softwareapplicatie. Acceptatie van de softwareapplicatie doet niets af aan de rechten van opdrachtgever op grond van artikel 23.6 betreffende kleine gebreken en artikel 25 betreffende garantie

22.8 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwikkelen van de (webbased) softwareapplicatie, verschuldigd bij de aflevering van de (webbased) softwareapplicatie dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door TBQ uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

## Gebruik en onderhoud van (webbased) softwareapplicaties

De in dit hoofdstuk "Gebruik en onderhoud van (webbased) softwareapplicatie" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing op alle door TBQ ter beschikking gestelde (webbased) softwareapplicaties. Daar waar in dit hoofdstuk over (webbased) softwareapplicatie wordt gesproken, zijn daarmee tevens bedoeld websites.

### 23. Verbruiksrecht en Total Service

23.1 De softwareapplicatie wordt aangeboden op basis van Total Service. De (webbased) softwareapplicatie hoeft niet aangeschaft te worden. Voor een afgesproken bedrag per jaar ontvangt de opdrachtgever het gebruiksrecht van de (webbased) softwareapplicatie inclusief hostingservice. Het gebruiksrecht van de (webbased) softwareapplicatie is inclusief (i) updates van technische en functionele verbeteringen, (ii) hosten van informatie inclusief het gebruik van de benodigde SQL server, webservice en mailserver, (iii) verzorgen van de dagelijkse en wekelijkse back-ups, (iiii) mogelijkheid van telefonische opleiding per gebruiker, (v) onbeperkt gebruik van helpdesk en bij technische problemen op site support (Nederland), (vi) toegang voor alle gebruikers tot de support website, waar de eventueel noodzakelijk- en additionele software gedownload kan worden.

23.2 Hosten van informatie vindt plaats in een beveiligd rekencentrum. Het rekencentrum is ISO-9001 gecertificeerd. De gegevens worden middels industriestandaard encrypted verstuurd.

23.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 6 verleent TBQ opdrachtgever het niet- exclusieve recht tot het gebruik van de (webbased) softwareapplicatie. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Onverminderd het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde omvat het gebruiksrecht van opdrachtgever uitsluitend het recht de (webbased) softwareapplicatie uit te voeren.

23.4 De softwareapplicatie mag door opdrachtgever uitsluitend worden gebruikt voor een bepaald aantal gebruikers of aansluitingen waarvoor het gebruiksrecht is verstrekt.

23.5 Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar. Het is opdrachtgever niet toegestaan de (webbased) softwareapplicatie en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, of te vervreemden. De broncode van de (webbased) softwareapplicatie en de bij de ontwikkeling van de softwareapplicatie voortgebrachte technische documentatie worden niet aan opdrachtgever ter beschikking gesteld, ook niet indien opdrachtgever bereid is voor deze terbeschikkingstelling een financiële vergoeding te voldoen. Opdrachtgever erkent dat de broncode een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgegevens van TBQ bevat.

### 24. Aflevering, installatie en acceptatie

24.1 TBQ zal de (webbased) softwareapplicatie op de overeengekomen soort en formaat informatiedragers aan opdrachtgever afleveren en, indien een door TBQ uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, de softwareapplicatie bij opdrachtgever installeren.

24.2 Indien tussen partijen schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen is het bepaalde in de artikelen 22.2 tot en met 22.7 van overeenkomstige toepassing. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt opdrachtgever de (webbased) softwareapplicatie in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en andere gebreken, onverminderd de verplichtingen van TBQ ingevolge de garantie van artikel 26. In alle gevallen geldt het bepaalde in artikel 22.8 onverminderd.

24.3 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de terbeschikkingstelling van de (webbased) softwareapplicatie en het recht tot gebruik van de (webbased) softwareapplicatie verschuldigd bij de aflevering van de (webbased) softwareapplicatie dan wel, indien in voorkomend geval tevens een door TBQ uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij voltooiing van de installatie.

### 25. Garantie

25.1 In geval van maatwerk zal TBQ zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de (webbased) softwareapplicatie binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij TBQ zijn gemeld. TBQ garandeert niet dat de (webbased) softwareapplicatie zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat alle fouten en overige gebreken worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de (webbased) softwareapplicatie in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval TBQ volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. TBQ kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever of van andere niet aan TBQ toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. De garantieverplichting vervalt indien Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van TBQ wijzigingen in de (webbased) softwareapplicatie aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.

25.2 Herstel van fouten zal geschieden op een door TBQ te bepalen locatie. TBQ is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de (webbased) softwareapplicatie aan te brengen.

25.3 TBQ heeft geen verplichting inzake herstel voor fouten die na afloop van de in artikel 25.1 bedoelde garantietermijn zijn gemeld, tenzij tussen partijen een

onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.

### 26. Onderhoud

26.1 Indien voor de (webbased) softwareapplicatie een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de softwareapplicatie onderhoud is inbegrepen, zal opdrachtgever overeenkomstig de gebruikelijke procedures van TBQ geconstateerde fouten in de (webbased) softwareapplicatie gedetailleerd aan TBQ melden. Na ontvangst van de melding zal TBQ zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 6.5 te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de (webbased) softwareapplicatie. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door TBQ te bepalen wijze en termijn aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. TBQ is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de (webbased) softwareapplicatie aan te brengen.

26.2 TBQ staat er niet voor in dat de (webbased) softwareapplicatie zonder onderbreking, fouten of andere gebreken zal werken of dat alle fouten of andere gebreken worden verbeterd.

26.3 TBQ kan de kosten van herstel volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan TBQ toe te rekenen oorzaken of indien de (webbased) softwareapplicatie door anderen dan TBQ is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.

26.4 Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal TBQ bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de (webbased) softwareapplicatie deze aan opdrachtgever ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is TBQ niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot een oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan TBQ van opdrachtgever verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met TBQ aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.

26.5 Indien opdrachtgever niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de (webbased) softwareapplicatie een onderhoudsovereenkomst met TBQ is aangegaan, kan TBQ niet gehouden worden op een later moment alsnog een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

26.6 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van de (webbased) softwareapplicatie voor aanvang van de onderhoudsperiode verschuldigd.



## AVG Vertrouwelijke gegevens inzake privacy

### Definities

Inbreuk: inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte Persoonsgegevens;

Persoonsgegevens: de persoonsgegevens zoals bedoeld in de zin van de Toepasselijke Wet die door TBQ ten behoeve van opdrachtgever onder de Overeenkomst worden verwerkt of laat verwerken;

Verwerken / Verwerking: een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het (laten) verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;

Toepasselijke Wet: de toepasselijke geldende wet- en regelgeving ter bescherming van persoonsgegevens, waaronder vanaf 25 mei 2018 de Algemene Verordening Gegevensbescherming, - Verordening (EU) 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG - (de "AVG") en bijbehorende geldende uitvoerende regelgeving.

- 28.1 TBQ verleent (of laat verlenen) online diensten aan opdrachtgever, conform het bepaalde in de overeenkomst. De dienstverlening is nader omschreven in de overeenkomst.
- 28.2 TBQ verwerkt (of laat verwerken) persoonsgegevens ten behoeve van de digitale processen van (klanten van) opdrachtgever. TBQ verwerkt (of laat verwerken) persoonsgegevens in opdracht en onder de verantwoordelijkheid van opdrachtgever. Opdrachtgever is aan te merken als Verwerker in de zin van de Toepasselijke Wet en TBQ als Verwerker in de zin van de Toepasselijke Wet.
- 28.3 Opdrachtgever verstrekt aan TBQ persoonsgegevens van medewerkers (waaronder mede begrepen potentiële werknemers, zelfstandigen, vrijwilligers) en Persoonsgegevens van Leveranciers en Onderaannemers.
- 28.4 Bij het uitvoeren van de werkzaamheden, zoals aangeduid in de overeenkomst verwerkt (of laat verwerken) TBQ in het kader van de dienstverlening aan opdrachtgever de volgende type persoonsgegevens van betrokkenen:  
- Naam  
- Emailadres  
- Naam Bedrijf  
en facultatief de volgende gegevens:  
Naam, adres en woonplaatsgegevens  
Contactgegevens (o.a. telefoonnummers en e-mailadressen)  
Functiegegevens  
Van het bedrijf worden de volgende gegevens vastgelegd in het ERP systeem ten behoeve van de registratie van het abonnement en het versturen van facturen:  
Naam-, Adres- en woonplaatsgegevens  
Contactgegevens (o.a. telefoonnummers en emailadressen)
- 28.5 TBQ zal de persoonsgegevens op basis van instructie (waaronder mede begrepen de opdracht zoals verwoord in de overeenkomst) van opdrachtgever verwerken (of laten verwerken).  
Opdrachtgever is verantwoordelijk om zorg te dragen dat zijn instructies in overeenstemming zijn met de toepasselijke wetgeving. Opdrachtgever zal TBQ gedurende de looptijd van de gegevensverwerking opdracht blijven geven de persoonsgegevens te verwerken. TBQ zal de persoonsgegevens op behoorlijk en zorgvuldige wijze verwerken (of laten verwerken).
- 28.6 TBQ zal de persoonsgegevens verwerken (of laten verwerken) als daartoe voor TBQ een wettelijke verplichting bestaat, inclusief de verwerking die noodzakelijk is uit hoofde van een bevoegd gegeven rechterlijk bevel, een door het bevoegd gezag gegeven last, een bevoegd gegeven aanwijzing of rechtmatig verzoek van de relevantie bevoegde toezichthouder, zoals de Autoriteit Persoonsgegevens. TBQ zal opdrachtgever zonder onnodige vertraging op de hoogte stellen van een aanwijzing of andere mededeling gegeven door een daartoe bevoegde autoriteit (zoals de Autoriteit Persoonsgegevens) betreffende de persoonsgegevens. Voor zover deze wettelijke verplichting de contractuele verplichtingen van verwerker zoals bepaald in de overeenkomst overstijgen, alsmede consequenties kunnen hebben voor een overeengekomen kosten en tijdsplanning, ontstaat de verplichting tot het uitvoeren van dergelijke verwerking pas nadat partijen hierover overeenstemming hebben bereikt.
- 28.7 TBQ zal de persoonsgegevens uitsluitend verwerken (of laten verwerken) in overeenstemming met de verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst, waaronder begrepen het leveren van (geaggregeerde en geanonimiseerde) analyses aan opdrachtgever ter verbetering van de kwaliteit van de digitale processen (van klanten) van opdrachtgever, en voor het gebruik van (geaggregeerde en geanonimiseerde) gegevens voor haar facturatie en het doen van statistisch onderzoek naar (de kwaliteit van) haar dienstverlening. Het is verwerker nadrukkelijk verboden om andere verwerkingen te verrichten.
- 28.8 Opdrachtgever garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor de rechtmatige verwerking van de persoonsgegevens die door opdrachtgever worden ingevoerd, waaronder dat de persoonsgegevens zijn verkregen op een wijze die overeenstemt met de geldende wettelijke voorschriften, in het bijzonder die voortvloeien uit de Toepasselijke Wet. Opdrachtgever staat er jegens TBQ voor in dat de inhoud, het gebruik door of namens opdrachtgever en de opgedragen verwerking niet onrechtmatig is en geen inbreuk maken op rechten van Betrokkenen.
- 28.9 Opdrachtgever vrijwaart TBQ voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Opdrachtgever wordt gehouden of waarvoor opdrachtgever op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan TBQ toegerekend moeten worden.

28.10 TBQ is verplicht tot geheimhouding van de persoonsgegevens die door opdrachtgever aan haar worden verstrekt, behoudens voor zover dit noodzakelijk voortvloeit uit de opdracht zoals neergelegd in de overeenkomst, voortvloeit uit een aanvullende schriftelijke instructie van opdrachtgever of uit een wettelijke verplichting (inclusief verwerking noodzakelijk is uit hoofde van een bevoegd gegeven rechterlijk bevel, een door het bevoegd gezag gegeven last, een bevoegd gegeven aanwijzing of rechtmatig verzoek van de relevante toezichthouder, zoals de Autoriteit Persoonsgegevens) of hiervoor voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever is verkregen.

28.11 TBQ draagt ervoor zorg dat eenieder die onder zijn gezag handelt, verplicht is tot geheimhouding van de persoonsgegevens waarvan hij/zij kennisneemt overeenkomstig het gestelde in het vorige lid.

28.12 TBQ is gerechtigd opdrachtgever toegangs- of identificatiecodes toe te wijzen. TBQ is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes te wijzigen. Opdrachtgever behandelt de toegangs- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts op gepersonaliseerde wijze aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. TBQ is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes wordt gemaakt.

28.13 TBQ zal, indien dit redelijkerwijs binnen zijn invloedssfeer ligt en rekening houdende met de aard van de verwerking, door middel van passende technische en organisatorische maatregelen, voor zover mogelijk, haar bijstand verlenen aan de opdrachtgever bij het vervullen van diens wettelijke plichten op grond van de Toepasselijke Wet. TBQ heeft het recht de redelijke kosten die hiermee gemoeid zijn in rekening te brengen bij opdrachtgever.

28.14 TBQ zal passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen nemen, die gezien de huidige stand der techniek en de daarmee gemoeide kosten overeenstemmen met de kenbare aard van de persoonsgegevens en de opdracht waarin de gegevens worden verwerkt, ter bescherming van de persoonsgegevens tegen verlies of onrechtmatige verwerking, zoals bedoeld in artikel 32 AVG.

28.15 Opdrachtgever heeft het recht om audits uit te voeren onder de voorwaarden zoals gesteld in dit artikel. Indien de opdrachtgever een verzoek tot het verrichten van een audit doet conform de voorwaarden van dit artikel, zal TBQ die locaties voor een audit ter beschikking stellen waar persoonsgegevens worden verwerkt ten behoeve van opdrachtgever. TBQ biedt alle medewerking en informatie die opdrachtgever redelijkerwijs nodig heeft voor de audit. Een dergelijke audit zal worden uitgevoerd door een onafhankelijke derde partij, welke partij door opdrachtgever wordt geselecteerd, in overleg met TBQ. Deze partij zal tenminste gekwalificeerd zijn als een onafhankelijke deskundige auditor die gecertificeerd is om compliance met de Toepasselijke Wet te controleren. De auditor dient voorafgaande aan het onderzoek bereid te zijn dienaangaande een geheimhoudingsverklaring te tekenen. De audit (waaronder begrepen de documentatie en overige gegevens waartoe audit zich uitstrekt) en de resultaten daarvan zullen door opdrachtgever en de externe vertrouwelijk worden behandeld. Opdrachtgever zal TBQ zo spoedig mogelijk een volledige en ongewijzigde kopie van de onderzoeksresultaten ter beschikking stellen in een voor TBQ eenvoudig leesbare en duurzame vorm voor zover de onderzoeksresultaten betrekking hebben op TBQ. (en diens eventuele sub-verwerkers). De audit en de resultaten mogen alleen met voorafgaande toestemming van TBQ aan een derde inzichtelijk worden gemaakt, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden. De (interne en externe) kosten van de audit zijn voor rekening van opdrachtgever, tenzij uit de audit blijkt dat TBQ wezenlijk tekort komt of tekort is gekomen in de nakoming van haar verplichtingen opgenomen in dit artikel. Voor de aanvang van een audit zullen partijen met elkaar overeenkomen wat de scope, planning en de duur van de audit zal zijn en eveneens bepalen wat het uurtarief van TBQ en haar sub-verwerkers zal zijn voor de geboden ondersteuning. Het is opdrachtgever niet toegestaan een audit op locatie te verzoeken indien TBQ een recent intern of extern audit rapport kan overleggen, dat toeziet op dezelfde locaties waarvoor opdrachtgever een audit verzoekt, tenzij opdrachtgever aantoont dat een dergelijk intern of extern auditrapport niet voldoet aan de eisen zoals gesteld in de toepasselijke wet.

Indien zich een datalek voordoet ten aanzien van persoonsgegevens die TBQ of de door haar ingeschakelde sub-verwerkers verwerkt, dan stelt TBQ opdrachtgever zonder onredelijke vertraging, en in ieder geval binnen 48 uur, na kennisneming daarvan op de hoogte. TBQ voorziet opdrachtgever daarbij van alle, redelijkerwijs benodigde informatie als zoals gesteld in de Toepasselijke Wet om opdrachtgever in staat te stellen zulks tijdig, juist en volledig te melden aan de bevoegde toezichthouder(s), (zoals de Autoriteit Persoonsgegevens) en de relevante Betrokkenen. Indien zich na de melding aan opdrachtgever zoals bedoeld in dit artikel, eventuele nieuwe, relevante ontwikkelingen voordoen, waaronder begrepen de maatregelen die TBQ (waaronder begrepen: haar sub-verwerker) treft om aan zijn kant de gevolgen van het incident te beperken en herhaling te voorkomen, dan stelt TBQ opdrachtgever daarvan onvervuld op de hoogte.

28.16 TBQ zal waar nodig opdrachtgever assisteren bij het adequaat informeren van de toezichthouder(s) en betrokkenen over het betreffende beveiligingsincident conform het daarover bepaalde in de toepasselijke wet. Over het bepaalde in artikel 9.11, zullen partijen over en weer strikte geheimhouding in acht nemen ten aanzien van eventuele inbreuken en zullen partijen inbreuken enkel aan de bevoegde toezichthouder(s) en eventuele betrokkene(n) rapporteren overeenkomstig het bepaalde in de toepasselijke wet.

28.17 Opdrachtgever geeft hierbij TBQ haar toestemming, in algemene zin, om in het kader van de overeenkomst gebruik te maken van diensten van sub-verwerkers, zoals gespecificeerd op website van TBQ.

Opdrachtgever geeft hierbij TBQ haar toestemming, in algemene zin, om in het kader van de overeenkomst gebruik te maken van diensten van sub-verwerkers binnen de Europese Economische Ruimte alsmede van sub-verwerkers in landen waarvan de Europese Commissie heeft bepaald dat deze landen een passend beschermingsniveau bieden. Indien TBQ gebruik wenst te maken van diensten van sub-verwerkers gevestigd in een land dat geen passend beschermingsniveau biedt zoals hiervoor bedoeld, dient TBQ eerst daartoe voorafgaande schriftelijke toestemming te ontvangen van opdrachtgever, welke toestemming Opdrachtgever niet op onredelijke gronden zal onthouden. Opdrachtgever zal diens toestemming niet onthouden indien de sub-verwerker voorkomt op de lijst van actieve gecertificeerde Privacy Shield organisaties die zich dienen te houden aan de Privacy Shield beginselen.

- 28.18 TBQ zal alvorens een sub-verwerkers te vervangen dan wel een nieuwe sub-verwerker in te schakelen, er voor zorgen dat de opdrachtgever geïnformeerd wordt. Indien opdrachtgever zich op redelijke gronden niet kan verenigen met de voorgenomen wijziging of toevoeging van een bepaalde sub-verwerker is het opdrachtgever toegestaan bezwaar te maken. Het is TBQ toegestaan om binnen een termijn van 4 weken een alternatief te bieden, om de relevante dienst voort te zetten. Indien TBQ geen alternatief biedt, dan is het opdrachtgever toegestaan om de overeenkomst op te zeggen, zonder dat TBQ tegenover opdrachtgever gehouden is tot schadevergoeding wegens de beëindiging. TBQ zal aan de door hem ingeschakelde sub-verwerkers dezelfde verplichtingen opleggen als voor hemzelf uit dit artikel voortvloeien.
- 28.19 Na afloop of tussentijdse beëindiging van de Verwerkingsovereenkomst zal TBQ binnen een redelijke termijn alle persoonsgegevens aan opdrachtgever overdragen, en/of op verzoek van opdrachtgever alle persoonsgegevens vernietigen of verwijderen inclusief alle (kopieën van) elektronisch vastgelegde persoonsgegevens en schriftelijk bevestigen aan opdrachtgever dat alle persoonsgegevens zijn vernietigd of verwijderd. Indien op TBQ de wettelijke plicht rust om te blijven verwerken, dan zal zij aan het verzoek van opdrachtgever voldoen voor zover zulks is toegestaan op grond van de toepasselijke wet.
- 28.20 Elk der partijen garandeert dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 28.21 TBQ spant zich in passende technische en organisatorische maatregelen te treffen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatig gebruik. Deze maatregelen voorzien in, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beschermingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de gegevens met zich meebrengen.
- 28.22 Opdrachtgever vrijwaart TBQ voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door opdrachtgever wordt gehouden of waarvoor opdrachtgever uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij opdrachtgever bewijst dat defeiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan TBQ toerekenbaar zijn.