ALGEMENE VOORWAARDEN INSERVE

v3.0 - 4 december 2026

HOOFDSTUK 1 - ALGEMEEN 2
Artikel 1. Definities 2
Artikel 2. Identiteit van Inserve 2
Artikel 3. Algemene bepalingen 2
Artikel 4. Het aanbod 3
Artikel 5. De Overeenkomst 4
Artikel 6. Ontbinding 4
Artikel 7. Opzegging en Overstap 5
Artikel 8. Aansprakelijkheid 5
Artikel 9. Overmacht 6
Artikel 10. Honorarium/Prijzen 7
Artikel 11. Betaling en facturering 8
Artikel 12. Klachten 9
Artikel 13. Overdracht 9
Artikel 14. Intellectueel eigendom 9
Artikel 15. Geheimhouding 10
Artikel 16. Toepasselijk recht 10
Artikel 17. Survival 10
Artikel 18. Wijziging of aanvulling 10
HOOFDSTUK 2 - SaaS VOORWAARDEN 11
Artikel 19. Beheer 11
Artikel 20. Technische wijzigingen 12
Artikel 21. Garantie en herstel 12
HOOFDSTUK 3 - VERWERKERSOVEREENKOMST 13
Artikel 22. Verwerking Persoonsgegevens 13
Artikel 23. Uitvoering verwerking 13
Artikel 24. Beveiliging 14
Artikel 25. Meldplicht 14
Artikel 26. Rechten van Betrokkenen 15
Artikel 27. Bewaring persoonsgegevens 15
Artikel 28. Partners/Sub-verwerkers 15
Artikel 29. Inspectie 16
BIJLAGE 1 Privacybeleid 17
BIJLAGE 2 Overzicht met verwerkingen van persoonsgegevens en verwerkingsdoelen 17

HOOFDSTUK 1 - ALGEMEEN

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Inserve: gedefinieerd in artikel 2 van deze algemene voorwaarden;
2. Wederpartij: de klant/opdrachtgever waarmee Inserve een Overeenkomst heeft gesloten;
3. Partij(en): Wederpartij en Inserve tezamen of ieder als individuele contractspartij;
4. Overeenkomst(en): iedere wilsovereenstemming tussen Inserve en Wederpartij;
5. Schriftelijk(e): per e-mail, per bericht via elektronisch device, per post of via een fysiek document;
6. Derde(n): personen die niet bij de Overeenkomst betrokken zijn;
7. Software: de bedrijfssoftware welke door Inserve is ontwikkeld en door Wederpartij is af te nemen in abonnementsvorm;
8. Betrokkene(n): de natuurlijk persoon waarvan Inserve persoonsgegevens verwerkt;
9. Duurovereenkomst: dit is de Overeenkomst waarbij Partijen zich hebben verbonden om over en weer prestaties te verrichten. Deze prestaties moeten daarbij regelmatig terugkeren, opeenvolgend of voortdurend zijn. Een Duurovereenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd.

Artikel 2. Identiteit van Inserve

Naam: Inserve B.V.
Adres: Prinses Margrietstraat 31
Postcode en vestigingsplaats: 5831 EZ, Boxmeer
KvK nummer: 42105564

Artikel 3. Algemene bepalingen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod en alle (rechts)handelingen van Inserve en op elke tot stand gekomen Overeenkomst tussen Inserve en Wederpartij.
2. Deze algemene voorwaarden worden voor of bij het sluiten van de Overeenkomst via elektronische weg aan de Wederpartij ter beschikking gesteld op zodanige wijze dat deze door de Wederpartij op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de Overeenkomst wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de Wederpartij langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.

3. Tenzij uitdrukkelijk anders en Schriftelijk overeengekomen is de toepasselijkheid van andere algemene voorwaarden uitgesloten.
4. Afwijkingen of aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk Schriftelijk zijn overeengekomen.
5. Indien Inserve niet voortdurend strikte nalevering van deze algemene voorwaarden verlangt, dan betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn of dat Inserve in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen wel de stipte naleving van de bepalingen van deze algemene voorwaarden te verlangen.
6. Indien en voor zover op grond van de redelijkheid en billijkheid of het onredelijk bezwarend karakter op enige bepaling van deze algemene voorwaarden geen beroep kan worden gedaan, komt aan de desbetreffende bepaling wat betreft de inhoud en strekking in elk geval een zoveel mogelijk Overeenkomstige betekenis toe, zodat daarop wel een beroep kan worden gedaan.
7. Inserve kan niet garanderen dat met de door hem uitgevoerde werkzaamheden immer het door Wederpartij gewenste resultaat bereikt wordt. De aanvaarde opdracht leidt tot een inspanningsverbintenis en niet tot een resultaatsverbintenis. Inserve stelt immers enkel de Software ter beschikking aan Wederpartij.
8. Inserve is gerechtigd om voor de uitvoering van de Overeenkomst Derden in te schakelen.
9. De werking van art. 7:404 en/of 7:407 lid 2 Burgerlijk Wetboek (hierna: “BW”) is/zijn uitgesloten, indien Wederpartij handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.

Artikel 4. Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder (bepaalde) voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Een uitgebrachte offerte of een aanbod door Inserve dient te worden gezien als een vrijblijvend aanbod, tenzij Schriftelijk en uitdrukkelijk anders is overeengekomen door Inserve. Een vrijblijvend aanbod kan na aanvaarding worden herroepen door Inserve.
3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden digitale Software en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de Wederpartij mogelijk te maken. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten omtrent bijvoorbeeld weergegeven bedragen binden Inserve niet.

Artikel 5. De Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding door de Wederpartij van het aanbod en het voldoen aan de (eventueel) daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden of een Overeenkomst nietig blijkt te zijn of vernietigd wordt, tast dit niet de geldigheid van de gehele algemene voorwaarden of Overeenkomst aan. Partijen treden in overleg teneinde een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.
3. Inserve behoudt zich het recht voor om, geen uitvoering te geven aan een gesloten Overeenkomst, bijvoorbeeld indien zij gerede twijfel of informatie heeft dat Wederpartij niet aan zijn (financiële) verplichtingen zal (kunnen) voldoen. Indien Inserve weigert zal zij Wederpartij binnen een redelijke termijn na het sluiten van de Overeenkomst Schriftelijk van de weigering op de hoogte stellen.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op toekomstige, aanvullende en/of vervolgopdrachten.
5. Afgesproken (op)leveringstermijnen zijn altijd indicatieve termijnen. De termijnen voor (op)levering zijn geen fatale termijnen. Overschrijding van een termijn geeft de Wederpartij dus geen recht op schadevergoeding.
6. Het opschortingsrecht en het recht van verrekening van Wederpartij zijn uitgesloten.
7. In aanvulling op het vorige lid heeft Inserve wel het recht van verrekening en/of opschorting bij openstaande vorderingen van Wederpartij of in de gevallen waarin Wederpartij zijn/haar afspraken niet goed, niet volledig of niet uitvoert.
8. Indien de Wederpartij het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Inserve onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod.

Artikel 6. Ontbinding

1. Indien de Wederpartij een of meer van zijn verplichtingen niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, in staat van faillissement wordt verklaard, (voorlopige) surseance en/of uitstel van betaling aanvraagt, overgaat tot liquidatie van zijn bedrijf, alsmede wanneer zijn vermogen geheel of gedeeltelijk in beslag wordt genomen, heeft Inserve het recht om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten of om de Overeenkomst van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk door een Schriftelijke verklaring te beëindigen en/of te ontbinden, één en ander naar haar keuze en steeds met

behoud van enig haar toekomend recht op vergoeding van kosten, schade en interesten.

2. Indien de Overeenkomst eindigt op grond van overmacht, heeft Inserve recht op betaling van de ten tijde van de beëindiging van de Overeenkomst reeds gewerkte uren of gedane investeringen.

Artikel 7. Opzegging en Overstap

1. Wederpartij heeft het recht de Overeenkomst op te zeggen en over te stappen naar een andere aanbieder. Opzegging geschiedt schriftelijk met inachtneming van een opzegtermijn van 2 (twee) maanden, te rekenen vanaf de datum van opzegging. Inserve zal de automatische facturering van het honorarium, zoals bedoeld in artikel 10, automatisch stopzetten tegen het einde van de overgangsperiode als bedoeld in lid 4 van dit artikel.
2. Indien Wederpartij de Overeenkomst tussentijds beëindigt en het honorarium maandelijks vooruit heeft betaald aan Inserve, zal Inserve het vooruitbetaalde bedrag naar rato crediteren voor de periode na beëindiging van de Overeenkomst.
3. Indien Wederpartij heeft gekozen voor jaarlijkse vooruitbetaling, is de daarbij behorende korting uitsluitend van toepassing indien de jaarlijkse contractperiode volledig wordt voltooid. Indien de Overeenkomst voor het einde van deze jaarlijkse contractperiode eindigt, vervalt de korting en wordt het verschuldigde honorarium herberekend op basis van het op dat moment geldende maandtarief over de reeds verstreken periode. Het eventueel resterende bedrag wordt, na verrekening, naar rato gecrediteerd.
4. Wederpartij kan op haar verzoek binnen een overgangsperiode van 30 (dertig) dagen overstappen naar een andere SaaS-aanbieder of on-premises ICT-infrastructuur. Deze overgangsperiode begint na de opzegtermijn van 2 (twee) maanden. Tijdens de overgangsperiode blijft de Overeenkomst van toepassing en biedt Inserve redelijke ondersteuning in het overstapproces en waarborgt bedrijfscontinuïteit en beveiliging van de data, conform de EU Data Act.
5. De overgangsperiode zoals bedoeld in het vorige lid begint na de opzegtermijn van 2 (twee) maanden. Tijdens deze periode blijft de Overeenkomst doorlopen.
6. Wanneer de overgangsperiode, zoals bedoeld in lid 4, technisch niet haalbaar is, stelt Inserve Wederpartij daarvan in kennis binnen 14 (veertien) werkdagen na het verzoek tot overstap naar een andere aanbieder met vermelding van een alternatieve overgangsperiode (maximaal 7 (zeven) maanden).

Artikel 8. Aansprakelijkheid

1. Inserve is niet aansprakelijk voor indirecte en directe schade. Niet uitgesloten is de aansprakelijkheid van Inserve voor schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Inserve.

2. Indien Inserve in een concreet geval toch aansprakelijk kan worden gesteld, ongeacht hetgeen bepaald is in dit artikel, dan geldt dit alleen voor de directe schade. In die gevallen zal de totale aansprakelijkheid van Inserve beperkt zijn tot vergoeding van schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen honorarium (exclusief btw).
3. De hoogte van de schadevergoeding zal nimmer meer bedragen dan het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van Inserve uitkeert.
4. Indien Inserve toch aansprakelijk kan worden gesteld voor directe schade, dan wordt onder directe schade uitsluitend verstaan:
    a. Redelijke kosten die Wederpartij zou moeten maken om de prestatie van Inserve aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door of op vordering van Wederpartij wordt ontbonden;
    b. Redelijke kosten gemaakt 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; en
    c. Redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade voor zover Wederpartij aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van schade in de zin van deze voorwaarden.
5. Wederpartij vrijwaart Inserve voor eventuele aanspraken van Derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden.
6. Indien de Overeenkomst een Duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan 6 (zes) maanden, wordt het voor die Overeenkomst bedongen honorarium gesteld op het totaal van vergoedingen (exclusief btw) van de afgelopen 6 (zes) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis.
7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Wederpartij de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij Inserve meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Inserve vervalt door het enkele verloop van 12 (twaalf) maanden na het ontstaan van de vordering.
8. Inserve is niet aansprakelijk voor schade toegebracht door hulppersonen als bedoeld in art. 6:76 BW.
9. Inserve is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat Inserve is uitgegaan van door Wederpartij verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens of indien Wederpartij deze gegevens te laat heeft opgeleverd.

Artikel 9. Overmacht

1. In aanvulling op het bepaalde in artikel 6:75 BW geldt dat een tekortkoming van Inserve in de nakoming van enige verplichting jegens Wederpartij niet aan Inserve kan worden toegerekend in geval van een van de wil van Inserve

onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van zijn verplichtingen jegens Wederpartij geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zijn verplichtingen in redelijkheid niet van Inserve kan worden verlangd. Tot die omstandigheden worden mede gerekend wanprestaties van toeleveranciers of andere Derden, het defect gaan van apparatuur en ondercapaciteit van personeel bij Inserve.

2. Indien zich een situatie als bedoeld in lid 1 van dit artikel voordoet als gevolg waarvan Inserve niet aan zijn verplichtingen jegens de Wederpartij kan voldoen, dan worden, die verplichtingen opgeschort zolang Inserve niet aan zijn verplichtingen kan voldoen. Indien de in de vorige zin bedoelde overmachtsituatie 30 (dertig) kalenderdagen heeft geduurd, hebben beide Partijen het recht de Overeenkomst Schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Inserve is in dat geval niet gehouden tot vergoeding van enige schade, ook niet als Inserve als gevolg van de overmachtstoestand enig voordeel geniet.

Artikel 10. Honorarium/Prijzen

1. Alle bedragen zijn in euro's en exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd tenzij anders overeengekomen.
2. Inserve behoudt zich het recht voor éénmaal per jaar een inflatiecorrectie toe te passen.
3. De overeengekomen bedragen zijn gebaseerd op kostprijsbepalende factoren op het moment van de aanbieding. Inserve behoudt zich het recht voor 3 (drie) maanden na het sluiten van de Overeenkomst ontstane wijzigingen in kostprijsbepalende factoren, waarop Inserve in redelijkheid geen invloed kan uitoefenen, zoals het verhogen van accijnzen, sociale lasten, verzekeringspenningen of omzetbelasting, aan Wederpartij door te berekenen, zulks tot een maximum van 20% van het oorspronkelijke bedrag.
4. Een samengestelde prijsopgave verplicht Inserve niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een Overeenkomstig deel van het opgegeven bedrag.
5. Kortingen en geoffreerde bedragen gelden niet automatisch voor toekomstige Overeenkomsten.
6. In geval van een Duurovereenkomst voor onbepaalde tijd is Inserve gerechtigd de prijzen van het abonnement tussentijds aan te passen na Schriftelijke toestemming van Wederpartij. Wederpartij is gerechtigd niet akkoord te gaan met deze prijswijziging en de Overeenkomst hierop te ontbinden en/of op te zeggen.
7. Indien daartoe een redelijke grond bestaat is Inserve gerechtigd de abonnementsprijs aan te passen. Wederpartij zal Schriftelijk akkoord geven op

deze prijswijziging. Indien dit akkoord niet binnen 1 (één) maand na de kennisgeving is gegeven wordt geacht dat Wederpartij stilzwijgend akkoord is gegaan.

Artikel 11. Betaling en facturering

1. Voor zover niet anders is bepaald in de Overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de Wederpartij verschuldigde bedragen te worden voldaan door middel van een automatische incasso.
2. Wederpartij is gerechtigd gedurende een startperiode van 14 (veertien) dagen de Software gratis te gebruiken als proefperiode. De kosten voor een account gaan in na afloop van deze proefperiode, op het moment van activeren (waarbij er gevraagd wordt om betaalgegevens), en zullen maandelijks worden verrekend.
3. Inserve zal de verschuldigde bedragen voorafgaand aan de periode waarop het factuurbedrag ziet door middel van een automatische incasso incasseren. Bij het aangaan van de Overeenkomst geeft Wederpartij Inserve een machtiging voor de automatische incasso.
4. Wederpartij heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Inserve te melden.
5. Indien Wederpartij niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, wordt deze door Inserve gewezen op de te late betaling en wordt de Wederpartij een termijn van 7 (zeven) dagen gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen. Na het uitblijven van betaling binnen deze zeven-dagen-termijn, is de Wederpartij in verzuim en dus ook over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Bovendien is Inserve gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen.
6. Indien Wederpartij niet voldoet aan zijn betalingsverplichtingen na de termijn van 7 (zeven) dagen zoals neergelegd in het vorige lid is Inserve gerechtigd de Wederpartij toegang tot de Software (tijdelijk) te ontnemen totdat Wederpartij weer heeft voldaan aan zijn betalingsverplichting.
7. In geval van (redelijk zicht op) faillissement, liquidatie of surseance van betaling of een schuldsanering in het kader van de WSNP zijn de vorderingen van Inserve op Wederpartij en de verplichtingen van Wederpartij jegens Inserve direct opeisbaar.
8. Door Wederpartij gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, ook indien Wederpartij aangeeft dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

Artikel 12. Klachten

1. Wederpartij kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen 2 (twee) maanden nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken bij Inserve ter zake heeft geprotesteerd. Indien er sprake is van een zichtbaar gebrek bij (op)levering geldt een termijn van 48 (achtenveertig) uur.
2. De Wederpartij dient Inserve in ieder geval 4 (vier) weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen.
3. Indien een klacht niet binnen de in de voorgaande leden vermelde termijnen aan Inserve is gemeld, wordt de Software geacht aan de Overeenkomst te beantwoorden en conform de Overeenkomst te functioneren.
4. Klachten schorten de betalingsverplichting van de Wederpartij niet op.

Artikel 13. Overdracht

1. Rechten van een partij uit deze Overeenkomst kunnen niet worden overgedragen zonder de voorafgaande Schriftelijke instemming van de andere partij. Deze bepaling geldt als een beding met goederenrechtelijke werking zoals bedoeld in artikel 3:83 lid 2 BW.

Artikel 14. Intellectueel eigendom

1. Alle intellectuele eigendomsrechten die betrekking hebben op en/of het resultaat zijn van de door Inserve verleende diensten rusten bij Inserve. Wederpartij verkrijgt uitsluitend de niet-exclusieve gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van Wederpartij is uitgesloten.
2. De door Inserve verstrekte stukken aan Wederpartij zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door Wederpartij. Het is Wederpartij niet toegestaan om verkregen informatie openbaar te maken en/of te verveelvoudigen in welke vorm dan ook. Hieronder wordt onder andere verstaan het bewerken, verkopen, het ter beschikking stellen, verspreiden en het - al dan niet na bewerking - integreren in netwerken, uitgezonderd dat een dergelijke openbaarmaking en/of verveelvoudiging Schriftelijk door Inserve is toegestaan en/of een dergelijke openbaarmaking en/of verveelvoudiging voortvloeit uit de aard van de Overeenkomst met Inserve.
3. Inserve behoudt het recht de vergaarde kennis die bij uitvoering van de werkzaamheden tot stand is gekomen te gebruiken voor andere doeleinden voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie van Wederpartij aan Derden wordt verstrekt.

4. Tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders overeengekomen, is Wederpartij niet bevoegd om sub-licenties te verlenen aan Derden.
5. Inserve heeft het recht om de naam en het logo van Wederpartij te gebruiken als referentie of promotie.
6. Wederpartij vrijwaart Inserve voor de aanspraken van Derden inzake intellectuele eigendomsrechten.

Artikel 15. Geheimhouding

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie, die de andere (ontvangende) Partij in het kader van de Overeenkomst heeft verkregen. Partijen dragen er zorg voor dat hun medewerkers, partners en door hen ingeschakelde Derden deze vertrouwelijke informatie eveneens geheimhouden. Informatie is vertrouwelijk indien dit door de verstrekkende Partij is medegedeeld of als dit redelijkerwijs voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. De geheimhoudingsverplichtingen uit dit artikel gelden gedurende de looptijd van de Overeenkomst en ook na beëindiging daarvan.

Artikel 16. Toepasselijk recht

1. Op Overeenkomsten tussen Partijen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen tussen Partijen zullen zoveel mogelijk door middel van goed overleg tot een oplossing worden gebracht. Alle geschillen tussen Wederpartij en Inserve zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Inserve gevestigd is.

Artikel 17. Survival

1. De bepalingen uit deze algemene voorwaarden en de Overeenkomst die de strekking hebben om na beëindiging van de Overeenkomst hun gelding te behouden, blijven na het eindigen van de Overeenkomst onverminderd van kracht.

Artikel 18. Wijziging of aanvulling

1. Inserve is gerechtigd om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen of aan te vullen. In dat geval zal Inserve Wederpartij tijdig op de hoogte stellen van de wijzigingen of aanvullingen.
2. Tussen deze kennisgeving en de inwerkingtreding van de gewijzigde of aangevulde voorwaarden zullen minimaal 30 (dertig) dagen zitten.

HOOFDSTUK 2 - SaaS VOORWAARDEN

Artikel 19. Beheer

1. Wederpartij zal zich opstellen en gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijk en zorgvuldig gebruiker van de Software mag worden verwacht.
2. Wederpartij is steeds verantwoordelijk voor ieder gebruik - waaronder mede begrepen onbevoegd gebruik en het gebruik van medewerkers van Wederpartij - dat wordt gemaakt van de aan haar verleende gebruiks- en toegangsrechten. Wederpartij zal passende en redelijke maatregelen treffen om misbruik en/of onbevoegd gebruik te voorkomen. Het is Wederpartij niet toegestaan om gebruiks- en/of toegangsrechten te delen met Derden, tenzij Partijen Schriftelijk anders zijn overeengekomen. De hoeveelheid opslag die door bestanden en database mag worden gebruikt is op basis van een Fair Use (FU). Bij bovenmatig gebruik kunnen er na melding kosten in rekening gebracht worden.
3. Het is mogelijk voor Wederpartij om een abonnement op de Software tussentijds te upgraden. Deze upgrade gaat direct in en zal naar rato worden afgerekend.
4. Het is Wederpartij uitdrukkelijk verboden de Software te downloaden en/of op een eigen server te plaatsen en/of wijzigingen of toevoegingen door te voeren in de Software.
5. Wederpartij heeft het recht om, bij beëindiging of wijziging van de Software, alle door haar ingevoerde of verwerkte gegevens in een bruikbaar en gangbaar formaat te exporteren.
6. Het is Wederpartij niet toegestaan de Software te gebruiken in strijd met wettelijke bepalingen of deze algemene voorwaarden.
7. Wederpartij zal op geen enkele wijze hinder of schade veroorzaken aan (klanten van) Inserve bij het gebruik van de Software, een en ander naar het oordeel van Inserve. Het is Wederpartij niet toegestaan handelingen te verrichten waarvan aangenomen kan worden dat deze schade zouden kunnen toebrengen aan de systemen van (klanten van) Inserve.
8. Indien de Wederpartij handelt in strijd met dit artikel, is Wederpartij, ongeacht of de overtreding aan Wederpartij kan worden toegerekend en zonder voorafgaande ingebrekestelling of gerechtelijke procedure, ten behoeve van Inserve een direct opeisbare boete van 10.000,- (tienduizend) euro verschuldigd voor elke overtreding zonder dat sprake hoeft te zijn van enige vorm van schade onverminderd de overige rechten van Inserve, waaronder zijn recht om naast de boete schadevergoeding te vorderen.

Artikel 20. Technische wijzigingen

1. Inserve is te allen tijde gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de technische faciliteiten ten aanzien van de diensten.
2. Wederpartij zal de door Inserve gegeven aanwijzingen voor het gebruik van de dienst(en) te allen tijde opvolgen.
3. Inserve is gerechtigd de niet-technische faciliteiten van haar diensten te wijzigen. Een wijziging die naar het redelijk oordeel van Inserve een aanmerkelijke, niet-tijdelijke, aanpassing vereist aan de zijde van de Wederpartij, zal zo spoedig mogelijk aan Wederpartij kenbaar worden gemaakt. Wederpartij kan geen aanspraak maken op compensatie of vergoeding van schade, doch heeft het recht om de Overeenkomst alsdan op te zeggen met ingang van de dag van de aangekondigde wijziging.
4. Inserve behoudt zich het recht voor om technische diensten te staken/verwijderen, indien deze een storing c.q. vertraging van het systeem veroorzaakt. Inserve beoordeelt of er sprake is van zodanige storing c.q. vertraging en kan zonder voorafgaand bericht aan Wederpartij de technische diensten blokkeren, dan wel anderszins maatregelen nemen om de storing c.q. vertraging op te heffen.
5. Inserve is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking haar diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het redelijkerwijs benodigde onderhoud of voor de noodzakelijk door Inserve te verrichten aanpassingen of verbeteringen van de diensten zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding of compensatie van Wederpartij jegens Inserve ontstaat.
6. Wijzigingen zullen de overdraagbaarheid van gegevens of exportrechten niet beperken.

Artikel 21. Garantie en herstel

1. Inserve staat er niet voor in dat de Software te allen tijde foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Inserve zal zich er naar zijn beste vermogen toe inspannen gebreken in de Software binnen een redelijk termijn te herstellen.
2. Inserve kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de onderliggende Software in gebruik wordt genomen.
3. Inserve staat er niet voor in dat fouten in de Software, welke niet door Inserve zelf is ontwikkeld, zullen worden verholpen.
4. Inserve is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Software aan te brengen.
5. Inserve staat er niet voor in dat de Software tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

HOOFDSTUK 3 - VERWERKERSOVEREENKOMST

Artikel 22. Verwerking Persoonsgegevens

1. Mocht Inserve aangemerkt worden als verwerker zoals bedoeld in artikel 4 lid 8 van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: “AVG”), dan kwalificeren de artikelen 22 tot en met 29 van deze algemene voorwaarden als afspraken die gemaakt moeten worden conform artikel 28 lid 3 AVG.
2. Inserve zal ten behoeve van de Wederpartij persoonsgegevens verwerken. Inserve verwerkt onder andere de persoonsgegevens van klanten van Wederpartij, zoals: naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres en aanhef en bedrijfsgegevens.
3. Inserve verwerkt persoonsgegevens van Derden ter uitvoering van de Overeenkomst gesloten met Wederpartij.
4. Dergelijke gegevens vallen nimmer onder het eigendom van Inserve. Gegevens die de Wederpartij verstrekt met bovenstaand doel, blijven eigendom van Wederpartij.
5. De looptijd van de verwerkersovereenkomst is gelijk aan de looptijd van het abonnement dat Wederpartij bij Inserve afneemt.
6. Indien bepaalde persoonsgegevens naar het oordeel van Wederpartij niet langer bewaard mogen of behoeven worden, zal Inserve op Schriftelijk verzoek van Wederpartij, onverwijld de betreffende door Wederpartij gespecificeerde persoonsgegevens vernietigen en aan Wederpartij Schriftelijk verklaren dat zij dit heeft uitgevoerd.

Artikel 23. Uitvoering verwerking

1. Inserve is slechts verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens welke in het kader van de aangeboden diensten worden verwerkt onder de in deze algemene voorwaarden gestelde voorwaarden. Voor de overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder de verzameling van persoonsgegevens door Wederpartij en/of Derden is Inserve uitdrukkelijk niet verantwoordelijk, tenzij deze Derde door Inserve is aangesteld.
2. Inserve zal, tenzij hiervoor uitdrukkelijke voorafgaande Schriftelijke toestemming heeft gekregen van Wederpartij en voldaan wordt aan wettelijke vereisten, geen persoonsgegevens verwerken in landen buiten de Europese Economische Ruimte (hierna: “EER”). Doorgifte van persoonsgegevens naar landen buiten de EER die geen passend beschermingsniveau hebben is verboden. Inserve stelt Wederpartij onmiddellijk Schriftelijk op de hoogte van alle geplande permanente of tijdelijke doorgiftes van persoonsgegevens naar een land buiten de EER en zal pas uitvoering geven aan de doorgifte(s) na Schriftelijke toestemming van Wederpartij.

3. Inserve zal de persoonsgegevens betreffende Wederpartij gescheiden houden van de persoonsgegevens die zij voor zichzelf of namens Derden verwerkt.
4. Inserve zal de persoonsgegevens op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de op Inserve rustende verplichtingen op grond van de privacywetgeving, waaronder Europese Verordeningen en de AVG, verwerken.

Artikel 24. Beveiliging

1. Inserve zal conform artikel 32 AVG alle passende technische en organisatorische maatregelen treffen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen zullen, gelet op de daarmee gemoeide kosten en de stand van de techniek, overeenstemmen met de aard van de te verwerken persoonsgegevens.
2. Inserve onderhoudt hiertoe een informatiebeveiligingssysteem dat is ingericht conform ISO/IEC 27001 en spant zich in om inbreuken op de beveiliging zoveel mogelijk te voorkomen, te detecteren en in voorkomende gevallen passende maatregelen te treffen.
3. Op verzoek van Wederpartij stelt Inserve relevante informatie over haar informatiebeveiligingsbeleid beschikbaar, waarbij Inserve gerechtigd is deze informatie onder vertrouwelijkheid te verstrekken.

Artikel 25. Meldplicht

1. In het geval van een beveiligingslek en/of een datalek zoals bedoeld in de Wet meldplicht datalekken zal Inserve Wederpartij daarover redelijkerwijs zo spoedig mogelijk informeren.
2. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek of incident is geweest, als de (vermeende) oorzaak van het lek of het incident, het vooralsnog bekende en/of te verwachten gevolg en de (voorgestelde) oplossing.
3. Wederpartij zal, indien naar haar oordeel noodzakelijk, Betrokkenen en andere Derden waaronder de Autoriteit Persoonsgegevens informeren over een datalek of andere incidenten.
4. Het is Inserve niet toegestaan rechtstreeks informatie te verstrekken over een datalek of andere incidenten aan Betrokkenen of andere Derden, behoudens voor zover Inserve daartoe wettelijk verplicht is of toestemming heeft verkregen van de Wederpartij.

Artikel 26. Rechten van Betrokkenen

1. Inserve verleent medewerking aan Wederpartij om na goedkeuring van, en in opdracht van Wederpartij:
    a. betrokkenen toegang te verschaffen tot de hen betreffende persoonsgegevens;
    b. persoonsgegevens van Betrokkenen te verwijderen of te corrigeren;
    c. aan te tonen dat persoonsgegevens verwijderd of gecorrigeerd zijn, indien zij incorrect zijn (of er discussie bestaat over de correctheid van persoonsgegevens).
2. Inserve verleent voor zover redelijkerwijs mogelijk medewerking aan Wederpartij om de op haar rustende verplichtingen onder de Wet bescherming persoonsgegevens of andere toepasselijke wetgeving op het gebied van verwerking van persoonsgegevens na te leven. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij Wederpartij. De kosten verbonden aan deze medewerking zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van Inserve inbegrepen en komen volledig voor rekening van Wederpartij.

Artikel 27. Bewaring persoonsgegevens

1. De Persoonsgegevens die Inserve verwerkt worden vernietigd na verstrijken van de wettelijke bewaartermijn en/of op verzoek van Betrokkene.

Artikel 28. Partners/Sub-verwerkers

1. Wederpartij verleent Inserve algemene toestemming om sub-verwerkers in te schakelen. Een actuele lijst van sub-verwerkers, met per sub-verwerker het doel en de locatie van de verwerking, staat op de website van Inserve: https://inserve.nl/voorwaarden/subverwerkers
2. Inserve informeert Wederpartij ten minste 30 (dertig) dagen vooraf Schriftelijk over het toevoegen of vervangen van sub-verwerkers.
3. Wederpartij kan binnen 14 (veertien) dagen na deze kennisgeving op redelijke gronden Schriftelijk bezwaar maken. Partijen treden dan in overleg. Komen Partijen niet tot een oplossing, dan mag Wederpartij de Overeenkomst opzeggen met ingang van de datum waarop de wijziging ingaat, zonder dat Partijen over en weer recht hebben op schadevergoeding.
4. Inserve legt sub-verwerkers ten minste dezelfde verplichtingen op het gebied van gegevensbescherming op als die in dit hoofdstuk zijn opgenomen.
5. De enige partijen die toegang hebben tot de servers en data zijn Inserve en door Inserve ingeschakelde sub-verwerkers.
6. Personen krijgen alleen toegang tot de persoonsgegevens die zij nodig hebben voor hun werkzaamheden.

Artikel 29. Inspectie

1. Inserve staat toe dat Wederpartij de naleving van de beveiligingsmaatregelen door Inserve inspecteert of dat op verzoek van Wederpartij de verwerkingsfaciliteiten van Inserve door een aangewezen onderzoeksinstantie worden geïnspecteerd.
2. Wederpartij zal alle kosten, vergoedingen en onkosten in verband met de Inspectie betalen, met inbegrip van redelijke door Inserve gemaakte interne kosten.
3. Wederpartij zal Inserve een exemplaar van het rapport van de Inspectie verstrekken.
4. Indien uit het rapport aanbevelingen voor Inserve voortvloeien, zal Inserve deze aanbevelingen, voor zover redelijkerwijs van Inserve kan worden verwacht, uitvoeren. Indien deze wijzigingen voortvloeien uit gewijzigde inzichten of wetgeving, komen de daarmee gemoeide kosten voor rekening en risico van de Wederpartij.

BIJLAGE 1 Privacybeleid

Zie voor ons privacybeleid: https://inserve.nl/privacybeleid.

BIJLAGE 2 Overzicht met verwerkingen van persoonsgegevens en verwerkingsdoelen

- Verwerkingsactiviteiten door Verwerker: Onderhoud, ontwikkeling en leveren van Software as a Service;
- Doel van de verwerking: Ondersteunen van de software;
- Verwerkingsverantwoordelijke: Wederpartij;
- Verwerker: Inserve
- Sub-verwerker(s): een actuele lijst van sub-verwerkers is beschikbaar via de website van Inserve onder Voorwaarden.
- Bewaartermijn: 7 jaar voor facturen
- Locatie verwerkingen: Boxmeer