

# Algemene voorwaarden Maintenanz

## Versie voor installateurs

**Versie:** 0.9

**Datum:** 19 juni 2019

Maintenanz B.V., gevestigd aan de Kruispeelweg 17 te Weert en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 72983345 (“**Maintenanz**”) is de aanbieder van een online platform gericht op het onderhoud van technische installaties zoals cv-ketels, warmtepompen, airco’s, warmte-terug-win-units, zonnepanelen, zonneboilers, waterontharders en andere technische installaties ten behoeve van HVAC-waterbehandeling en elektrische installaties, inwoning en utiliteitsbouw (het “**Maintenanz Platform**”).

Dit zijn de algemene voorwaarden voor de versie van het Maintenanz Platform ontworpen voor **installateurs** en alle vakmensen die werkzaam zijn in de installatiebranche. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die Maintenanz met de afnemers van het Maintenanz Platform (voor installateurs en vakmensen) sluit. Oudere versies van de algemene voorwaarden zijn op aanvraag beschikbaar.

Raadpleeg [www.maintenanz.com](http://www.maintenanz.com) voor meer informatie over het Maintenanz Platform.

### 1. Definities

Alle met hoofdletter geschreven begrippen in deze algemene voorwaarden, zowel in enkelvoud als in meervoud, hebben de betekenis die daaraan wordt gegeven in dit artikel.

- 1.1. **Account:** het persoonlijke account van de Eindgebruiker dat nodig is om in te kunnen loggen en gebruik te kunnen maken van de (Web)applicaties.
- 1.2. **Administrator account:** het eventuele aan Afnemer beschikbaar gestelde beheeraccount waarmee Afnemer zelfstandig aanvullende Accounts voor Eindgebruikers kan aanmaken, aanpassen en/of verwijderen.
- 1.3. **Afnemer:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon handelend in uitoefening van beroep of bedrijf, met wie Maintenanz de Overeenkomst sluit.
- 1.4. **Diensten:** de diensten die door Maintenanz aan Afnemer worden geleverd op grond van de Overeenkomst, waaronder in ieder geval begrepen kan zijn: het beschikbaar stellen van het Maintenanz Platform en het toegankelijk maken hiervan via de (Web)applicaties, alsmede het verrichten van aanverwante diensten zoals het onderhouden van het Maintenanz Platform en het bieden van ondersteuning aan Eindgebruikers.
- 1.5. **Eindgebruiker:** iedere natuurlijke persoon die op grond van de Overeenkomst gebruik maakt van de (Web)applicaties en die hiervoor de beschikking krijgt over een Account. Dit kan ook de Afnemer zelf zijn.
- 1.6. **Installatiedata:** alle informatie en gegevens over Installaties, die door Eindgebruikers via het Maintenanz Platform wordt opgeslagen of die anderszins bij het gebruik van het Maintenanz Platform door Maintenanz wordt verwerkt. Dit betreft onder meer informatie over type ketels en soorten storingsmeldingen. Het betreft hier uitdrukkelijk géén persoonsgegevens.

- 1.7. **Installaties:** alle technische installaties zoals cv-ketels, warmtepompen, airco's, warmte-terug-win-units, zonnepanelen, zonneboilers, waterontharders en andere installaties ten behoeve van HVAC-waterbehandeling en elektrische installaties, inwoning en utiliteitsbouw waarop het Maintenz Platform betrekking heeft.
- 1.8. **Intellectuele Eigendomsrechten:** alle rechten van intellectuele eigendom waaronder in ieder geval begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, rechten op domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
- 1.9. **Kantooruren:** de tijd van 9:00 tot 17:00 uur (Nederlandse tijd) op Werkdagen.
- 1.10. **Kennisbank:** de kennisbank met informatie van derde partijen (zoals leveranciers van technische installaties) die door Maintenz aan Eindgebruikers beschikbaar wordt gesteld via het Maintenz Platform.
- 1.11. **Klantdata:** alle informatie en gegevens, niet zijnde Installatiedata, die door Eindgebruikers wordt opgeslagen op het Maintenz Platform, of die anderszins bij het gebruik van het Maintenz Platform door Maintenz wordt verwerkt . Dit betreft bijvoorbeeld de via het Maintenz Platform aangemaakte plannings, opgemaakte facturen en accountgegevens van de Eindgebruiker. Hieronder kunnen ook persoonsgegevens vallen.
- 1.12. **Kwalificaties:** de opleidingen, diploma's en certificeringen van een individuele Eindgebruiker die vereist zijn om bepaalde (installatie)werkzaamheden te verrichten en waarvan een overzicht kan worden bijgehouden via het Maintenz Platform.
- 1.13. **Materialen:** alle materialen die Maintenz op grond van een Overeenkomst ontwikkelt of levert, met inbegrip van software, websites, trainingsmaterialen, documentatie, lay-outs, ontwerpen, adviezen, rapporten, afbeeldingen, teksten, logo's, huisstijlen, concepten, schetsen en andere voortbrengselen van de geest.
- 1.14. **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Maintenz en Afnemer op grond waarvan Maintenz de Diensten zal leveren en waarvan deze algemene voorwaarden (met inbegrip van "bijlage 1 – gegevensverwerkingen" en "bijlage 2 - specificatie persoonsgegevens en betrokkenen") onlosmakelijk onderdeel uitmaken.
- 1.15. **Vertrouwelijke informatie:** alle informatie die als vertrouwelijk is aangemerkt, of waarvan de ontvangende partij redelijkerwijs moet begrijpen dat deze vertrouwelijk van aard is.
- 1.16. **(Web)applicatie:** iedere applicatie waarmee de Eindgebruiker toegang heeft tot het Maintenz Platform, met inbegrip van de applicaties die beschikbaar zijn via de Google Play Store (voor Android apparaten) en de Apple App Store (voor Apple apparaten) alsmede de webapplicatie die toegankelijk is via de Website.
- 1.17. **Website:** de website van Maintenz, beschikbaar via het domein [www.maintenz.com](http://www.maintenz.com).
- 1.18. **Werkdagen:** de dagen van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officiële Nederlandse feestdagen en andere dagen waarvan Maintenz vooraf heeft aangegeven gesloten te zijn.

## 2. **Totstandkoming en inhoud van de Overeenkomst**

- 2.1. Om gebruik te kunnen maken van het Maintenanz Platform, kan Afnemer direct het bestelformulier indienen via de Website. Daarnaast kan Afnemer voor de afname van grotere volumes een verzoek bij Maintenanz indienen om een schriftelijk aanbod uit te brengen.
- 2.2. Alle aanbiedingen van Maintenanz zijn vrijblijvend en geldig voor een periode van 14 dagen na de datum die wordt vermeld in het aanbod.
- 2.3. Indien Afnemer niet formeel akkoord gaat met het aanbod van Maintenanz, maar desondanks die indruk wekt (bijvoorbeeld door alvast bepaalde werkzaamheden door Maintenanz te laten verrichten), geldt het aanbod eveneens als aanvaard en komt er derhalve een Overeenkomst tot stand op basis waarvan Maintenanz zijn Diensten aan Afnemer kan leveren.
- 2.4. In afwijking van het bepaalde in artikel 6:225 lid 2 Burgerlijk Wetboek is Maintenanz niet gehouden aan een afwijkende aanvaarding van het uitgebrachte aanbod, ook niet wanneer de afwijking ondergeschikte aspecten van het aanbod betreft.
- 2.5. Indien Maintenanz een aanbod heeft uitgebracht op basis van informatie afkomstig van Afnemer en deze informatie blijkt onjuist of onvolledig te zijn, dan heeft Afnemer het recht om het aanbod en de prijzen hierop aan te passen, ook nadat het aanbod door Afnemer is aanvaard en er een Overeenkomst tot stand is gekomen.
- 2.6. Het Maintenanz Platform bestaat uit verschillende onderdelen (ook wel aangeduid als "modules"). Deze modules kunnen door Maintenanz afzonderlijk van elkaar worden aangeboden met verschillende prijzen per module. Afhankelijk van de door Afnemer gekozen modules, kunnen bepaalde functionaliteiten wel of juist niet toegankelijk zijn en kunnen de prijzen voor de Diensten variëren.
- 2.7. Afnemer kan na het sluiten van de Overeenkomst op ieder moment aanvullende modules afnemen. Het is echter niet mogelijk om reeds afgenomen modules uit te schakelen gedurende de eerste zes maanden na de totstandkoming van de Overeenkomst. Na deze initiële periode kan Afnemer vrijelijk modules uitschakelen of de Overeenkomst opzeggen met inachtneming van het bepaalde in artikel 18 van deze algemene voorwaarden. Indien er modules door Afnemer worden uitgeschakeld, zal Maintenanz de door Afnemer verschuldigde bedragen hierop aanpassen met ingang van de eerstvolgende factuurperiode.
- 2.8. De Overeenkomst tussen Maintenanz en Afnemer komt tot stand op het moment dat Afnemer een (al dan niet automatisch gegenereerde) bestelbevestiging van Maintenanz ontvangt per e-mail dan wel het door Maintenanz uitgebrachte aanbod aanvaardt.

## 3. **Uitvoering van de Overeenkomst**

- 3.1. Nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen, zal Maintenanz zich inspannen om binnen 24 uur te starten met uitvoering van de Overeenkomst, een en ander zoals nader uitgewerkt in artikel 4 van deze algemene voorwaarden.
- 3.2. Afnemer zal aan Maintenanz alle ondersteuning bieden die nodig en wenselijk is om een juiste en tijdige levering van de Diensten mogelijk te maken. In ieder geval zal Afnemer aan Maintenanz alle gegevens en andere informatie verstrekken waarvan Maintenanz aangeeft dat deze noodzakelijk

zijn, of waarvan Afnemer redelijkerwijs moet begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

- 3.3. Maintenanz heeft het recht om derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst. Eventuele hiermee verband houdende kosten komen alleen voor rekening van Afnemer als dat vooraf is overeengekomen.

#### 4. **Accounts**

- 4.1. Om gebruik te kunnen maken van het Maintenanz Platform, heeft de Eindgebruiker een Account nodig. De logingegevens voor het Account worden door Maintenanz na de totstandkoming van de Overeenkomst verstrekt.
- 4.2. Indien Afnemer niet zelf de Eindgebruiker van het Maintenanz Platform is, zal Maintenanz aan Afnemer na de totstandkoming van de Overeenkomst logingegevens voor een Administratoraccount ter beschikking stellen. Via dit Administratoraccount kan Afnemer zelf (aanvullende) Accounts voor Eindgebruikers aanmaken, aanpassen en/of verwijderen.
- 4.3. De vergoeding die Afnemer aan Maintenanz verschuldigd is, is mede afhankelijk van de hoeveelheid Eindgebruikers. Indien Afnemer via het Administratoraccount aanvullende Accounts voor Eindgebruikers aanmaakt zal Maintenanz de door Afnemer verschuldigde bedragen hier automatisch (met directe ingang) op aanpassen. Bestaande Accounts kunnen worden verwijderd vanaf zes maanden na totstandkoming van de Overeenkomst. In geval van verwijdering van bestaande Accounts, zal Maintenanz de door Afnemer verschuldigde bedragen hierop aanpassen met ingang van de eerstvolgende factuurperiode.
- 4.4. Indien de Eindgebruiker het Maintenanz Platform gebruikt vanuit zijn hoedanigheid als installateur, moeten bij het aanmaken van het Account dan wel bij het eerste gebruik van het Maintenanz Platform de Kwalificaties van de installateur worden opgegeven.
- 4.5. Afnemer garandeert dat hij zelf of de betreffende Eindgebruiker de in het vorige lid bedoelde Kwalificaties juist en volledig heeft ingevuld. Afnemer is er zelf voor verantwoordelijk om de Kwalificaties up-to-date te houden.
- 4.6. Maintenanz heeft het recht, maar is niet verplicht, om de door Afnemer dan wel de betreffende Eindgebruiker opgegeven Kwalificaties te controleren.
- 4.7. Maintenanz heeft het recht om een Account van een bepaalde Eindgebruiker niet te activeren, dan wel te deactiveren, wanneer er geen Kwalificaties zijn opgegeven of wanneer de opgegeven Kwalificaties onjuist blijken te zijn.
- 4.8. Alle Accounts en de bijbehorende logingegevens zijn strikt persoonlijk en mogen niet gedeeld worden met een andere persoon. Afnemer dient voor iedere Eindgebruiker een eigen Account aan te maken.
- 4.9. Afnemer en Eindgebruikers zijn verplicht om de logingegevens voor Accounts (alsmede van eventuele Administratoraccounts) strikt geheim te houden. Maintenanz mag ervan uitgaan dat alles gebeurt vanaf de Accounts (of Administratoraccounts) onder leiding en toezicht van Afnemer gebeurt.
- 4.10. Als logingegevens van een Account (of Administratoraccount) zijn kwijtgeraakt of uitgelekt, zal Afnemer of de betreffende Eindgebruiker direct alle maatregelen nemen die nodig en wenselijk zijn om misbruik te voorkomen. Deze maatregelen kunnen bijvoorbeeld bestaan uit het wijzigen van het wachtwoord of het blokkeren van het Account (of

Administratoraccount). Ook zal Afnemer of de betreffende Eindgebruiker direct melding maken bij Maintenz, zodat er eventueel aanvullende maatregelen genomen kunnen worden.

## 5. **Intellectuele Eigendomsrechten**

- 5.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten die rusten op het Maintenz Platform, de (Web)applicaties en andere door Maintenz op grond van de Overeenkomst ontwikkelde en/of beschikbaar gestelde Materialen berusten bij Maintenz of diens licentiegevers. Afnemer krijgt hierop uitsluitend de gebruiksrechten zoals in dit artikel wordt omschreven of zoals elders uit de Overeenkomst voortvloeit.
- 5.2. Afnemer krijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht om het Maintenz Platform, de (Web)applicaties en eventuele andere Materialen te gebruiken voor de duur van de Overeenkomst en in overeenstemming met de voorwaarden die in de Overeenkomst zijn vastgelegd.
- 5.3. Afnemer en Eindgebruikers zijn niet gerechtigd om wijzigingen aan te brengen aan het Maintenz Platform, de (Web)applicaties of eventuele andere Materialen en hebben geen recht op een kopie van de broncode, behoudens de gevallen waarin dat dwingendrechtelijk is toegestaan. Het is Afnemer en Eindgebruikers niet toegestaan om de broncode te achterhalen door middel van reverse engineering of decompilatie.
- 5.4. Maintenz kan (technische) maatregelen nemen ter bescherming van het Maintenz Platform, de (Web)applicaties en eventuele andere Materialen. Indien Maintenz dergelijke beveiligingsmaatregelen heeft genomen, is het Afnemer en de Eindgebruikers niet toegestaan om deze beveiliging te ontwijken of te verwijderen.
- 5.5. Het is Afnemer en de Eindgebruikers niet toegestaan om enige aanduiding van Intellectuele Eigendomsrechten te verwijderen of aan te passen. Het is tevens niet toegestaan om aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter uit Materialen van Maintenz te verwijderen.

## 6. **Kennisbank**

- 6.1. Maintenz kan via het Maintenz Platform een Kennisbank aan de Eindgebruikers beschikbaar stellen. De informatie in deze Kennisbank kan (mede) afkomstig zijn van derde partijen (zoals leveranciers van technische installaties). Maintenz kan daarom niet garanderen dat de informatie volledig en juist is en kan geen aansprakelijkheid aanvaarden bij eventuele fouten in de Kennisbank.
- 6.2. Maintenz spant zich in om de informatie in de Kennisbank actueel te houden, maar kan niet garanderen dat de informatie te allen tijde up-to-date is. De Eindgebruiker heeft in dit kader een eigen onderzoeksplicht.
- 6.3. De Kennisbank kan verwijzingen bevatten naar websites van derde partijen. Maintenz is niet verantwoordelijk voor de informatie die beschikbaar is op deze websites en is niet aansprakelijk voor enige schade die het gevolg is van het gebruik van websites van derden dan wel de daarop geplaatste informatie.

## 7. **Klantdata en Installatiedata**

- 7.1. Alle rechten met betrekking tot Klantdata, inclusief eventuele op de Klantdata rustende Intellectuele Eigendomsrechten, berusten bij Afnemer dan wel de

betreffende Eindgebruiker. Maintenanz krijgt op deze Klantdata uitsluitend de gebruiksrechten zoals omschreven in dit artikel.

- 7.2. Maintenanz heeft het recht om de Klantdata gedurende de looptijd van de Overeenkomst te gebruiken, op te slaan, door te geven of anderszins te verwerken voor zover dit nodig is voor de levering van de Diensten. Daarnaast heeft Maintenanz het recht om de Klantdata te gebruiken voor het uitvoeren van analyses en een onbeperkt en eeuwigdurend recht om de statistische uitkomsten van deze analyses op geaggregeerd niveau voor eigen doeleinden en met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming te gebruiken en te delen met derde partijen.
- 7.3. Maintenanz heeft een onbeperkt en eeuwigdurend gebruiksrecht om de Installatiedata te gebruiken voor de uitvoering van de Overeenkomst dan wel voor eigen doeleinden, zoals het uitvoeren van analyses met betrekking tot veelvoorkomende storingsmeldingen en om deze informatie te delen met derde partijen, zoals leveranciers van technische installaties. Dit uiteraard met inachtneming van de relevante wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 7.4. Na afloop van de Overeenkomst, kan Maintenanz op verzoek van Afnemer een kopie van de Klantdata en Installatiedata verstrekken in een hiervoor gebruikelijk bestandsformaat. Afnemer dient vóór de datum waarop de Overeenkomst afloopt een verzoek hieromtrent bij Maintenanz in te dienen. Indien een dergelijk verzoek uitblijft, of wanneer Maintenanz de gevraagde kopie heeft verstrekt, heeft Maintenanz het recht om alle Klantdata te verwijderen. Maintenanz kan echter wel een kopie van de Installatiedata bewaren.
- 7.5. Afnemer staat in voor de juistheid, volledigheid en kwaliteit van de informatie en gegevens die door Afnemer of door hem aangewezen Eindgebruikers worden opgeslagen via het Maintenanz Platform en garandeert dat deze informatie en gegevens geen inbreuk maken op rechten van derden (waaronder Intellectuele Eigendomsrechten). Afnemer vrijwaart Maintenanz van eventuele claims van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat zij schade hebben geleden als gevolg van een schending van de hiervoor omschreven garantie, tenzij Afnemer aanspraak kan maken op de reflexwerking van artikel 6:236 e.v. BW.

## 8. **Gebruiksregels**

- 8.1. Het is verboden om het Maintenanz Platform te gebruiken voor handelingen die in strijd zijn met de Nederlandse of andere toepasselijke wet- en regelgeving, dan wel die anderszins onrechtmatig is.
- 8.2. Afnemer onthoudt zich ervan om overige klanten van Maintenanz te hinderen dan wel om schade toe te brengen aan de systemen of netwerken van Maintenanz of derden. Het is verboden om processen of programma's op te starten waarvan Afnemer weet of moet weten dat deze Maintenanz of derden hinderen of dat deze schade kunnen veroorzaken.
- 8.3. Afnemer mag slechts gebruik maken van het Maintenanz Platform via systemen en apparatuur die voldoen aan hedendaagse informatiebeveiligingseisen. Het Maintenanz Platform mag in ieder geval niet worden gebruikt via systemen en apparatuur als de daarop gebruikte (besturings)software niet langer wordt onderhouden door de betreffende leverancier.

- 8.4. Indien Maintenz constateert of er door een derde op wordt gewezen dat Afnemer of een Eindgebruiker deze algemene voorwaarden overtreedt, kan Maintenz alle redelijke maatregelen nemen om de betreffende overtreding te beëindigen. Dit kan tot gevolg hebben dat de toegang tot het Maintenz Platform geheel of gedeeltelijk wordt geblokkeerd. Het voorgaande geldt niet indien Afnemer aanspraak kan maken op de reflexwerking van artikel 6:236 e.v. BW. In dat geval blijven de wettelijke (opschortings)rechten van Maintenz echter onverkort van toepassing.
- 8.5. Alle gedragingen van Eindgebruikers komen voor rekening en risico van Afnemer. Afnemer is er zelf voor verantwoordelijk om Eindgebruikers op de hoogte te stellen van de geldende gebruiksregels uit dit artikel en eventuele andere relevante verplichtingen die voortvloeien uit deze algemene voorwaarden.
- 8.6. Afnemer vrijwaart Maintenz van eventuele (schade)claims van derden die verband houden met een overtreding van deze algemene voorwaarden door Eindgebruikers, tenzij Afnemer aanspraak kan maken op de reflexwerking van artikel 6:236 e.v. BW.
9. **Beschikbaarheid en back-ups**
- 9.1. Maintenz zal zich inspannen om het Maintenz Platform zoveel mogelijk beschikbaar te houden, maar kan niet garanderen dat het Maintenz Platform ononderbroken beschikbaar is.
- 9.2. Maintenz zal dagelijks een back-up maken van alle Klantdata en Installatiedata die wordt opgeslagen via de Dienst. Deze back-ups worden gemaakt voor het geval van een catastrofale storing aan de zijde van Maintenz. Maintenz levert geen back-up dienst en is niet verplicht om op verzoek van Afnemer of een Eindgebruiker specifieke Klantdata of Installatiedata terug te zetten (bijvoorbeeld indien een Eindgebruiker per ongeluk bepaalde Klantdata of Installatiedata heeft verwijderd). Indien Maintenz besluit om toch op verzoek van Afnemer of een Eindgebruiker specifieke Klantdata of Installatiedata terug te zetten, kan Maintenz hiervoor alle gemaakte redelijke kosten bij Afnemer in rekening brengen.
- 9.3. Afnemer kan met redelijke tussenpozen een kopie van de via het Maintenz Platform opgeslagen Klantdata of Installatiedata opvragen. Maintenz kan voor het verstrekken van een dergelijke kopie de naar redelijkheid gemaakte kosten bij Afnemer in rekening brengen.
- 9.4. Indien naar het oordeel van Maintenz hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Maintenz of derden en/of van het Maintenz Platform, in het bijzonder door overmatig verzenden van gegevens, het lekken van persoonsgegevens of activiteiten van virussen of andere schadelijke software, is Maintenz gerechtigd alle maatregelen te nemen die hij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Dit kan resulteren in een (tijdelijke) onderbreking in de beschikbaarheid van het Maintenz Platform.
10. **Onderhoud**
- 10.1. Maintenz zal het Maintenz Platform en de bijbehorende (Web)applicaties actief onderhouden en kan regelmatig updates of upgrades uitvoeren. Dergelijke updates en upgrades kunnen resulteren in een wijziging in de functionaliteit van het Maintenz Platform. Suggesties van Afnemer zijn

welkom, maar Maintenanz bepaalt zelf welke veranderingen er wel of niet worden doorgevoerd.

- 10.2. Het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden kan tot gevolg hebben dat het Maintenanz Platform en de bijbehorende (Web)applicaties tijdelijk niet of slechts beperkt gebruikt kunnen worden. Indien Maintenanz voorziet dat bepaald onderhoud zal resulteren in gehele of gedeeltelijke onbeschikbaarheid, zal Maintenanz zich inspannen om de werkzaamheden uit te voeren op momenten waarop het gebruik van het Maintenanz Platform en de bijbehorende (Web)applicaties beperkt is.
- 10.3. Maintenanz zal zich inspannen om geplande onderhoudswerkzaamheden ten minste twee Werkdagen van tevoren te melden via de (Web)applicatie dan wel per e-mail. Spoedonderhoud kan echter op ieder moment worden uitgevoerd, ook zonder voorafgaande aankondiging richting Afnemer.
- 10.4. Indien er updates of upgrades worden doorgevoerd in de applicaties voor IOS of Android, zullen deze via respectievelijk de Apple App Store en de Google Play Store aan de Eindgebruikers beschikbaar worden gesteld. Eindgebruikers zijn er zelf voor verantwoordelijk om telkens de laatste versie te downloaden en te installeren. Maintenanz kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele schade die voortvloeit uit het gebruik van verouderde versies door de Eindgebruiker.
- 10.5. Met betrekking tot de webapplicatie worden updates en upgrades op een door Maintenanz gekozen moment uitgerold voor alle klanten. Afnemer kan in geen geval de oude versie van de (Web)applicatie blijven gebruiken of aanspraak maken op een aangekondigde update of upgrade welke door omstandigheden niet is uitgevoerd.

## 11. **Ondersteuning**

- 11.1. Maintenanz biedt uitgebreide documentatie aan met betrekking tot het Maintenanz Platform voor probleemoplossing en algemene ondersteuning bij gebruik, waaronder een 'veel gestelde vragen rubriek'. Deze documentatie is beschikbaar via de Website.
- 11.2. Maintenanz biedt daarnaast ondersteuning aan Afnemer en Eindgebruikers in de vorm van een helpdesk. Deze helpdesk is gedurende Kantooruren telefonisch bereikbaar. Daarnaast kunnen Afnemer en Eindgebruikers op ieder moment per e-mail dan wel via het online ticketsysteem een helpdeskverzoek indienen. De actuele contactgegevens voor de helpdesk zijn beschikbaar via de Website.
- 11.3. Maintenanz gaat ervan uit dat Afnemer en Eindgebruikers eerst de documentatie raadplegen alvorens contact op te nemen met de helpdesk. Maintenanz kan Afnemer en Eindgebruikers terugverwijzen indien hun vraag of verzoek met behulp van de hiervoor genoemde documentatie kan worden opgelost.
- 11.4. Maintenanz spant zich in om op elke vraag ingediend via de helpdesk zo snel mogelijk te reageren, maar kan hierover geen garanties geven. De tijd die daarvoor nodig is, is afhankelijk van de aard en complexiteit van de vraag.

## 12. **Geheimhouding**



- 12.1. Beide Partijen zullen Vertrouwelijke Informatie strikt geheimhouden en slechts gebruiken voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 12.2. De ontvangende partij zorgt dat Vertrouwelijke Informatie hetzelfde niveau van bescherming tegen ongeautoriseerde toegang of gebruik krijgt als diens eigen vertrouwelijke informatie, maar minstens een redelijk niveau van bescherming.
- 12.3. Partijen leggen de in dit artikel beschreven verplichtingen ook op aan werknemers en eventueel aan ingeschakelde derden aan wie de Vertrouwelijke Informatie wordt verstrekt.
13. **Privacy en beveiliging**
- 13.1. Bij het gebruik van het Maintenanz Platform kunnen persoonsgegevens worden verwerkt in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Op de verwerking van deze persoonsgegevens zijn de afspraken van toepassing zoals neergelegd in de “bijlage 1 – gegevensverwerkingen” en “bijlage 2 - specificatie persoonsgegevens en betrokkenen”.
14. **Prijzen en prijswijzigingen**
- 14.1. Alle door Maintenanz genoemde prijzen zijn in euro's en exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 14.2. Indien een prijs gebaseerd is op door Afnemer verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn, dan heeft Maintenanz het recht de prijzen hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.
- 14.3. Maintenanz heeft het recht de gehanteerde prijzen op elk moment te verhogen. Maintenanz zal Afnemer hiertoe ten minste twee maanden van tevoren op de hoogte stellen. Afnemer heeft bij een prijsverhoging het recht om de Overeenkomst tegen en uiterlijk tot de datum waarop de prijsverhoging intreedt op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.
- 14.4. Maintenanz is gerechtigd de prijzen jaarlijks, gedurende de maand januari, met maximaal het percentage van vijf procent te verhogen, zonder de mogelijkheid voor Afnemer om de Overeenkomst op te zeggen.
- 14.5. Prijzen kunnen door Maintenanz tussentijds met directe ingang worden verhoogd indien de tarieven van haar toeleveranciers van bijvoorbeeld stroom, softwarelicenties of datacenterdiensten stijgen. Voorgaande zonder de mogelijkheid voor Afnemer om de Overeenkomst op te zeggen.
- 14.6. In afwijking van de voorgaande leden van dit artikel heeft Afnemer, indien hij aanspraak kan maken op de reflexwerking van artikel 6:236 e.v. BW, het recht om de Overeenkomst te ontbinden als de prijzen worden verhoogd binnen drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst.
- 14.7. Indien Maintenanz de geldende prijzen en tarieven wenst te verlagen, is Maintenanz gerechtigd deze verlaging direct door te voeren, zonder dat de Afnemer de mogelijkheid heeft om de Overeenkomst op te zeggen.
15. **Facturatie en betaling**

- 15.1. Voor de door Maintenz geleverde Diensten is Afnemer een periodieke vergoeding verschuldigd. Deze periodieke vergoeding zal door Maintenz maandelijks vooraf basis van een automatische incasso worden geïnd.
- 15.2. Maintenz zal voor alle verschuldigde bedragen een factuur sturen en is daarbij gerechtigd om vooraf en elektronisch te factureren. Voor alle facturen geldt een vervalttermijn van veertien dagen.
- 15.3. Afnemer draagt telkens zorg voor een toereikend saldo op de voor automatische incasso bestemde bankrekening. Indien geen afschrijving kan plaatsvinden, dient Afnemer de door Maintenz gefactureerde bedragen alsnog vóór het einde van de vervalttermijn door middel van een handmatige overschrijving te voldoen.
- 15.4. Als Afnemer bezwaar maakt tegen (de hoogte van) een factuur, schort dit de betalingsplicht van Afnemer niet op.
- 15.5. Afnemer is niet gerechtigd om enige op Afnemer rustende betalingsverplichting te verrekenen met enige vordering op Maintenz uit welke hoofde dan ook.
- 15.6. Indien een factuur niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, is Afnemer in verzuim zonder dat hiervoor een ingebrekestelling is vereist. Maintenz heeft in dat geval het recht om de levering van de Diensten geheel of gedeeltelijk op te schorten. Maintenz is niet aansprakelijk voor schade die Afnemer hierdoor lijdt.
- 15.7. Bij een niet-tijdige betaling is Afnemer, zonder dat hiervoor een nadere ingebrekestelling is vereist, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen handelsrente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, met inbegrip van de kosten voor advocaten, juristen, deurwaarders en incassobureaus.
- 15.8. De bepalingen opgenomen in artikel 15.4 tot en met 15.7 van deze algemene voorwaarden gelden niet indien en voor zover Afnemer aanspraak kan maken op de reflexwerking van artikel 6:236 e.v. BW.
- 15.9. Alle vorderingen van Maintenz zijn direct opeisbaar indien Afnemer failliet wordt verklaard, Afnemer surseance van betaling aanvraagt of krijgt verleend, de activiteiten van Afnemer worden beëindigd of diens bedrijf wordt geliquideerd.
16. **Aansprakelijkheid**
- 16.1. Maintenz is jegens Afnemer slechts aansprakelijk voor directe schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Overeenkomst. De aansprakelijkheid van Maintenz voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt onder deze Overeenkomst verstaan: gemiste besparingen, verlies van gegevens, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie.
- 16.2. Onverminderd het hiervoor bepaalde, is de aansprakelijkheid van Maintenz voor directe schade per jaar beperkt tot het bedrag (exclusief btw) dat Afnemer op grond van de Overeenkomst aan Maintenz heeft betaald gedurende zes maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. Maintenz is in geen geval aansprakelijk voor een hoger bedrag dan door zijn verzekeraar wordt uitgekeerd.
- 16.3. De aansprakelijkheid van Maintenz wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Afnemer

Maintenanz onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij Maintenanz een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt geboden, en Maintenanz ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Maintenanz in staat is adequaat te reageren.

16.4. De beperking van aansprakelijkheid zoals bedoeld in de vorige leden van het onderhavige artikel komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Maintenanz.

16.5. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat Afnemer de schade uiterlijk binnen 30 dagen na ontdekking schriftelijk bij Maintenanz meldt.

16.6. Indien Afnemer aanspraak kan maken op de reflexwerking van artikel 6:236 e.v. BW, gelden de bepalingen uit dit artikel slechts voor zover zij jegens Afnemer niet als onredelijk bezwarend moeten worden aangemerkt.

## 17. **Overmacht**

17.1. Maintenanz kan niet tot nakoming van enige verplichting uit de Overeenkomst worden gehouden, indien nakoming is verhinderd als gevolg van overmacht. Maintenanz kan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade die hiervan het gevolg is.

17.2. Van overmacht is in ieder geval sprake bij stroomstoringen, internetstoringen, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, netwerkaanvallen (waaronder (d)dos-aanvallen), aanvallen van malware of andere kwaadaardige software, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, terreur, stakingen, personeelstekorten, in- en uitvoerbelemmeringen, stagnatie in toelevering, brand en overstromingen.

17.3. Indien een overmachtssituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben beide partijen het recht om de Overeenkomst per direct schriftelijk op te zeggen, zonder dat hierbij enige verplichting tot ongedaanmaking ontstaat.

17.4. Indien Afnemer aanspraak kan maken op de reflexwerking van artikel 6:236 e.v. BW gelden de bepalingen uit het onderhavige artikel niet voor zover jegens Afnemer de bepalingen omtrent overmacht uit de wet gelden.

## 18. **Duur en einde van de overeenkomst**

18.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de periode die wordt genoemd in het aanbod van Maintenanz (bijvoorbeeld in het bestelformulier op de Website).

18.2. Indien de duur van de Overeenkomst niet uitdrukkelijk in het aanbod van Maintenanz wordt genoemd, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor een periode van ten minste zes maanden.

18.3. Behoudens de gevallen die expliciet worden beschreven in deze algemene voorwaarden, is tussentijdse opzegging gedurende de initiële looptijd niet mogelijk.

18.4. Iedere Overeenkomst kan tegen het einde van de looptijd schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Bij het uitblijven van een opzegging wordt de Overeenkomst na de initiële looptijd

voor onbepaalde tijd verlengd. Vanaf dat moment kan de Overeenkomst door beide partijen op ieder moment worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

- 18.5. Maintenz mag de Overeenkomst per direct schriftelijk opschorten of opzeggen, zonder dat een ingebrekestelling is vereist, indien:
- a. Afnemer in strijd handelt met de Overeenkomst of de toepasselijke wet- en regelgeving;
  - b. het faillissement van Afnemer is aangevraagd of wordt verleend, Afnemer surseance van betaling aanvraagt of krijgt verleend, de activiteiten van Afnemer worden beëindigd of het bedrijf van Afnemer wordt geliquideerd.
- 18.6. Wanneer Maintenz de nakoming van de Overeenkomst opschort, behoudt hij zijn aanspraken op grond van de Overeenkomst en de toepasselijke wet- en regelgeving. In het geval dat de Overeenkomst wordt beëindigd zijn de vordering van Maintenz op Afnemer onmiddellijk opeisbaar.
- 18.7. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, blijft Afnemer de al gefactureerde bedragen verschuldigd en ontstaan er geen verplichtingen tot ongedaanmaking. Afnemer kan uitsluitend het deel van de Overeenkomst ontbinden dat nog niet door Maintenz is uitgevoerd.
- 18.8. De bepalingen uit artikel 18.5 tot en met 18.7 van deze algemene voorwaarden zijn niet van toepassing indien en voor zover Afnemer aanspraak kan maken op de reflexwerking van artikel 6:236 e.v. BW.

## 19. **Rechtskeuze en forumkeuze**

- 19.1. Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 19.2. Eventuele geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met de Overeenkomst zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Maintenz gevestigd is. Indien Afnemer aanspraak kan maken op de reflexwerking van artikel 6:236 e.v. BW, zullen eventuele geschillen worden voorgelegd aan bevoegde rechter in het arrondissement waar Afnemer zijn woonplaats heeft.

## 20. **Wijzigingen**

- 20.1. Maintenz heeft het recht om (onderdelen van) Overeenkomst tussentijds te wijzigen. Eventuele wijzigingen worden door Maintenz ten minste drie maanden van tevoren aan Afnemer doorgegeven.
- 20.2. Indien een door Maintenz aangekondigde wijziging van de Overeenkomst (de werking van) de Diensten dan wel de positie van Afnemer negatief beïnvloedt, kan Afnemer de Overeenkomst opzeggen tegen en uiterlijk tot de datum waarop de wijziging van kracht wordt met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
- 20.3. Wijzigingen van ondergeschikt belang, wijzigingen die noodzakelijk zijn vanwege gewijzigde wet- en regelgeving en wijzigingen die in het voordeel zijn van Afnemer, kunnen door Maintenz worden doorgevoerd zonder aankondiging. Afnemer heeft bij dergelijke wijzigingen niet het recht om de Overeenkomst op te zeggen.

## 21. **Overige bepalingen**

- 21.1. Afnemer stelt Maintenz onverwijld op de hoogte bij een wijziging in naam, (post)adres, e-mailadres, telefoonnummer of andere relevante

contactgegevens, door middel van het bijwerken van deze informatie in het Account via de (Web)applicatie.

- 21.2. Indien een bepaling in deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele algemene voorwaarden aan. Partijen zullen in dit geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling gestalte wordt gegeven.
- 21.3. Maintenz is gerechtigd om zijn rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst over te dragen aan derden die de Diensten of de betreffende bedrijfsactiviteiten van Maintenz overnemen. Indien en voor zover Afnemer aanspraak kan maken op de reflexwerking van artikel 6:236 e.v. BW, kan Afnemer in het geval van dergelijke overdracht de Overeenkomst ontbinden, tenzij de overdracht plaatsvindt in verband met de overdracht van een onderneming waartoe zowel die verplichtingen als de daartegenover bedongen rechten behoren.
- 21.4. Het is Afnemer niet toegestaan om rechten en plichten die voortvloeien uit de Overeenkomst over te dragen aan derden zonder schriftelijke toestemming van Maintenz.

## Bijlage 1 | Gegevensverwerkingen

Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens worden verwerkt, gelden voor deze gegevensverwerkingen de afspraken zoals in deze bijlage wordt uitgewerkt. Bij tegenstrijdigheden tussen de algemene voorwaarden en deze bijlage, hebben de afspraken zoals neergelegd in deze bijlage voorrang. Voor het overige gelden de bepalingen aanvullend op elkaar.

### 1. **Algemene bepalingen**

- 1.1. De begrippen in deze bijlage die worden gedefinieerd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (“**AVG**”) hebben de betekenis die daaraan in de AVG is toegekend.
- 1.2. Ten aanzien van de op grond van de Overeenkomst verwerkte persoonsgegevens is Maintenanz verwerker en Afnemer verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG.

### 2. **Doeleinden van de verwerking**

- 2.1. Maintenanz verbindt zich onder de voorwaarden uit deze bijlage in opdracht van Afnemer persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van het uitvoeren van de Overeenkomst plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.
- 2.2. De persoonsgegevens die door Maintenanz worden verwerkt en de categorieën betrokkenen van wie deze afkomstig zijn, zijn opgenomen in “bijlage 2 - specificatie persoonsgegevens en betrokkenen”. Maintenanz zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Afnemer is vastgesteld. Afnemer zal Maintenanz op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in deze bijlage zijn genoemd.
- 2.3. Afnemer is gerechtigd om geanonimiseerde gegevens voor analytische en statistische doeleinden te gebruiken, ter verbetering van zijn eigen dienstverlening en ten behoeve van de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten.
- 2.4. Maintenanz spant zich in om, in het kader van de hiervoor bedoelde werkzaamheden, de door Afnemer ter beschikking gestelde persoonsgegevens zorgvuldig te verwerken.
- 2.5. De in opdracht van Afnemer te verwerken persoonsgegevens blijven eigendom van Afnemer en/of de betreffende betrokkenen.

### 3. **Verplichtingen van Maintenanz**

- 3.1. Ten aanzien van de in artikel 2 genoemde verwerkingen zorgt Maintenanz voor de naleving van de voorwaarden die, op grond van de AVG, worden gesteld aan het verwerken van persoonsgegevens door Maintenanz vanuit diens rol.

- 3.2. Maintenz zal Afnemer op diens verzoek binnen een redelijke periode informeren over de getroffen maatregelen aangaande zijn verplichtingen onder deze bijlage.
- 3.3. Maintenz zal Afnemer onmiddellijk in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van Afnemer in strijd is met de AVG.
- 3.4. Maintenz zal, voor zover mogelijk en redelijk, Afnemer ondersteunen om aan zijn eventuele wettelijke verplichtingen te voldoen met betrekking tot het uitvoeren van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (ook wel “**DPIA**”) of voorafgaande raadpleging van de toezichthouder. Maintenz mag hiervoor alle gemaakte redelijke kosten bij Afnemer in rekening brengen.
- 3.5. De verplichtingen van Maintenz die uit deze bijlage voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Maintenz, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werknemers, in de ruimste zin van het woord.
4. **Doorgifte van persoonsgegevens**
- 4.1. Maintenz mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Economische Ruimte (“**EER**”). Afnemer geeft Maintenz daarnaast toestemming om persoonsgegevens buiten de EER te verwerken, maar uitsluitend met inachtneming van de hiervoor geldende voorschriften uit de AVG.
- 4.2. Maintenz zal Afnemer, indien Afnemer daar expliciet om verzoekt, melden in welk land of in welke landen de persoonsgegevens worden verwerkt.
5. **Verdeling van verantwoordelijkheid**
- 5.1. De toegestane verwerkingen zullen door Maintenz worden uitgevoerd binnen een (semi)geautomatiseerde omgeving.
- 5.2. Maintenz is slechts verantwoordelijk voor de verwerking die hij uitvoert, of een door hem ingeschakelde onderaannemer laat uitvoeren, overeenkomstig de instructies van Afnemer en onder de uitdrukkelijke (eind)verantwoordelijkheid van Afnemer.
- 5.3. Voor alle overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval de verzameling van persoonsgegevens door Afnemer, verwerkingen voor doeleinden die niet door Afnemer aan Maintenz zijn gemeld, verwerkingen door derden of voor andere doeleinden, is Maintenz niet verantwoordelijk. De verantwoordelijkheid voor deze verwerkingen rust uitsluitend bij Afnemer.
- 5.4. Afnemer garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot verwerkingen van persoonsgegevens zoals bedoeld in deze bijlage, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van derden. Daarnaast vrijwaart Afnemer Maintenz tegen alle aanspraken en claims die hiermee verband houden, tenzij Afnemer aanspraak kan maken op de reflexwerking van artikel 6:236 e.v. BW.
6. **Inschakelen van derden of onderaannemers**
- 6.1. Afnemer geeft Maintenz toestemming om bij de verwerking van persoonsgegevens gebruik te maken van derden (“**subverwerkers**”), met inachtneming van de AVG en andere toepasselijke wet- en regelgeving.
- 6.2. Indien Maintenz voornemens is een nieuwe subverwerker in te schakelen, zal hij Afnemer daarover vooraf schriftelijk informeren. Afnemer heeft het recht

om tegen de inschakeling van nieuwe subverwerker(s) schriftelijk en binnen twee weken na kennisgeving gemotiveerd bezwaar te maken. Als Afnemer niet binnen deze periode gemotiveerd bezwaar maakt, wordt hij geacht in te stemmen met het inschakelen van de nieuwe subverwerker(s).

- 6.3. Indien Afnemer bezwaar maakt tegen het inschakelen van een subverwerker, is Maintenanz mogelijk niet in staat om de Diensten volledig te (blijven) leveren. Partijen zullen in een zodanig geval in overleg treden om tot een passende oplossing te komen. Indien partijen geen oplossing kunnen vinden, heeft Maintenanz het recht om de subverwerker (ondanks het bezwaar van Afnemer) in te schakelen en heeft Afnemer het recht om de Overeenkomst op te zeggen tegen en uiterlijk tot de datum waarop de nieuwe subverwerker wordt ingeschakeld.
- 6.4. Maintenanz zorgt ervoor dat ingeschakelde subverwerkers dezelfde of vergelijkbare verplichtingen op zich nemen als tussen Afnemer en Maintenanz is overeengekomen.



## 7. **Beveiliging**

- 7.1. Maintenz zal zich inspannen passende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).
- 7.2. Maintenz kan er niet volledig voor instaan dat de beveiliging in alle omstandigheden doeltreffend is. Maintenz zal bij een dreiging of doorbreking van de beveiliging echter alle maatregelen nemen die redelijkerwijs mogelijk zijn om ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens zoveel mogelijk te beperken.
- 7.3. Maintenz zal zich inspannen de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, redelijk is.
- 7.4. Afnemer stelt enkel persoonsgegevens aan Maintenz ter beschikking voor verwerking, indien Afnemer zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen.

## 8. **Inbreuk in verband met persoonsgegevens**

- 8.1. Afnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor het melden van inbreuk in verband met persoonsgegevens (zoals bedoeld in artikel 33 en 34 van de AVG) aan de toezichthouder en/of betrokkenen. Om Afnemer in staat te stellen aan deze wettelijke plicht te voldoen, stelt Maintenz de Afnemer zo spoedig mogelijk op de hoogte van een eventuele inbreuk. Een melding moet door Maintenz altijd worden gedaan, maar alleen als de gebeurtenis zich daadwerkelijk voorgedaan heeft.
- 8.2. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een inbreuk is geweest alsmede, voor zover bekend bij Maintenz:
- a. de aard van de inbreuk;
  - b. de (mogelijk) getroffen persoonsgegevens;
  - c. de geconstateerde en de vermoedelijke gevolgen van de inbreuk; en
  - d. de maatregelen die getroffen zijn of getroffen zullen worden om de inbreuk op te lossen dan wel om de gevolgen en schade van de inbreuk zoveel mogelijk te beperken.
- 8.3. Indien de wet- en regelgeving dit vereist, zal Maintenz meewerken aan het informeren van de ter zake relevante autoriteiten en eventueel betrokkenen.

## 9. **Afhandeling verzoeken van betrokkenen**

- 9.1. In het geval dat een betrokkene een van zijn wettelijke rechten wenst uit te oefenen en het verzoek hiertoe richt aan Maintenz, zal Maintenz dit verzoek doorsturen aan Afnemer. Afnemer zal vervolgens zorgdragen voor de afhandeling van het verzoek. Maintenz mag de betrokkene van het doorzenden van het verzoek naar Afnemer op de hoogte stellen.
- 9.2. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van een van zijn wettelijke rechten richt aan Afnemer zal Maintenz, indien Afnemer dit verlangt, medewerking verlenen voor zover mogelijk en voor zover dit redelijk is. Maintenz mag hiervoor redelijke kosten bij Afnemer in rekening brengen.

10. **Geheimhouding en vertrouwelijkheid**

10.1. Op alle persoonsgegevens die Maintenanz van Afnemer ontvangt en/of die Maintenanz zelf verzamelt in het kader van de Overeenkomst, rust een geheimhoudingsplicht tegenover derden.

10.2. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Afnemer uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de persoonsgegevens aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de uitvoering van de Overeenkomst, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.

11. **Audit**

11.1. Afnemer heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke deskundige derde die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van deze bijlage. De kosten hiervoor worden door Afnemer gedragen.

11.2. Deze audit vindt uitsluitend plaats nadat Afnemer de bij Maintenanz aanwezige soortgelijke auditrapportages heeft opgevraagd, beoordeeld en redelijke argumenten aanbrengt die een door Afnemer geïnitieerde audit alsnog rechtvaardigen. Een audit wordt gerechtvaardigd als de bij Maintenanz aanwezige soortgelijke auditrapportages geen of onvoldoende uitsluitel geven over het naleven van deze bijlage.

11.3. De door Afnemer geïnitieerde audit vindt niet eerder dan twee weken na aankondiging door Afnemer en maximaal eens per jaar plaats. Partijen zullen in overleg de datum en het tijdstip van de audit vaststellen.

11.4. Maintenanz zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk en in ieder geval binnen een redelijke termijn beschikbaar stellen, waarbij een termijn van twee weken redelijk is.

11.5. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door partijen in onderling overleg worden beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, al dan niet worden doorgevoerd door één van de partijen of door de partijen gezamenlijk.

12. **Beëindiging van de Overeenkomst**

12.1. Bij de beëindiging van de Overeenkomst zal Maintenanz zonder onredelijke vertraging, op verzoek en kosten van Afnemer, tenzij enige wettelijke verplichting zich hiertegen verzet, de persoonsgegevens van Afnemer die zijn opgeslagen op de systemen van Maintenanz (i) terugbezorgen aan de Afnemer, of (ii) zo spoedig mogelijk wissen. Het hiervoor bepaalde laat de in de algemene voorwaarden opgenomen exit-regeling onverlet.

## **Bijlage 2 | Specificatie persoonsgegevens en betrokkenen**

Maintenz zal in het kader van de Overeenkomst de volgende persoonsgegevens verwerken van personeel en klanten in opdracht van Afnemer.

### **Personeel:**

Alle gegevens die door (het personeel van) Afnemer in de (Web)applicatie worden ingevoerd. Op hoofdlijnen zijn dat:

- NAW-gegevens
- NAW-gegevens personeel
- Kwalificaties personeel
- Contactgegevens
- Inloggegevens
- Financiële gegevens
- Inhoud correspondentie

### **Klanten:**

Alle gegevens die door (het personeel van) Afnemer in de (Web)applicatie worden ingevoerd. Op hoofdlijnen zijn dat:

- NAW-gegevens
- Contactgegevens
- Financiële gegevens
- Inhoud correspondentie
- Merk/type/uitvoering van installatie of toestel
- Onderhouds- of servicegegevens
- Klantnummer