



Artikel 1 Definities

1. Met het oog op deze Algemene voorwaarden WorkOrderApp B.V. (hierna te noemen: “**Algemene Voorwaarden**”) hebben de met een hoofdletter geschreven begrippen de betekenis die daar in lid 3 aan toegeschreven wordt (begrippen aanvullend met een hoofdletter aangeduid worden in deze Algemene Voorwaarden gedefinieerd).
2. De woorden “omvat” en “inclusief” bij het introduceren van een element of een lijst met elementen beperkt de betekenis van de woorden waarop het element of de lijst betrekking heeft niet tot dergelijke elementen of elementen van een vergelijkbare aard.
3. Definities:
 - a. “**Abonnement**”: wordt begrepen het recht van de Klant om een Dienst te gebruiken gedurende de Abonnementperiode.
 - b. “**Abonnementperiode**”: wordt begrepen de periode onder het Abonnement dat de Klant gerechtigd is tot ontvangst van de Dienst.
 - c. “**AVG**”: Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 (Algemene verordening gegevensbescherming).
 - d. “**Content**”: de inhoud van het profiel van de Klant op het Platform, ongeacht of de Klant de inhoud zelf op het profiel heeft geplaatst of dat de inhoud door een derden is geplaatst.
 - e. “**Diensten**”: de door WorkOrderApp te leveren diensten in het kader en gerelateerd aan de WerkbonApp.nl (en alle daaraan gerelateerde domeinnaamextensies en URL’s zoals maar niet beperkt tot werkbonapp.be, workorderapp.com, workorderapp.de, etc.) en deze Overeenkomst, waaronder maar niet beperkt tot de Software, Platform, Releases, onderhoud en Services Packs.
 - f. “**Klant**”: de rechtspersoon of de natuurlijke persoon, die handelt in een uitoefening van een beroep, die de Diensten afneemt van WorkOrderApp, of voornemens is Diensten af te nemen.
 - g. “**Mobiele website(s)**”: website(s) geschikt gemaakt voor het gebruik op mobiele apparatuur, inclusief maar niet beperkt tot tabletcomputers en smartphones, en die ontwikkeld zijn door of ten behoeve van WorkOrderApp.
 - h. “**Nieuwe Licenties**” : extra licenties die onder een bestaand WerkbonApp account worden verstrekt aan de Klanten waarvoor de Klant een vergoeding verschuldigd is aan WorkOrderApp.
 - i. “**Overeenkomst**”: de overeenkomst die tussen Klant en WorkOrderApp tot stand komt overeenkomstig hetgeen bepaald is in artikel 3 van deze Algemene Voorwaarden en waarvan deze Algemene Voorwaarden een integraal onderdeel uit maken.
 - j. “**Partijen**”: WorkOrderApp en de Klant gezamenlijk, dan wel ieder van hen afzonderlijk.
 - k. “**Platform**”: de App en/of (mobiele) website “WerkbonApp.nl” en alle daaraan gerelateerde domeinnaamextensies en URL’s zoals maar niet beperkt tot werkbonapp.be, workorderapp.com, workorderapp.de, etc.
 - l. “**Proefabonnement**”: wordt begrepen de mogelijkheid voor de nieuwe Klant (of een Klant die overweegt om een Dienst af te nemen/te kopen) om de Dienst, zonder dat daarvoor een prijs in rekening wordt gebracht, te gebruiken voor een proefperiode van een (1) maand (of een andere

gezamenlijk schriftelijk overeengekomen proefperiode), en waarvoor Klant op grond van de Overeenkomst geen vergoeding is verschuldigd aan WorkOrderApp.

- m. **“Release”**: een verbeterde versie van de Software waarin een belangrijke wijziging in de functionaliteit is gemaakt alsmede met een hoger versienummer. Verbetering kan slaan op bugfixes. Aanvullende verbeteringen en gebruikersvereenvoudigingen van de Programmatuur die niet aanwezig waren bij de aanvaarding en die deel uitmaken van nieuwe softwareopties of nieuwe modules zijn niet inbegrepen.
- n. **“Service Pack”**: een versie van de Software waarin een kleine aanpassing, een oplossing van een onvolkomenheid of een ‘bug’, dan wel een verbetering is gemaakt binnen de huidige Release.
- o. **“Software”**: de standaard uitvoerbare software van WorkOrderApp, Apps en Mobiele websites, die krachtens de Overeenkomst aan de Klant ter beschikking is gesteld.
- p. **“Systeemeisen”**: de van tijd tot tijd door WorkOrderApp voorgeschreven minimale eisen ten aanzien van hardware en software van derden aan het computersysteem van de Klant.
- q. **“User”**: de Klant voor wie een User-ID is aangemaakt, welke User-ID toegang geeft tot de Programmatuur (ongeacht of deze natuurlijke persoon de Programmatuur gebruikt of niet).
- r. **“User-ID”**: een uitsluitend voor de User bestemde code, bestaande uit een gebruikersnaam en een wachtwoord. De User-ID mag uitsluitend door de User worden gebruikt.
- s. **“Vertrouwelijke Informatie”**: de vertrouwelijke informatie van de Klant over WorkOrderApp daaronder begrepen (i) informatie die schriftelijk als vertrouwelijk is aangeduid, (ii) informatie die niet algemeen toegankelijk is gemaakt door de Partij waarop de informatie betrekking heeft en/of waarvan de informatie afkomstig is, en/of waarvan het vertrouwelijke karakter bij de andere Partij redelijkerwijs bekend moet worden verondersteld.
- t. **“WerkbonApp account”**: het account van de Klant waartoe de Klant middels zijn User-ID toegang toe verkrijgt.
- u. **“WorkOrderApp”**: WorkOrderApp B.V., gevestigd te Utrecht (3542 EA), Nederland aan de Zonnebaan 9.

Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en Overeenkomsten waarbij WorkOrderApp Diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan Klant levert. Alle aanbiedingen, offertes en andere uitingen van WorkOrderApp zijn vrijblijvend, tenzij door WorkOrderApp schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. Afwijkingen en aanvullingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.
3. De toepasselijkheid van inkoop-, leverings- of andere (algemene) voorwaarden van de Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij WorkOrderApp uitdrukkelijk schriftelijk heeft ingestemd met de algemene voorwaarden van de Klant.
4. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht blijven. WorkOrderApp en de Klant zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.
5. WorkOrderApp is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen gaan in een maand na bekendmaking van de wijziging aan Klant, dan wel een nader aangegeven datum door middel van een elektronische of schriftelijke mededeling, tenzij anders in de Algemene Voorwaarden staat

vermeld. Indien Klant de wijzigingen van de Algemene Voorwaarden niet wenst te accepteren is WorkOrderApp gerechtigd, tot het tijdstip van inwerkingtreding van de wijzigingen, elektronisch of schriftelijk aan te geven de voorgaande versie van de Algemene Voorwaarden te willen handhaven. Na het tijdstip van inwerkingtreding en zonder ontvangst van een tegenbericht van Klant wordt Klant geacht de wijzigingen stilzwijgend te hebben aanvaard.

Artikel 3 Totstandkoming Overeenkomst

1. De Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan WorkOrderApp verstrekte gegevens waarop WorkOrderApp zijn aanbieding baseert voor de te leveren Diensten.
2. Een Overeenkomst komt tot stand na aanbod en aanvaarding tussen WorkOrderApp en de Klant. De levering van de WerkbonApp account komt tot stand zodra WorkOrderApp de User-ID gegevens aan de Klant ter beschikking stelt ongeacht of de Klant deze in gebruik neemt en pas nadat de Klant de Overeenkomst heeft aanvaard. De Overeenkomst is na aanvaarding door Klant te raadplegen in de licentiemanager die onderdeel uitmaakt van de Diensten.
3. Bij de totstandkoming van de Overeenkomst, vervangt deze alle andere overeenkomsten die aan deze Overeenkomst vooraf zijn gegaan, alsmede de onderhandelingen en hetgeen betrekking heeft gehad bij de verwezenlijking van de Overeenkomst.

Artikel 4 Diensten

1. Van WorkOrderApp zal aan Klant de in de Overeenkomst tussen Partijen bepaalde Dienst op het gebied Software as a Service verlenen alsmede de overige tussen Partijen overeengekomen Diensten verrichten.
2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Klant verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de Dienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet.

Artikel 5 Uitvoering van Diensten

1. WorkOrderApp zal zich naar beste kunnen inspannen de Diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval Overeenkomstig de met de Klant schriftelijk vastgestelde afspraken en procedures. Alle Diensten van WorkOrderApp worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat is toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaalbaarheid is omschreven. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden steeds slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen.
2. WorkOrderApp verricht de dienstverlening slechts in opdracht van Klant. Indien WorkOrderApp op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Klant, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Klant in rekening worden gebracht.
3. Niettegenstaande artikel 2 lid 5 hiervoor kan WorkOrderApp wijzigingen in de inhoud of omvang van de dienstverlening aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij Klant geldende procedures tot gevolg hebben, zal WorkOrderApp Klant hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van Klant. In dat geval kan Klant de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband

houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of WorkOrderApp de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.

4. WorkOrderApp kan de uitvoering van de Dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de Software. WorkOrderApp is niet gehouden specifiek voor Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

5. WorkOrderApp kan de Dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud. WorkOrderApp zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na Klant hierover te hebben bericht via het Platform.

Artikel 6 Prijs en betaling

1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Buiten Nederland gevestigde Klanten zijn geen BTW aan WorkOrderApp verschuldigd.

2. De betaling van licenties door Klant geschiedt maandelijks vooraf per door Klant gekozen betaalmethode. De Klant ontvangt na betaling een e-mail met factuur. Door het sluiten van de Overeenkomst geeft Klant WorkOrderApp een onherroepelijke machtiging tot het innen van de verschuldigde bedragen voor de duur van de Overeenkomst en voor na de beëindiging van de Overeenkomst, voor zover de te innen bedragen zien op verschuldigde bedragen uit de periode dat de Overeenkomst niet was beëindigd. De machtiging geldt eveneens voor derde partijen die WorkOrderApp inschakelt ter incassering van aan WorkOrderApp toekomende bedragen.

3. Indien Klant bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die personen hoofdelijk gehouden de uit deze Algemene Voorwaarden verschuldigde bedragen te voldoen.

4. Klant dient bij betwisting van de factuur binnen dertig (30) dagen na factuurdatum WorkOrderApp via de WerkbonApp Account melding te maken dat hij de factuur betwist en de redenen voor betwisting duidelijk en volledig te vermelden. Indien de Klant de factuur niet betwist binnen de bovengenoemde termijn wordt hij geacht de factuur te hebben geaccepteerd.

5. Als er een betalingsachterstand is van 3 maanden wordt de WerkbonApp account afgesloten tot het moment dat de achterstand is voldaan, of met WorkOrderApp nadere afspraken zijn gemaakt. Per e-mail ontvangt de Klant instructies hoe de openstaande facturen alsnog kunnen worden voldaan en wanneer het account weer wordt geactiveerd.

6. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Klant, geldt dat WorkOrderApp gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste een (1) maand de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Deze prijswijzigingen worden aangekondigd op www.WerkbonApp.nl. Indien Klant niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is Klant gerechtigd binnen veertien (14) dagen na de kennisgeving de Overeenkomst via het Platform op te zeggen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden. Klant komt zodanig recht tot opzegging echter niet toe indien tussen Partijen is overeengekomen dat de geldende prijzen en tarieven worden aangepast met inachtneming van een tussen Partijen overeengekomen index of andere maatstaf.

7. Indien Klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is Klant in verzuim, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is. Indien Klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan WorkOrderApp de vordering uit handen geven, in welk geval Klant

naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Vanaf de datum dat klant in verzuim is (vervaldatum van de factuur), zal zonder nadere ingebrekestelling aanspraak gemaakt worden en heeft WorkOrderApp recht op:

- a) Eenmalige administratiekosten van EUR 7,50;
- b) een procent (1%) rente per maand vanaf de vervaldag tot de algehele voldoening tenzij de wettelijke handelsrente op dat moment hoger is, in welk geval de wettelijke handelsrente geldt;
- c) buitengerechtelijke kosten conform “het Besluit Vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten”, zoals genoemd in artikel 6:96 lid 4 BW, indien de Klant een consument is. Deze kosten worden verhoogd met de daarover verschuldigde btw;
- d) buitengerechtelijke kosten, welke kosten 15% van de verschuldigde hoofdsom bedragen, met een minimum van € 40,00, indien de Klant een rechtspersoon is, of een natuurlijk persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

Artikel 7 Account voorwaarden

1. Klant dient ingeschreven in het handelsregister te zijn bij de Kamer van Koophandel en dient op eerste verzoek een uittreksel te leveren aan WorkOrderApp. Voor zover Klant niet is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel is WorkOrderApp, naar eigen keuze bevoegd de Diensten te beëindigen. Nog niet betaalde bedragen zijn dan ineens opeisbaar.
2. Klant dient een persoon te zijn, accounts geregistreerd door ‘robots’ of andere geautomatiseerde methodieken zijn niet toegestaan.
3. Klant is te allen tijde zelf aansprakelijk voor het geheimhouden van zijn User-ID. WorkOrderApp kan voor het verlies of de gevolgen van het openbaar bekend worden van het User-ID niet aansprakelijk worden gehouden, behoudens voor zover dit aan WorkOrderApp is toe te rekenen.
4. Klant is aansprakelijk voor alle activiteiten en Content die geplaatst wordt onder het Werkbon account, alsmede voor de gebruikers van Nieuwe Licenties.

Artikel 8 Vertrouwelijke informatie

1. Klant en WorkOrderApp dragen er zorg voor dat alle van de andere Partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De Partij die Vertrouwelijke Informatie ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der Partijen als zodanig zijn aangeduid.

Artikel 9 Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. WorkOrderApp stelt een privacy pagina ter beschikking aan Klant waarin Klant zelf zaken betreffende privacy kan instellen. Daarnaast kent WorkOrderApp een privacy statement waarin onder meer is uitgelegd hoe met de persoonsgegevens van de (contactpersoon van) Klant wordt omgegaan.
2. Indien WorkOrderApp op grond van de Overeenkomst ten behoeve van Klant persoonsgegevens verwerkt (en WorkOrderApp in dat kader kwalificeert als ‘Verwerker’ zoals bedoeld in artikel 4 lid 8 AVG)

sluiten Partijen op grond van de AVG een Verwerkersovereenkomst welke als bijlage 1 bij deze Algemene Voorwaarden is gevoegd.

3. Indien WorkOrderApp op grond van de Overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan artikel 32 AVG (in ieder geval waar het persoonsgegevens betreft) en de specificaties betreffende beveiliging zoals tussen Partijen schriftelijk overeengekomen. WorkOrderApp staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de Overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.

4. Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten is WorkOrderApp gerechtigd Klant een User-ID toe te wijzen. WorkOrderApp is gerechtigd enige toegewezen User-ID te wijzigen. Klant behandelt de User-ID vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personeelsleden kenbaar. WorkOrderApp is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van enige User-ID wordt gemaakt, tenzij het misbruik mogelijk is geweest als rechtstreeks gevolg van een handelen of nalaten van WorkOrderApp.

Artikel 10 Eigendomsvoorbehoud

1. Alle aan Klant geleverde zaken blijven eigendom van WorkOrderApp totdat alle bedragen die Klant aan WorkOrderApp op grond van de tussen Partijen gesloten Overeenkomst verschuldigd is, volledig aan WorkOrderApp zijn voldaan.
2. WorkOrderApp kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van WorkOrderApp onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat Klant alle aan WorkOrderApp verschuldigde bedragen heeft voldaan.

Artikel 11 Risico

1. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, producten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden of gegevens (codes, wachtwoorden, documentatie etc.) die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst vervaardigd of gebruikt worden, gaat over op Klant op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Klant of een hulppersoon van Klant zijn gebracht. Voor zover deze objecten in de feitelijke beschikkingsmacht van WorkOrderApp of hulppersonen van WorkOrderApp zijn, draagt WorkOrderApp het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging.
2. Voor zover de door WorkOrderApp te leveren Software open source Software betreft gaat het risico op de Klant over zodra de Software conform deze Algemene Voorwaarden is geleverd aan de Klant. Vanaf dat moment is WorkOrderApp niet aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen welke niet toe te rekenen zijn aan WorkOrderApp en welke bijvoorbeeld het gevolg zijn van bewerking van de Software door de Klant, zijn medewerkers of door hem ingeschakelde derden.

Artikel 12 Intellectuele eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de Overeenkomst ontwikkelde of aan Klant ter beschikking gestelde Software, broncodes, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij WorkOrderApp, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze Algemene Voorwaarden en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet sublicentieerbaar, tenzij Klant en WorkOrderApp een partner overeenkomst hebben gesloten die Klant het recht geeft de Diensten door te leveren en/of voor de intellectuele eigendom een sublicentie af te geven

2. Het is Klant niet toegestaan enige aanduiding over het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, octrooirechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de Software, websites, databestanden, apparatuur of materialen te verwijderen of te wijzigen.

3. Ook indien de Overeenkomst niet uitdrukkelijk in een bevoegdheid daartoe voorziet, is het WorkOrderApp toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van de Software, apparatuur, databestanden, websites, broncodes, et cetera in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Het is Klant niet toegestaan een dergelijke technische voorziening te (laten) verwijderen of te (laten) omzeilen.

4. WorkOrderApp vrijwaart Klant tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door WorkOrderApp zelf ontwikkelde Software, websites, databestanden, apparatuur, broncodes of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat Klant WorkOrderApp per ommekeer schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering van de derde en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan WorkOrderApp. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan WorkOrderApp verlenen om zich, indien nodig in naam van Klant, tegen deze rechtsvorderingen te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Klant ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan WorkOrderApp ter beschikking gestelde materialen, danwel (ii) met wijzigingen die Klant zonder schriftelijke toestemming van WorkOrderApp in de programmatuur, website, databestanden, apparatuur of andere materialen heeft aangebracht of door een derde heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door WorkOrderApp zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van WorkOrderApp een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal WorkOrderApp, indien mogelijk, zorg dragen dat Klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van WorkOrderApp is uitgesloten.

5. Alle rechten, inclusief toepasselijke nevenrechten, met betrekking tot (combinaties van) woorden/of beeldmerken of delen daarvan die door de Klant ter uitvoering van de Overeenkomst ter beschikking zijn of worden gesteld in welke vorm dan ook berusten ongeacht de wijze waarop deze zijn gebruikt of opgeslagen, uitsluitend bij de Klant, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Voornoemde woorden/of beeldmerken zullen door WorkOrderApp niet worden vermenigvuldigd, gekopieerd of aan derden ter hand worden gesteld dan wel openbaar worden gemaakt, of anderszins benut worden dan uitsluitend voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 13 Gebruiksrecht

1. De Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van de Klant tot verveelvoudiging van de Software, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een gebruiksrecht dat de Klant toekomt is in alle gevallen niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.
2. De Klant mag zich uitsluitend toegang verschaffen tot de Software door middel van de door WorkOrderApp ter beschikking gestelde User-id's en binnen de in de Overeenkomst vermelde beperkingen zoals aantal Users en dergelijke.
3. Het gebruiksrecht omvat tevens het recht de bij de Software behorende documentatie te gebruiken.
4. Het gebruiksrecht op de Software wordt niet eerder van kracht dan nadat de Klant de Overeenkomst heeft ondertekend dan wel de opdrachtbevestiging heeft geaccepteerd en schriftelijk of elektronisch de van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden heeft geaccepteerd.
5. Het is de Klant niet toegestaan de Software te (doen of laten) gebruiken voor of door andere of meerdere dan het maximum aantal Users of andere parameters waarop het gebruik beperkt is zoals vermeld in de Overeenkomst.
6. Krachtens deze Overeenkomst dient de Klant:
 - a) er te allen tijde voor te zorgen dat de WerkbonApp account, Software en documentatie afdoende zijn beschermd tegen misbruik, beschadiging (waaronder begrepen beschadiging als gevolg van latenties zoals virussen, worms, trojan horses, logic bombs, etc.), diefstal of vernietiging door wie dan ook;
 - b) te verhinderen dat een niet bevoegd persoon de WerkbonApp account, Software en/of de documentatie verspreidt, kopieert, reproduceert, vertaalt, aanpast, ontleedt, decompileert, namaakt, wijzigt, reconstrueert, daartoe toegang heeft, dan wel op andere wijze verveelvoudigt of bewerkt;
 - c) WorkOrderApp onmiddellijk op de hoogte te stellen van alle bijzonderheden met betrekking tot het ongeautoriseerde toegang, ongeoorloofd kopiëren, wijzigen of gebruiken van de WerkbonApp account, Software en/of de documentatie;
 - d) ervoor te zorgen dat de beperkingen zoals het toegestane aantal Users en dergelijke zoals in de Overeenkomst vermeld niet worden overschreden.
7. De Klant is er zelf volledig verantwoordelijk voor dat de Software correcte en correct geformatteerde gegevens ontvangt van alle software en hardware waarmee gegevens met de Software worden uitgewisseld of waardoor gegevens aan de Software worden aangeboden.

Artikel 14 Support

1. WorkOrderApp beschikt over een support helpdesk welke beschikbaar is op werkdagen tussen 09.00 en 17.00.
2. Support mag slechts worden aangevraagd door de Klant en zijn medewerkers.
3. Indien blijkt dat de Klant geen recht had op support of indien blijkt dat de handeling niet onder de reikwijdte van Support valt, kan WorkOrderApp de kosten van de geboden Support doorberekenen aan de Klant tegen zijn dan geldende prijzen en is de Klant de doorberekende prijs aan WorkOrderApp verschuldigd.

4. Alle onderhoudsdiensten worden standaard verricht op Werkdagen tussen 09.00 en 17.00. Daarnaast zijn andere dan wel ruimere openingstijden mogelijk. WorkOrderApp zal de Klant hiervan tijdig op de hoogte stellen.

Artikel 15 Onderhoud

1. Het onderhoud omvat het naar beste vermogen van WorkOrderApp opsporen en herstellen van alle door de Klant aan WorkOrderApp gemelde tekortkomingen in de Software.

2. WorkOrderApp zal regelmatig een back-up te maken van alle gegevensbestanden die met behulp van de Software worden gegenereerd, gebruikt en/of toegepast.

3. WorkOrderApp kan van de Klant eisen dat hij zijn software of hardware aanpast aan de nieuwe Systeemeisen zoals door WorkOrderApp aangegeven in verband met toegenomen functionaliteit of hogere eisen Service Packs, of Releases van de Software of andere (beveiligings)updates. Indien de Klant verzuimt om aan deze nieuwe Systeemeisen te voldoen en desalniettemin gebruik maakt of probeert te maken van de Software, is WorkOrderApp op geen enkele wijze aansprakelijk voor de eventueel daaruit voortvloeiende schade. WorkOrderApp is daarnaast niet verantwoordelijk voor de goede werking van het Platform, de Diensten of Software in geval Klant verzuimt aan de nieuwe Systeemeisen te voldoen.

4. Onderhoudsdiensten omvatten niet:

- a) Diensten ten aanzien van systeeminrichting, hardware en netwerken die eigendom zijn van de Klant of vallen onder diens beheer;
- b) structureel werk zoals het definiëren van lay-outs;
- c) ondersteuning op locatie bij Klant;
- d) het op verzoek van de Klant uitbreiden van de functionaliteit van de Software;
- e) Diensten ten aanzien van externe databases of producten/diensten van anderen dan WorkOrderApp;
- f) training of andere niet uitdrukkelijk in deze Overeenkomst omschreven Diensten;
- g) onderhoud van of support voor andere software van WorkOrderApp dan de Software en/of (bedienings-)software van WorkOrderApp;
- h) onderhoud van of Support voor hardware inclusief mobiele apparaten die eigendom zijn van de Klant of vallen onder diens beheer;
- i) bestandsreparaties, waarbij de oorzaak niet kan worden toegeschreven aan de Software van WorkOrderApp;
- j) het verstrekken van andere diensten dan de Software en gerelateerde Diensten die door of namens WorkOrderApp op de markt worden gebracht;
- k) reproductie en of terugplaatsen van verminkte of verloren gegane gegevens;
- l) Diensten voortvloeiend uit wijzigingen of haperingen van het systeem waarop de Software draait (bijvoorbeeld netwerkstoringen, updates van niet WorkOrderApp software);
- m) ondersteuning met betrekking tot Koppelingen die door de Klant zijn aangemaakt in de Software;
- n) ondersteuning met betrekking tot wijzigingen in Koppelingen die laatstelijk door de Klant zijn verricht in de Software.
- o) ondersteuning met betrekking tot storingen of verkeerde werking van de Software die het gevolg zijn van significante wijzigingen of aanpassingen in de Software of configuratie van de Software ten opzichte van de configuratie ten tijde van de oplevering.

Artikel 16 **Levering en levertermijnen**

1. Alle door WorkOrderApp genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die haar bij het aangaan van de Overeenkomst bekend waren. Door WorkOrderApp genoemde of tussen Partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden WorkOrderApp niet en geven slechts een indicatie. WorkOrderApp zal zich redelijkerwijs inspannen om de uiterste (leverings)termijnen en uiterste (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen.
2. WorkOrderApp is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum die niet wordt gehaald vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan.
3. De enkele overschrijding van een door WorkOrderApp genoemde of tussen Partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum brengt niet met zich mee dat WorkOrderApp in verzuim geraakt. In alle gevallen - derhalve ook ingeval Partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt WorkOrderApp wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld en een redelijke termijn voor herstel is geboden. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat WorkOrderApp in de gelegenheid wordt gesteld de tekortkoming goed en deugdelijk te herstellen, indien mogelijk.

Artikel 17 **Duur van de Overeenkomst**

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van het Proefabonnement. Gedurende het Proefabonnement heeft de Klant het recht de Overeenkomst te allen tijde op te zeggen overeenkomstig hetgeen bepaald in artikel 18.
2. Na het verstrijken van het Proefabonnement wordt het Proefabonnement automatisch beëindigd, de Klant dient vervolgens het Abonnement te activeren voor een periode van een (1) jaar, waarbij overeenkomstig artikel 6.2 maandelijks zal worden gefactureerd.
3. De Abonnementsperiode van een (1) jaar, conform het voorgaande lid, wordt na het verstrijken van het Abonnement automatisch verlengd met een Abonnementsperiode van telkens een (1) jaar. Klant is gerechtigd te allen tijde gedurende de Abonnementsperiode op te zeggen conform het bepaalde in artikel 18. Facturatie voor deze Abonnementsperiode vindt plaats overeenkomstig artikel 6.2.
4. De leden 1 en 2 van dit artikel gelden niet voor zover de Klant Nieuwe Licenties heeft aangeschaft. In dit geval geldt automatisch een Abonnement voor de periode van een (1) jaar, waarbij overeenkomstig artikel 6.2 maandelijks zal worden gefactureerd.

Artikel 18 **Opzeggingen**

1. Het Abonnement is maandelijks door Klant opzegbaar door middel van de licentiemanager in het WerkbonApp account. De Diensten worden tot het einde van het Abonnement door WorkOrderApp geleverd. Klant heeft geen recht op restitutie van vooruitbetaalde abonnementsgelden. Klant is zelf verantwoordelijk voor het opzeggen van uw WerkbonApp account. Bij zowel een maandelijkse als een jaarlijkse betaling kan de Klant alleen opzeggen in de WerkbonApp account van het Platform en voor zover de Klant alle openstaande facturen heeft voldaan. Een andere vorm van opzegging wordt niet geaccepteerd en kan dus ook niet worden verwerkt.

2. Op het moment dat de Klant zijn WerkbonApp account opzegt met in acht name van de opzegtermijn, wordt het account (inclusief de betaling) na afloop van de vooruit betaalde Abonnementperiode direct stopgezet.
3. De data van Klant wordt 3 maanden na het stopzetten van zijn account verwijderd, tenzij WorkOrderApp wettelijk verplicht is (bepaalde) data te bewaren.
4. Klant is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de wettelijke bewaarplicht van zijn werkbonden alsmede administratie, ook na het opzeggen van zijn WerkbonApp account.
5. WorkOrderApp kan te allen tijde de Overeenkomst met een opzegtermijn van twee maanden schriftelijk opzeggen waarna Klant geen gebruik meer kan maken van zijn WerkBonApp account. In geval van opzegging door WorkOrderApp heeft Klant recht op restitutie van de vooruitbetaalde abonnementsgelden voor zover deze zien op de periode na het eindigen van de toegang tot zijn WerkBonApp account.

Artikel 19 Ontbinding

1. Aan elk der Partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst slechts toe indien de andere Partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor het herstel of wegnemen van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Klant en alle andere verplichtingen tot medewerking door de Klant of een door de Klant in te schakelen derde gelden steeds als wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst.
2. Indien Klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 19.1 reeds Diensten op grond van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze Diensten en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Klant bewijst dat WorkOrderApp ten aanzien van het wezenlijke deel van die Diensten in verzuim is. Bedragen die WorkOrderApp vóór de ontbinding heeft gefactureerd aan Klant in verband met hetgeen WorkOrderApp ter uitvoering van de Overeenkomst reeds goed en deugdelijk 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.
3. Elk der Partijen kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien de andere Partij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere Partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere Partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van Klant wijzigt. WorkOrderApp is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement van Klant vervalt het recht tot gebruik van aan Klant ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke van rechtswege.

Artikel 20 Garantie

1. WorkOrderApp staat er niet voor in dat de in het kader van Service as a Service ('SaaS') aan Klant ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden Software foutloos is en zonder onderbrekingen zal functioneren. WorkOrderApp zal zich er voor inspannen gebreken in de Software

binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het Software betreft die door WorkOrderApp zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken/tekortkomingen gedetailleerd omschreven schriftelijk bij WorkOrderApp zijn gemeld binnen tien (10) werkdagen.

2. WorkOrderApp kan in het geval de Klant een gebrek/tekortkoming heeft gemeld, het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. WorkOrderApp staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door WorkOrderApp is ontwikkeld, zullen worden verholpen. WorkOrderApp is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende beperkingen in de Software aan te brengen. Indien de Software in opdracht van Klant is ontwikkeld, kan WorkOrderApp volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan Klant in rekening brengen.

3. WorkOrderApp is niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de Dienst gegenereerde gegevens. Klant zal de resultaten van de dienstverlening en de met gebruikmaking van de Dienst gegenereerde gegevens zelf regelmatig controleren. WorkOrderApp is evenmin verantwoordelijk voor de Content die de Klant plaatst in de WerkbonApp account.

4. Klant zal op basis van de door WorkOrderApp verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. WorkOrderApp verklaart zich bereid om op verzoek van Klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere maatregelen door Klant tegen door WorkOrderApp te stellen (financiële) voorwaarden. WorkOrderApp is nimmer verantwoordelijk voor herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

5. WorkOrderApp staat er niet voor in dat de in het kader van Application Service Provision en/of Service as a Service aan Klant ter beschikking te stellen en ter beschikking te houden Software tijdig worden aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

Artikel 21 Aansprakelijkheid

1. De totale aansprakelijkheid van WorkOrderApp wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Klant overeengekomen verplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen netto factuurbedrag (excl. BTW) voor de maand waarin de schade is ontstaan of deze uit voortvloeit.

2. De aansprakelijkheid van WorkOrderApp is in ieder geval steeds beperkt, ongeacht hetgeen is bepaald in het vorige lid, tot het netto factuurbedrag excl. BTW) van het jaar waarin de schade is ontstaan of uit voortvloeit. De aansprakelijkheid van WorkOrderApp is verder beperkt tot het bedrag dat onder de aansprakelijkheidsverzekering in het betreffende geval wordt uitgekeerd, ongeacht de wijze waarop deze aansprakelijkheid is ontstaan.

3. De aansprakelijkheid van WorkOrderApp voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, omzetverlies, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie en schade verband houdende met het gebruik van door Klant aan WorkOrderApp voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van WorkOrderApp wegens verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

4. De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van WorkOrderApp, zoals omschreven in de voorgaande leden van dit artikel, laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van WorkOrderApp uit hoofde van deze Overeenkomst geheel onverlet.

5. De in artikel 21.1 tot en met 21.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van WorkOrderApp. WorkOrderApp is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van zijn ondergeschikten en/of niet ondergeschikten voor wie hij krachtens de wet aansprakelijk is.

6. Tenzij nakoming door WorkOrderApp blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van WorkOrderApp wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst slechts indien Klant WorkOrderApp onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor herstel/wegnemen van de tekortkoming wordt gesteld, en WorkOrderApp ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat WorkOrderApp in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij WorkOrderApp meldt, doch uiterlijk binnen twee (2) maanden. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen WorkOrderApp vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering.

8. Het bepaalde in dit artikel alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze Algemene Voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan WorkOrderApp zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.

Artikel 22 Overmacht

1. Geen van Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen Partijen overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van WorkOrderApp, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Klant aan WorkOrderApp zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Klant aan WorkOrderApp is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog, (viii) werkbezetting, (ix) staking, (x) algemene vervoersproblemen en (xi) de niet-beschikbaarheid van één of meer personeelsleden.

2. Indien een overmachtssituatie langer dan negentig dagen duurt, heeft elk der Partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel 23 Meerwerk

1. Indien WorkOrderApp op verzoek of met voorafgaande instemming van Klant werkzaamheden of andere Diensten heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten vallen, zullen deze werkzaamheden of Diensten door Klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van WorkOrderApp. WorkOrderApp is niet

gehouden, noch verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en WorkOrderApp kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.

2. Klant aanvaardt dat door werkzaamheden of Diensten als bedoeld in dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Klant en WorkOrderApp kunnen worden beïnvloed. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Klant nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst.

3. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal WorkOrderApp Klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of Diensten als bedoeld in dit artikel.

Artikel 24 Overdracht van rechten en verplichtingen

1. Klant is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de Overeenkomst aan een derde te verkopen en/of over te dragen.

2. WorkOrderApp is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde over te dragen.

Artikel 25 Toepasselijk recht en geschillen

1. De Overeenkomsten tussen WorkOrderApp en Klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

2. Alle geschillen voortvloeiende uit of samenhangende met deze Overeenkomst, zullen uitsluitend aan het oordeel van de bevoegde rechter te Amsterdam, worden onderworpen.

Bijlage 1 Verwerkersovereenkomst

Artikel 1 Definities

- a. **“Verwerker”**: betekent WorkOrderApp wanneer WorkOrderApp, bij de uitvoering van de verplichtingen op grond van de Overeenkomst gesloten tussen Klant en WorkOrderApp, kwalificeert als “Verwerker” onder de AVG.
- b. **“Verwerkingsverantwoordelijke”**: betekent Klant wanneer Klant, bij de uitvoering van de verplichtingen op grond van de Overeenkomst met WorkOrderApp, kwalificeert als “Verwerkingsverantwoordelijke” onder de AVG.
- c. **“betrokkene”**: heeft de betekenis zoals bedoeld in de AVG.
- d. **“persoonsgegevens”**: heeft de betekenis zoals bedoeld in de AVG.
- e. **“verwerking van persoonsgegevens”**: heeft de betekenis zoals bedoeld in de AVG.
- f. **“Overeenkomst”**: de overeenkomst die tussen Klant en WorkOrderApp tot stand komt overeenkomstig hetgeen bepaald in artikel 3 van de Algemene Voorwaarden.
- g. **“Privacywetgeving”**: de AVG, de nationale toepasselijke wetten ter uitvoering van de AVG en alle wet- en regelgeving die het voorgaande van tijd tot tijd wijzigt of aanvult.

Artikel 2 Algemeen

1. **Gegevensverwerking**. Partijen komen overeen dat enige verwerking van persoonsgegevens door Verwerker welke het gevolg is van de uitvoering door Partijen van de Overeenkomst, zal worden verricht door WorkOrderApp als Verwerker en Klant als Verwerkingsverantwoordelijke. De verwerking zal uitsluitend plaatsvinden op basis van schriftelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij: (i) een op Verwerker van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling hem tot verwerking verplicht; in dat geval stelt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke, voorafgaand aan de verwerking, in kennis van dat wettelijk voorschrift, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt; of (ii) Verwerkingsverantwoordelijke daartoe nadere schriftelijke instructies heeft gegeven. Deze bijlage (hierna: “de Verwerkersovereenkomst”) geeft de voorwaarden weer welke van toepassing zijn op het verwerken van de persoonsgegevens door Verwerker namens Verwerkingsverantwoordelijke onder de Overeenkomst.
2. **Toepassingsbereik en doel**. Verwerker zal de persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijk (zoals contactgegevens en mogelijk ook locatiegegevens van klanten, werknemers, opdrachtnemers en/of inleenkrachten van Verwerkingsverantwoordelijke) ontvangen en deze tijdelijk bewaren om de Diensten te leveren aan Verwerkingsverantwoordelijke. Het doel van zulke verwerking van persoonsgegevens is om te zorgen dat Verwerker de Diensten kan verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke.
3. **Duur**. Deze Verwerkersovereenkomst zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst tussen Partijen en daarna tot het moment dat enige en alle verwerking van persoonsgegevens door Verwerker namens Verwerkingsverantwoordelijke is beëindigd van kracht blijven.
4. **Bij beëindiging van de gegevensverwerking**. Bij de beëindiging van de verwerking van persoonsgegevens van Verwerkingsverantwoordelijke door Verwerker of op eerder schriftelijk verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker in beginsel binnen 3 maanden alle persoonsgegevens

van Verwerkingsverantwoordelijke en bestaande kopieën daarvan verwijderen. Indien Verwerkingsverantwoordelijke echter wenst dat de persoonsgegevens (ook) worden geretourneerd of eerder verwijderd, dient deze dat binnen voornoemde termijn van 3 maanden expliciet schriftelijk kenbaar te maken aan Verwerkingsverantwoordelijke.

5. **Algemene Voorwaarden.** De Algemene Voorwaarden van WorkOrderApp zijn van toepassing op deze Verwerkersovereenkomst. Woorden, afkortingen en uitdrukkingen hebben de betekenis zoals weergegeven in artikel 1 van deze overeenkomst of artikel 1.3 van de Algemene Voorwaarden.

6. **Bepaling.** Indien enige bepaling van deze Verwerkersovereenkomst in strijd is met een bepaling van de Algemene Voorwaarden gaat de bepaling uit de Verwerkersovereenkomst boven de bepaling uit de Algemene Voorwaarden.

Artikel 3 Verplichtingen van Verwerker.

1. Partijen zijn het erover eens dat, in de relatie tussen Verwerker en Verwerkingsverantwoordelijke en met het oog op de bescherming van persoonsgegevens, de klanten van Verwerkingsverantwoordelijke, daadwerkelijk de klanten zijn van Verwerkingsverantwoordelijke (en dus) niet de klanten van Verwerker). Verwerkingsverantwoordelijke erkent voorts dat de persoonsgegevens die hij aan Verwerker beschikbaar stelt teneinde deze te verwerken, het eigendom zijn van Verwerkingsverantwoordelijke en/of zijn klanten. Verwerker stemt ermee in om bij de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de Diensten, te voldoen aan de op de Verwerker van toepassing zijnde Privacywetgeving. Verwerker zal, bij de verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke:

- (i) verzekeren dat de verwerking van persoonsgegevens door Verwerker ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke in overeenstemming is met de Privacywetgeving. In geen geval zal deze bepaling worden uitgelegd in de betekenis dat Verwerker verplicht is te voldoen aan Privacywetgeving die alleen van toepassing op Verwerkingsverantwoordelijke;
- (ii) geen andere persoonsgegevens verwerken dan die redelijkerwijs noodzakelijk zijn om de verplichtingen van Verwerker jegens Verwerkingsverantwoordelijke op grond van de Overeenkomst na te komen;
- (iii) binnen de eigen organisatie ervoor zorgen dat er een deugdelijke beveiliging is met betrekking tot vertrouwelijkheid, integriteit en toegankelijkheid in verband met de verwerking van persoonsgegevens, door middel van geplande systematische maatregelen, voor zover dit nodig is voor Verwerker om te voldoen aan de toepasselijke wetgeving op het gebied van gegevensbescherming. In dit kader zorgt Verwerker er in ieder geval voor dat de personen die bevoegd zijn om de persoonsgegevens te verwerken zich tot vertrouwelijkheid verbinden gedurende en na hun samenwerking met Verwerkingsverantwoordelijke (bijvoorbeeld door middel van een geheimhoudingsovereenkomst), voor zover het niet reeds tot een wettelijke verplichting tot geheimhouding is gehouden;
- (iv) technische en organisatorische maatregelen treffen - passend bij de huidige stand van de techniek - om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen en aldus voldoen aan artikel 32 AVG;
- (v) op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke documentatie verstrekken over de veiligheidsmaatregelen en routines van Verwerker, voor zover deze informatie vereist is om de verplichtingen te vervullen onder de Privacywetgeving. Verwerker zal meewerken aan

- audits van Verwerkingsverantwoordelijke en/of die van een door Verwerkingsverantwoordelijke aangewezen derde partij;
- (vi) eventuele afwijkingen van de door Verwerker gedocumenteerde veiligheidsmaatregelen en routines registreren en rapporteren, inclusief maar niet beperkt tot alle aangemelde en gedocumenteerde pogingen tot ongeautoriseerde toegang tot de computersystemen waarin persoonsgegevens worden verwerkt, een en ander voor zover Verwerker zich hiervan bewust is en dit onder de Privacywetgeving vereist is;
 - (vii) Verwerkingsverantwoordelijke bijstand verlenen bij het doen nakomen van bepaalde verplichtingen, zoals:
 - bij het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens (zie ook artikel 7 van deze Verwerkersovereenkomst);
 - bij het uitvoeren van een Data Protection Impact Assessment (DPIA);
 - bij een voorafgaande raadpleging naar aanleiding van een DPIA;
 - (viii) informatie verwijderen in overeenstemming met redelijke schriftelijke richtlijnen van Verwerkingsverantwoordelijke; en (ix) in het geval dat Verwerker een verzoek van een betrokkene ontvangt met betrekking tot een van de rechten als opgenomen in hoofdstuk III van de AVG (zoals inzage, rectificatie, gegevenswissing et cetera) het verzoek doorsturen aan Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerkingsverantwoordelijke zal het verzoek vervolgens verder afhandelen. Verwerker mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke voor zover mogelijk bijstand verlenen (technisch en/of organisatorisch) bij de afhandeling van dergelijke verzoeken.

Artikel 4 Verplichtingen van Verwerkingsverantwoordelijke.

1. Verwerkingsverantwoordelijke zal, bij de uitvoering van de Overeenkomst en deze Verwerkersovereenkomst, voldoen aan de op Verwerkingsverantwoordelijke van toepassing zijnde Privacywetgeving, inclusief maar niet beperkt tot het ervoor te zorgen dat er een wettelijke basis is om persoonsgegevens te verwerken in het kader van de Overeenkomst en de Verwerkersovereenkomst, het verkrijgen van alle vereiste toestemming (waar vereist), en alle andere vereisten voor de verwerking van persoonsgegevens in het kader van deze Verwerkersovereenkomst, met uitzondering van die bepalingen die specifiek de verplichtingen van Verwerker identificeren. In het verlengde hiervan staat Verwerkingsverantwoordelijke er jegens Verwerker voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Vanzelfsprekend zal Verwerkingsverantwoordelijke zorgdragen voor het informeren van betrokkenen (zoals klanten en werknemers) over de verwerking van diens persoonsgegevens door Verwerker (in het kader van artikel 13 en 14 AVG).

Artikel 5 Subverwerker.

1. Verwerkingsverantwoordelijke geeft Verwerker toestemming om subverwerkers in te schakelen. Verwerker licht Verwerkingsverantwoordelijke in over beoogde veranderingen betreffende de toevoeging of vervanging van subverwerkers. Indien Verwerker gebruik maakt van een subverwerker zal hij ervoor zorgen dat elke subverwerker de verplichtingen zal overnemen die conform deze Verwerkersovereenkomst rusten op Verwerker.

Artikel 6 Locatie van de gegevensverwerking

1. Enige en alle verwerking van persoonsgegevens in het kader van deze Overeenkomst vindt plaats in Zwitserland, de Europese Unie of de Europese Economische Ruimte. Verwerker zal geen persoonlijke gegevens naar landen buiten de regio, bestaande uit Zwitserland, de Europese Unie en de Europese Economische Ruimte, doorgeven/overdragen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke. Een dergelijke overdracht/doorgifte moet voldoen aan de eisen van de Privacywetgeving.

Artikel 7 Meldplicht

1. In het geval van een inbreuk in verband met persoonsgegevens als bedoeld in artikel 4 lid 12 AVG bij Verwerker verplicht de Verwerker zich ertoe om Verwerkingsverantwoordelijke daarover zo spoedig mogelijk te informeren. Verwerker verplicht zich er voorts toe om ervoor zorg te dragen dat de aan Verwerkingsverantwoordelijke verstrekte informatie volledig, correct en accuraat is.

2. Indien de Privacywetgeving aan Verwerker een dergelijke verplichting oplegt, dan zal Verwerker meewerken aan het informeren van de terzake relevante autoriteiten en/of betrokkenen.

3. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een inbreuk in verband met persoonsgegevens is geweest, alsmede:

- een samenvatting van de inbreuk (waaronder datum en tijdstip, geschat aantal bestanden, geschat aantal betrokkenen, soort incident, en vooralsnog bekende en/of te verwachten gevolgen);
- de (voorgestelde) oplossing;
- de reeds ondernomen maatregelen.

Artikel 8 Vrijwaring

1. Verwerkingsverantwoordelijke vrijwaart Verwerker voor alle (financiële) schade en kosten die Verwerker heeft en die rechtstreeks of indirect voortvloeien uit een tekortkoming door Verwerkingsverantwoordelijke of een wettelijke verplichting waarvoor Verwerkingsverantwoordelijke (in de hoedanigheid van Verwerkingsverantwoordelijke) op grond van de Privacywetgeving aansprakelijk is.

2. Als Verwerker schade in verband met deze Verwerkersovereenkomst heeft vergoed aan een betrokkene, is Verwerker gerechtigd op Verwerkingsverantwoordelijke dat deel van de schadevergoeding te verhalen dat overeenkomt met het deel van de schade dat onder de verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke valt overeenkomstig de Privacywetgeving en het Nederlands Burgerlijk Wetboek.