



Algemene Verkoop -, Leverings- en Betalingsvoorwaarden

**ALGEMENE VERKOOP-, LEVERINGS- en BETALINGSVOORWAARDEN van
CNE ICT Professionals bv, gevestigd en kantoorhoudende te Aalsmeer**

**Vastgesteld door de besloten vennootschap met beperkte
aansprakelijkheid CNE ICT Professionals bv (CNE)**

Revisie 1.19: Inclusief Verwerkersovereenkomst

Revisie 1.20 : Nieuw logo

Revisie 1.21: Toevoegen artikel 17

Revisie 1.22: Uitbreiding artikel 9d

©2024 CNE ICT Professionals BV
V 1.22



Algemene Verkoop -, Leverings- en Betalingsvoorwaarden

Artikel 1. Offertes

- a. Offertes of vergelijkbare mededelingen, al dan niet als zodanig benoemd, verplichten CNE niet tot het sluiten van een Overeenkomst met de (potentiële) Afnemer.
- b. Offertes van CNE zijn geldig gedurende een periode van 14 dagen, tenzij in de Offerte uitdrukkelijk anders is vermeld.
- c. Elke Offerte kan door CNE worden herroepen. Indien het aanbod nog niet is aanvaard kan herroeping te allen tijde geschieden. Indien het aanbod door de Afnemer is aanvaard, kan herroeping meteen na de aanvaarding worden herroepen.

Artikel 2. Tot stand komen van de Overeenkomst

- a. De Overeenkomst komt tot stand indien aan de volgende voorwaarden is voldaan:
 - i. de Afnemer heeft het in de website en/of webwinkel van CNE opgenomen bestelformulier ingevuld en ter kennis gebracht van CNE;
 - ii. de Afnemer heeft op het bestelformulier aangegeven de Algemene Voorwaarden te hebben ontvangen en van de inhoud van de Algemene Voorwaarden kennis te hebben genomen;
 - iii. CNE heeft het bestelformulier ontvangen en geaccepteerd;
 - iv. CNE heeft de acceptatie van het bestelformulier schriftelijk of elektronisch per e-mail aan de Afnemer bevestigd.
- b. Aanvullingen en wijzigingen van de Overeenkomst kunnen alleen schriftelijk of elektronisch per e-mail geschieden.

Artikel 3. Duur en einde van de Overeenkomst

- a. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de periode zoals vermeld in de overeenkomst, tenzij schriftelijk of elektronisch per e-mail anders is overeengekomen.
- b. De Overeenkomst kan niet tussentijds worden opgezegd.
- c. De Overeenkomst wordt na afloop van de overeengekomen periode telkens van rechtswege stilzwijgend verlengd voor de periode van zoals overeen gekomen, tenzij schriftelijk of elektronisch per e-mail anders wordt overeengekomen.
- d. Beide partijen kunnen de Overeenkomst tegen het einde van een overeengekomen of stilzwijgend verlengde periode opzeggen bij aangetekende post met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste één maand. De opzegtermijn vangt aan op de dag volgend op die waarop de opzegging door CNE is ontvangen. Bij opzegging per aangetekende post dient de Afnemer zijn persoonsgegevens te vermelden.



Algemene Verkoop -, Leverings- en Betalingsvoorwaarden

Artikel 4. Levering en levertijd

- a. Levering van zaken of Diensten geschiedt eerst na de totstandkoming van de Overeenkomst en na ontvangst door CNE van alle door haar opgegeven gegevens en documenten die noodzakelijk zijn voor een correcte uitvoering van de Overeenkomst. Het staat CNE vrij om direct na de totstandkoming van een Overeenkomst met de uitvoering daarvan aan te vangen.
- b. Een overeengekomen levertijd is louter indicatief en kan nimmer als fatale termijn gelden. Indien de overeengekomen levertijd wordt overschreden of indien dreigt dat de overeengekomen levertijd wordt overschreden, zal CNE de Afnemer daarvan in kennis stellen.
- c. Indien de overschrijding van een overeengekomen levertijd wordt veroorzaakt door overmacht, wordt de overeengekomen levertijd verlengd met de tijd dat de overmacht duurt.
- d. Onder overmacht wordt in dit artikel begrepen al het geen daaromtrent in de wet en in de jurisprudentie wordt verstaan, waaronder alle van buiten CNE komende oorzaken die redelijkerwijs niet te voorzien waren en als gevolg waarvan CNE haar verplichtingen ten opzichte van de Afnemer niet of niet tijdig kan nakomen, waaronder gerekend storingen in de verbinding met het internet, storingen in de telecommunicatie, storingen in netwerken en storingen als gevolg van wederrechtelijk handelen van derden.
- e. De opdrachtgever is verplicht de gekochte zaken af te nemen op het moment waarop deze bij hem worden afgeleverd dan wel op het moment waarop deze volgens de overeenkomst aan hem ter beschikking worden gesteld.
- f. Indien de opdrachtgever de afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies, noodzakelijk voor de levering, zullen de zaken worden opgeslagen voor risico van de opdrachtgever. De opdrachtgever zal in dat geval alle aanvullende kosten, waaronder in ieder geval opslagkosten, verschuldigd zijn.
- g. Aan opdrachtgever geleverde zaken blijven het eigendom van CNE totdat alle door opdrachtgever uit welke hoofde dan ook verschuldigde bedragen geheel zijn voldaan.
- h. Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken, producten, programmatuur of gegevens die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op cliënt over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van cliënt of een hulppersoon van cliënt zijn gebracht.
- i. De garantietermijn van een product wordt gerekend vanaf het moment dat het product ter reparatie aan CNE wordt aangeboden.



Algemene Verkoop -, Leverings- en Betalingsvoorwaarden

- j. De levering van producten geschiedt steeds onder voorbehoud van beschikbaarheid van de producten. CNE is niet aansprakelijk voor het niet beschikbaar (meer) zijn van de aangeboden producten, noch verplicht tot het bieden van alternatieven
- k. Het is CNE toegestaan om voor de uitvoering of bewerking van diensten gebruik te maken van derden.

Artikel 5. Prijzen en betaling

- a. Alle op de website van CNE, in de Overeenkomst vermeldde of anderszins door of namens CNE gecommuniceerde prijzen luiden in Euro's, exclusief BTW en overige van overheidswege vastgestelde heffingen en/of retributies, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
- b. CNE behoudt zich het recht voor prijzen tussentijds te wijzigen en zal de Afnemer hiervan tenminste één maand voor de datum waarop de gewijzigde prijzen van kracht worden schriftelijk of elektronisch per e-mail in kennis stellen. Indien de Afnemer een prijswijziging niet accepteert, heeft de Afnemer het recht om binnen zeven dagen na dagtekening van de in dit artikel genoemde kennisgeving de Overeenkomst waarop de prijswijziging betrekking heeft schriftelijk per aangetekende post te ontbinden per de datum waarop de gewijzigde prijzen van kracht worden.
- c. CNE behoudt zich het recht voor om eenmaal per jaar zonder voorafgaande kennisgeving prijzen te verhogen met maximaal gelijk aan vijf procent, vermeerderd met een percentage gelijk aan de stijging van de consumenten prijs index zoals die wordt vastgesteld door het CBS voor het jaar voorafgaand aan het jaar waarin de prijzen worden verhoogd.
- d. De verhoging van de prijzen als bedoeld in dit artikel geven de Afnemer geen recht om de Overeenkomst dientengevolge te ontbinden.
- e. De prijs van de Diensten wordt vastgesteld in het overeengekomen pakket.
- f. De betalingsverplichting van de Afnemer vangt aan op de dag waarop de Overeenkomst tot stand komt en kan eerst eindigen op de dag waarop de Overeenkomst op rechtsgeldige wijze eindigt.
- g. Indien de Afnemer een keuze maakt voor een bepaald betaalmiddel, zoals I-Deal, Paypal, of creditcard, en de keuze van de Afnemer brengt voor CNE kosten met zich die hoger zijn dan de kosten die CNE zou hebben moeten dragen indien de Afnemer giraal zou hebben betaald, behoudt CNE zich het recht voor om de meerkosten aan de Afnemer in rekening te brengen.
- h. De Afnemer is gehouden om elk factuurbedrag binnen veertien dagen na factuurdatum aan CNE op de door CNE aangegeven wijze te voldoen, tenzij op de



Algemene Verkoop -, Leverings- en Betalingsvoorwaarden

factuur een afwijkende betaaltermijn is vermeld. Bezwaren tegen de hoogte van de facturen schorten de betalingsverplichting niet op.

- i. Indien de Afnemer een factuurbedrag niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is de Afnemer, ongeacht of de overschrijding van de betalingstermijn hem al dan niet kan worden toegerekend, zonder dat enige ingebrekestelling vereist is, van rechtswege in verzuim.
- j. Indien de Afnemer CNE c.q. de bank van de Afnemer heeft gemachtigd om aan CNE verschuldigde bedragen te voldoen door middel van automatisch incasso, is de Afnemer, zonder dat enige ingebrekestelling vereist is, van rechtswege in verzuim vanaf het moment dat een factuurbedrag door toedoen van de Afnemer niet kan worden geïncasseerd, bijvoorbeeld doordat de Afnemer geen dan wel onvoldoende saldo op zijn rekening aanhoudt.
- k. Over de periode dat de Afnemer in verzuim is met de nakoming van zijn betalingsverplichtingen is de Afnemer over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd.
- l. Indien de Afnemer een factuurbedrag niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal CNE de Afnemer een betalingsherinnering zenden. CNE is gerechtigd om de aan de opmaak en verzending van elke betalingsherinnering verbonden kosten aan de Afnemer in rekening te brengen.
- m. Indien de Afnemer een factuurbedrag niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, behoudt CNE zich het recht voor om de nakoming van haar verplichtingen op te schorten totdat de Afnemer al zijn verplichtingen ten opzichte van CNE geheel is nagekomen.
- n. De genoemde opschorting van de verplichtingen kunnen onder meer bestaan uit het onmogelijk maken van gebruik van Diensten en/of zaken.
- o. CNE behoudt zich het recht voor om de aan de beëindiging van de opschorting verbonden kosten aan de Afnemer in rekening te brengen, waarbij deze kosten worden gesteld op een bedrag van tenminste € 10,-. Indien de Afnemer in verzuim verkeert, is CNE gerechtigd haar vordering op de Afnemer ter incasso uit handen te geven.
- p. De Afnemer is gehouden tot vergoeding van buitengerechtelijke kosten gemaakt door CNE ter incasso van de vordering, gelijk aan 10% van het gevorderde met een minimum van € 125,-.
- q. Alle aan de Afnemer geleverde zaken blijven eigendom van CNE, totdat alle door de Afnemer verschuldigde bedragen aan CNE zijn voldaan, waaronder de begrepen de wettelijke rente en de kosten als genoemd in de Algemene Voorwaarden. Inkomende betalingen strekken tot voldoening van de oudste openstaande posten, renten en kosten daaronder begrepen.



Algemene Verkoop -, Leverings- en Betalingsvoorwaarden

Artikel 6. Technische eisen

- a. Indien de in Nederland te leveren zaken buiten Nederland moeten worden gebruikt is CNE er niet verantwoordelijk voor dat de te leveren zaken voldoen aan de technische eisen, normen en/of voorschriften die worden gesteld door wetten of bepalingen van het land waar de zaken moeten worden gebruikt.
Dit geldt niet indien bij het sluiten van de overeenkomst van het gebruik in het buitenland melding is gemaakt onder overlegging van alle benodigde gegevens en specificaties.
- b. Alle andere technische eisen die door de koper aan de te leveren zaken worden gesteld en welke afwijken van de normaal geldende eisen, dienen bij het sluiten van de overeenkomst door de koper nadrukkelijk schriftelijk te worden vastgelegd.

Artikel 7. Ontbinding

- a. Partijen zijn gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen tegen het einde van de overeengekomen periode, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
- b. Opzegging dient te gebeuren met aangetekende post. CNE is gerechtigd, zonder uit hoofde daarvan tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden of op te schorten, onverminderd het recht van CNE om in plaats van ontbinding of opschorting, nakoming te vorderen en onverminderd haar recht op schadevergoeding, indien:
 - i. de Afnemer in staat van faillissement is verklaard;
 - ii. de Afnemer surseance van betaling of van toepassingverklaring van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen heeft aangevraagd of verkregen;
 - iii. op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de Afnemer beslag wordt gelegd of indien de Afnemer anderszins het vrije beheer over zijn vermogen heeft verloren;
 - iv. de Afnemer tekort schiet in de nakoming van de Overeenkomst en dit verzuim niet binnen 14 dagen na verzenddatum van de ingebrekestelling is opgeheven;
 - v. na het sluiten van de Overeenkomst aan CNE omstandigheden ter kennis komen die goede grond geven te vrezen dat de Afnemer de verplichtingen uit de overeenkomst niet zal nakomen;
 - vi. de Afnemer informatie verspreidt en die informatie en/of de verspreiding daarvan krachtens nationale of internationale wetgeving en/of andere regelgeving verboden is, discriminerend is ten aanzien van uiterlijk, ras, religie, geslacht, cultuur, afkomst of anderszins kwetsend is en/of in strijd



Algemene Verkoop -, Leverings- en Betalingsvoorwaarden

- is met algemeen aanvaarde normen en waarden, een en ander exclusief door CNE te beoordelen;
- vii. de Afnemer zich niet houdt aan zijn zorgplicht als goed internetgebruiker en in strijd handelt met de in artikel 11 beschreven bepalingen;
 - viii. de Afnemer valse of onjuiste persoonsgegevens aan CNE heeft verstrekt en/of heeft verzuimd wijzigingen in de persoonsgegevens aan CNE te verstrekken;
 - ix. de Afnemer de Overeenkomst onder valse voorwendselen is aangegaan of heeft verlengd;
 - x. de Afnemer heeft nagelaten om CNE die informatie te verschaffen waarvan de Afnemer wist of redelijkerwijs had moeten weten dat het voorhanden zijn van deze informatie bij CNE noodzakelijk was voor de nakoming van de verplichtingen door CNE jegens de Afnemer;
- c. Het recht van opschorten, houdt in dat CNE bevoegd is de Diensten of een onderdeel daarvan (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken. CNE zal de Afnemer hier van tevoren van in kennis stellen, tenzij zulks in redelijkheid niet van CNE kan worden verlangd. De verplichting tot betaling van de uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen blijft tijdens de buitengebruikstelling onverminderd bestaan. De Afnemer blijft bovendien gehouden tot betaling gedurende de resterende periode van de overeengekomen minimumlooptijd van de Overeenkomst.
 - d. Indien de Overeenkomst betrekking heeft op de registratie van een domeinnaam is CNE in gevallen als eerder benoemd gerechtigd de registratie van de domeinnaam te doen beëindigen.
 - e. De Afnemer kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen, indien CNE in grove mate nalatig is geweest in de nakoming van haar verplichtingen.
 - f. Partijen zijn niet gerechtigd hun rechten of plichten voortvloeiende uit een Overeenkomst aan derden over te dragen zonder voorafgaande schriftelijke of elektronische (per e-mail) toestemming van de wederpartij.
 - g. Wanneer CNE bewerker is van data van Afnemer zal CNE deze data en haar back-ups onherstelbaar vernietigen op de eerste dag na ontbinding.
 - h. Geluidsopnames zoals door of via CNE ingesproken meldteksten, voicemails, keuzemenu's e.d. blijven eigendom van CNE en worden na ontbinding van de Overeenkomst niet verstrekt aan Afnemer. Afnemer mag deze geluidsopnames niet gebruiken op andere systemen dan op systemen van CNE.



Algemene Verkoop -, Leverings- en Betalingsvoorwaarden

Artikel 8. Verplichtingen CNE

- a. CNE is verplicht om zich te houden aan de op de geleverde dienst(en) van toepassing zijnde dienstbeschrijving(en).
- b. Storingen zullen zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is na melding aan CNE verholpen worden. doch altijd binnen de grenzen van het overeengekomen SLA
- c. De aan de opheffing van storingen verbonden kosten worden doorberekend aan Afnemer indien sprake is van onoordeelkundig gebruik aan de zijde van Afnemer, gebruik van het netwerk door Afnemer in strijd met de Algemene Voorwaarden of indien anderszins de storingen geheel of gedeeltelijk aan Afnemer kunnen worden toegerekend. De werkzaamheden in dit laatste geval worden tegen het dan bij CNE geldende uurtarief doorberekend, waarbij in avond, nacht en weekend afwijkende tarieven gehanteerd worden. Deze tarieven bedragen € 100,00 per uur met een opslag van 50% in avond, nacht, weekend en feestdagen. en vermeerderd met de voorrijkosten, berekend in tijd.
- d. Het is CNE toegestaan technische eigenschappen van Diensten te wijzigen zolang dit de veiligheid, stabiliteit en beheersbaarheid van de Diensten ten goede komt. Mochten hiertoe wijzigingen aan de zijde van Afnemer dienen te worden doorgevoerd, dan wordt deze hiervan vroegtijdig op de hoogte gesteld, binnen de grenzen van wat redelijkerwijs mogelijk is.
- e. Indien Afnemer wijzigingen aanbrengt zonder overleg of advies van CNE, is op geen enkele wijze CNE aansprakelijk voor het niet functioneren van apparatuur alsmede de hierop aangesloten verbindingen zoals internetverbindingen en analoge of digitale verbindingen
- f. Indien Afnemer in redelijkheid niet in staat is aan de wijzigingseisen te voldoen, heeft zij het recht de Overeenkomst tussentijds op te zeggen met ingang van het tijdstip waarop de wijzigingen dienen in te gaan. Wijzigingen van technische aard voor zover voorgeschreven door wet- en regelgeving c.q. bevoegde instanties vormen evenwel geen grond voor tussentijdse beëindiging.

Artikel 9. Verplichtingen Afnemer

- a. Afnemer conformeert zich aan de op de geleverde dienst(en) van toepassing zijnde dienstbeschrijving(en).
- b. Afnemer verklaart bij het ondertekenen van deze Overeenkomst bevoegd te zijn de Overeenkomst te sluiten en tenminste 18 jaar te zijn.
- c. Voorts verklaart hij zich te zullen identificeren met een geldig legitimatiebewijs en voor zover toepasselijk een uittreksel uit het Handelsregister, desgewenst



Algemene Verkoop -, Leverings- en Betalingsvoorwaarden

elektronisch ondertekend, voordat CNE de feitelijke verlening van de Diensten zal starten.

- d. Afnemer is zelf verantwoordelijk voor de data en data-integriteit op alle servers die bij CNE worden afgenomen en/of bij CNE in beheer zijn, on-premise en/of in de cloud, eigendom van de klant of van CNE. Het in gevaar brengen van servers, of de functionaliteit van het internet als geheel is verboden en kan leiden tot ogenblikkelijke buitenwerkingstelling van de Server zonder dat daardoor de betalingsverplichting wordt opgeschort.
- e. Van een dergelijk evenement kan - in aanvulling op wat daarover reeds is genoemd in de Algemene Voorwaarden - sprake zijn in gevallen van background scripts, slecht geconfigureerd forums, portals en form-mail-scripts, verouderde of onveilige software, een en ander geheel ter beoordeling van CNE. Vóór buitenwerkingstelling wordt tenminste één waarschuwing per e-mail aan het laatst bekende e-mailadres van Afnemer verzonden.
- f. Afnemer is zelf verantwoordelijk voor de content van website(s) welke door CNE gehost worden. Onder content vallen o.a. maar niet uitsluitend html en php bestanden alsmede mysql databases. CNE backupt deze bestanden niet tenzij anders overeengekomen.
- g. Indien geen servicecontract is afgesloten, is Afnemer zelf verantwoordelijk voor het up-to-date en veilig houden van de server-software. Als uit ontwikkelingen in de techniek, regelgeving of rechtspraak voortvloeit dat de soft- of hardwarematige configuratie dient te worden aangepast, verleent Afnemer daaraan medewerking en de kosten daarvan zijn voor rekening van Afnemer.
- h. Afnemer verpandt ingeval van Collocatie de Server(s) aan CNE tot zekerheid voor alle betalingsverplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst. Afnemer verklaart volledig beschikkingsbevoegd te zijn ten aanzien van de apparatuur en deze niet geleased te hebben of onder eigendomsvoorbehoud te hebben verkregen. Dit pandrecht beperkt zich nadrukkelijk tot de fysieke apparatuur en strekt zich nadrukkelijk niet uit tot de daarop aanwezige data of de via de apparatuur verzonden data.
- i. Afnemer vrijwaart CNE uitdrukkelijk voor aansprakelijkheid en claims van derden, de kosten van juridische bijstand daaronder begrepen, en voor alle schade die CNE mocht lijden als direct of indirect gevolg in van de niet nakoming door Afnemer van diens verplichtingen.



Algemene Verkoop -, Leverings- en Betalingsvoorwaarden

Artikel 10. Aansprakelijkheid

- a. In geval van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst zijdens CNE, waardoor Afnemer schade lijdt, is CNE slechts aansprakelijk voor de directe schade en tot maximaal het bedrag dat Afnemer over de kalender maand waarin de toerekenbare tekortkoming plaatsvindt, aan CNE is verschuldigd.
- b. CNE aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor gevolgschade, gederfde winst daaronder begrepen, tenzij sprake is van opzet aan de zijde van CNE.
- c. CNE is op geen enkele wijze aansprakelijk voor door Afnemer op zijn systemen geplaatste content of (mede) daardoor veroorzaakte schade.
- d. CNE is niet aansprakelijk voor vermissing van Servers en de gevolgen daarvan.
- e. CNE is niet aansprakelijk voor producten en/of diensten geleverd door derden
- f. Producten of diensten, waaronder softwareproducten, die door CNE zijn geleverd maar door een derde partij wordt gemaakt en/of geleverd aan CNE, worden geleverd en ondersteund 'as-is'. Afnemer vrijwaart CNE voor alle directe en/of gevolgschade die betrekking heeft op het niet, niet goed of niet volgens de verwachtingen van Afnemer functioneren van dit (software-) product of deze dienst.
- g. Afnemer vrijwaart CNE voor alle schade, claims van derden daaronder begrepen, die het gevolg is van handelingen (nalaten daaronder begrepen) van Afnemer in strijd met diens verplichtingen of andere bepalingen van deze overeenkomst of die anderszins krachtens verkeersopvattingen voor rekening van Afnemer dienen te komen.

Artikel 11. Overmacht

- a. Voor zover de nakoming van enige verplichting uit deze overeenkomst (de betaling van een geldsom daaronder niet begrepen) tijdelijk of blijvend onmogelijk mocht zijn geworden als gevolg van een van buiten komend onheil, daaronder begrepen (maar niet uitsluitend) stroomstoringen, vliegtuigen, en alle gebeurtenissen die de partij die zich op de overmacht beroept niet in zijn macht heeft, worden diens niet meer uitvoerbare verplichtingen opgeschort totdat zij wel uitvoerbaar zijn. Indien een situatie van overmacht langer dan drie maanden voortduurt, hebben beide partijen het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder dat daaruit voor een der partijen een verplichting tot schadevergoeding jegens de andere partij zal ontstaan.
- b. Ingeval van overmacht, dat wil zeggen een tekortkoming, die aan CNE niet kan worden toegerekend, omdat deze niet is te wijten aan de schuld van CNE en ook niet krachtens de wet, rechtshandelingen of in het maatschappelijk verkeer



Algemene Verkoop -, Leverings- en Betalingsvoorwaarden

geldende normen voor de rekening van komt, zal CNE de Afnemer hiervan onverwijld schriftelijk of elektronisch per e-mail op de hoogte stellen, onder vermelding van de oorzaak, de aard, de te verwachten duur van de overmacht en de bepalingen van de Overeenkomst die als gevolg daarvan niet kunnen worden nagekomen.

- c. Ingeval van overmacht is CNE gerechtigd de uitvoering van de Diensten gedurende de overmacht op te schorten, of de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn.
- d. Tekortkomingen in de uitvoering van een Overeenkomst in geval van overmacht kunnen niet aan CNE worden toegerekend en geven de Afnemer geen recht tot ontbinding van de Overeenkomst of tot schadevergoeding.
- e. Er vindt geen restitutie plaats van de door de Afnemer vooruitbetaalde gelden.

Artikel 12. Rechten van Intellectuele Eigendom

- a. Al hetgeen is gepubliceerd op de website van CNE valt onder het recht van Intellectuele Eigendom van CNE. Niets mag worden verveelvoudigd, opgeslagen of openbaar gemaakt zonder de schriftelijke voorafgaande toestemming van CNE.

Artikel 13. Eigendom

- a. Het aanbrengen en/of plaatsen van computerapparatuur in een Rack en/of het gebruik van vernoemde computerapparatuur brengt geen wijziging aan in de eigendom van de computerapparatuur of van het Rack, deze eigendom blijft bij CNE berusten.

Artikel 14. Geheimhouding en privacy

- a. Zowel CNE als Afnemer verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij uit hoofde van deze overeenkomst van elkaar of een derde hebben verkregen.
 - de in deze Overeenkomst genoemde verplichtingen eindigen onmiddellijk indien en voor zover aantoonbaar met schriftelijke bescheiden;
 - de vertrouwelijke informatie algemeen bekend wordt zonder dat dit het gevolg is van enig toerekenbaar tekortschieten van partijen (waaronder mede te verstaan haar werknemers en adviseurs);
 - de vertrouwelijke informatie aan een der partijen rechtmatig wordt verstrekt door een derde, voorafgaand aan verstrekking door de andere partij;
 - nakoming van de genoemde verplichtingen in strijd is met een door de wet of een rechterlijke uitspraak opgelegde verplichting;



Algemene Verkoop -, Leverings- en Betalingsvoorwaarden

- een der partijen door de ander wordt ontheven van de betreffende verplichtingen op grond van lid 1 van dit artikel;
- na het eindigen van deze Overeenkomst 5 jaren zijn verstreken.

Artikel 15. Verwerking van persoonsgegevens

- a. Als Annex A is de Verwerkersovereenkomst tussen Afnemer en CNE opgenomen.

Artikel 16. Geschillen

- a. Op alle geschillen tussen partijen, waaronder die welke slechts door één der partijen als zodanig worden beschouwd, tussen enerzijds CNE en anderzijds de Afnemer, is Nederlands recht van toepassing.
- b. Deze geschillen zullen, nadat partijen hebben getracht het geschil onderling op te lossen maar daar niet in zijn geslaagd, worden beslecht door de bevoegde rechter te Middelburg, tenzij op grond van een dwingendrechtelijke wettelijke bepaling het geschil aan een andere instantie dient te worden voorgelegd.

Artikel 17. Wijzigingen

- a. CNE is gerechtigd om deze Algemene Verkoop-, Leverings- en Betalingsvoorwaarden eenzijdig aan te passen mits deze aanpassing wordt medegedeeld aan alle Afnemers.
- b. Wanneer Afnemer niet binnen 3 weken na bekendmaking bezwaar maakt tegen de aanpassing van de Algemene Verkoop-, Leverings- en Betalingsvoorwaarden is de aanpassing bindend.

Hoewel CNE bij de vervaardiging en samenstelling van deze overeenkomst en de inhoud daarvan de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht heeft genomen, aanvaardt zij geen aansprakelijkheid voor schade ontstaan door daarin voorkomende onjuistheden.



Algemene Verkoop -, Leverings- en Betalingsvoorwaarden

Annex A: Verwerkersovereenkomst

In overweging nemende dat:

- Afnemer als Verwerkingsverwerkingsverantwoordelijke beschikt over Persoonsgegevens van diverse betrokkenen.
- CNE als Verwerker voor Verwerkingsverwerkingsverantwoordelijke diensten verleent, welke separaat zijn overeengekomen in de Overeenkomst tussen Afnemer en CNE;
- Verwerker ten aanzien van het voor Verwerkingsverantwoordelijke verwerken van de persoonsgegevens als verwerker in de zin van artikel 4 aanhef en onder 7 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (“AVG”) is aan te merken;
- Partijen – mede ter uitvoering van het bepaalde in artikel 28 lid 3 AVG – in de onderhavige overeenkomst een aantal voorwaarden wensen vast te leggen die van toepassing zijn op hun relatie in verband met de (verwerking van persoonsgegevens in het kader van) genoemde activiteiten in opdracht van en ten behoeve van Verwerkingsverwerkingsverantwoordelijke.

Annex A Artikel 1 Definities

1.1 In deze Verwerkersovereenkomst hebben de volgende begrippen, steeds met een hoofdletter geschreven, de volgende betekenis ongeacht of deze in meervoud of enkelvoud worden gebruikt:

- a. Algemene Voorwaarden: de algemene verkoop-, leverings- en betalingsvoorwaarden van Verwerker, welke onlosmakelijk deel uitmaakt van de Overeenkomst; <https://www.cne.nl/contact>
- b. Overeenkomst: de tussen Verwerkingsverwerkingsverantwoordelijke en Verwerker gesloten overeenkomst ten aanzien van het gebruik van de Dienst van de Verwerker door de Verwerkingsverwerkingsverantwoordelijke;
- c. Persoonsgegevens: alle gegevens die direct of indirect herleidbaar zijn tot een natuurlijk persoon als bedoeld in artikel 4 aanhef en onder 1 AVG;
- d. Sub-verwerker: een partij die door Verwerker wordt ingeschakeld voor de uitvoering van de Overeenkomst en de daarbij horende verwerking van Persoonsgegevens
- e. Verwerken: het verwerken van Persoonsgegevens als bedoeld in artikel 4 aanhef en onder 2 AVG.



Algemene Verkoop -, Leverings- en Betalingsvoorwaarden

Annex A Artikel 2 Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker van Persoonsgegevens

2.1 De voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst zijn van toepassing op de Persoonsgegevens die de Verwerker, of de toegestane Sub-verwerkers, verwerken tijdens het verlenen van diensten in het kader van de Overeenkomst.

2.2 Verwerker verwerkt alleen die Persoonsgegevens en voert deze verwerkingshandelingen alleen uit met betrekking tot de uit de Overeenkomst voortvloeiende en in deze Verwerkersovereenkomst of anderszins goedgekeurde met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Verwerkingsverantwoordelijke nader beschreven aard en doeleinden van de verwerking. Verwerker zal in dit kader alle redelijke instructies van de Verwerkingsverantwoordelijke in verband met de verwerking opvolgen.

2.3 Verwerker verwerkt geen Persoonsgegevens voor zijn eigen doeleinden of die van anderen, tenzij i) een op de Verwerker van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling hem tot verwerking verplicht; in dat geval stelt de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke, voorafgaand aan de verwerking, in kennis van dat wettelijk voorschrift, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt of ii) Verwerkingsverantwoordelijke daartoe nadere instructies heeft gegeven

2.4 Verwerkingsverwerkingsverantwoordelijke garandeert dat de opdracht tot Verwerking van die Persoonsgegevens in overeenstemming is met alle toepasselijke wet- en regelgeving.

2.5 Verwerkingsverwerkingsverantwoordelijke vrijwaart Verwerker tegen alle aanspraken van derden welke op enigerlei wijze voortvloeien uit het niet naleven van deze garantie.

2.6 Verwerkingsverwerkingsverantwoordelijke is aansprakelijk voor de Verwerking van de Persoonsgegevens in het kader van de Overeenkomst, alsmede voor Persoonsgegevens die door verdere Verwerking van gegevens zijn ontstaan.

Annex A Artikel 3 Technische en organisatorische voorzieningen

3.1 Verwerker zal voldoende passende technische en organisatorische maatregelen nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van Persoonsgegevens tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van Persoonsgegevens). Deze maatregelen zullen, rekening houdend met de stand der techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau garanderen, gelet op de risico's die de Verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich meebrengen.

3.2 Verwerkingsverantwoordelijke erkent kennis te hebben genomen van de betreffende maatregelen en door ondertekening van deze Verwerkersovereenkomst gaat Verwerkingsverantwoordelijke akkoord met de door Verwerker genomen maatregelen.



Algemene Verkoop -, Leverings- en Betalingsvoorwaarden

3.3 Verwerkingsverantwoordelijke stelt enkel Persoonsgegevens aan Verwerker ter beschikking voor Verwerking, indien zij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen.

Annex A Artikel 4 Vertrouwelijkheid

4.1 Verwerker zal al haar medewerkers, die betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst, een geheimhoudingsverklaring – al dan niet opgenomen in de arbeidsovereenkomst met die medewerkers – laten tekenen waarin in ieder geval is opgenomen dat deze medewerkers geheimhouding moeten betrachten ten aanzien van de Persoonsgegevens.

Annex A Artikel 5 Gegevensverwerking buiten de Europese Economische Ruimte

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

Annex A Artikel 6 Inschakeling Sub-verwerker

6.1 Verwerker kan zijn verplichtingen uit hoofde van deze Verwerkersovereenkomst slechts uitbesteden aan een Sub-verwerker met uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de Verwerkingsverantwoordelijke en alleen middels een schriftelijke overeenkomst met de Sub-verwerker, welke overeenkomst dezelfde of zelfs strengere verplichtingen oplegt als aan de Verwerker onder deze Verwerkersovereenkomst dan wel uit de Privacywetgeving of andere toepasselijke wetgeving voortvloeit. Het is de (wettelijke) taak van de Verwerker om toe te zien op naleving daarvan door de Subverwerker.

6.2 De Verwerker blijft volledig aansprakelijk voor de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van deze Verwerkersovereenkomst, met inbegrip van de door de Sub-verwerker verwerkte persoonsgegevens, indien de Verwerker gebruik maakt van Sub-verwerkers.

6.3 De toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke voor het uitbesteden van werkzaamheden aan een Subverwerker laat onverlet dat Persoonsgegevens niet mogen worden verwerkt door die Sub-verwerker in een land buiten de Europese Economische Ruimte ("EER"), zonder daarvoor uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de Verwerkingsverantwoordelijke.



Algemene Verkoop -, Leverings- en Betalingsvoorwaarden

Annex A Artikel 7 Aansprakelijkheid

7.1 Artikel 10 van de Algemene Voorwaarden inzake de beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing.

7.2 Onverminderd artikel 7.1 van deze Verwerkersovereenkomst, is Verwerker slechts aansprakelijk voor de schade die door Verwerking is veroorzaakt wanneer bij deze Verwerking niet is voldaan aan een specifiek tot Verwerker gerichte verplichtingen van de AVG, buiten dan wel in strijd met de rechtmatige instructies van Verwerkingsverantwoordelijke is gehandeld of wanneer Verwerker toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst.

Annex A Artikel 8 Meldplicht

8.1 Indien Verwerker kennis krijgt van een inbreuk in verband met persoonsgegevens zoals gedefinieerd in de AVG en/of enig ander incident ten aanzien van de beveiliging van Persoonsgegevens, zal zij

i) Verwerkingsverantwoordelijke daarvan binnen twee (2) werkdagen op de hoogte stellen en ii) alle redelijke maatregelen nemen om (verdere) schending van de AVG te voorkomen of te beperken.

8.2 Verwerker zal, voor zover redelijk, haar medewerking verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerkingsverantwoordelijke ondersteunen in het uitvoeren van haar wettelijke verplichtingen ten aanzien van het geconstateerde incident, De kosten van de werkzaamheden van Verwerker hiervoor, zijn voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke.

8.3 Verwerker zal voor zover redelijk Verwerkingsverantwoordelijke ondersteunen bij de op Verwerkingsverantwoordelijke rustende meldplicht ten aanzien van de inbreuk in verband met Persoonsgegevens bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of betrokkene, zoals bedoeld in artikelen 33 lid 3 en 34 lid 1 AVG.

8.4 Verwerker is nimmer gehouden tot het melden van een inbreuk in verband met Persoonsgegevens bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of betrokkene.

8.5 Verwerker is nimmer aansprakelijk voor de (correcte en/of tijdige uitvoering van de) op Verwerkingsverantwoordelijke rustende meldplicht zoals bedoeld in artikel 33 en 34 AVG.

8.6 De Verwerker documenteert alle inbreuken in verband met Persoonsgegevens als bedoeld in artikel 8.1 van deze Verwerkersovereenkomst, met inbegrip van de feiten omtrent de inbreuk in verband met Persoonsgegevens, de gevolgen daarvan en de genomen corrigerende maatregelen. Deze documentatie verstrekt de Verwerker uitsluitend aan de Verwerkingsverantwoordelijke in geval van een verzoek van de toezichhoudende autoriteit aan de Verwerkingsverantwoordelijke, als bedoeld in artikel 33 lid 5 AVG.



Algemene Verkoop -, Leverings- en Betalingsvoorwaarden

Annex A Artikel 9 Bijstand aan Verwerkingsverantwoordelijke

9.1 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, voor zover redelijkerwijs mogelijk, bijstand verlenen bij het vervullen van diens plicht onder de AVG om verzoeken om uitoefening van de rechten van een betrokkene te beantwoorden, in het bijzonder het recht op inzage (art. 15 AVG), rectificatie (art. 16 AVG), gegevenswissing (art. 17 AVG), beperking (art. 18 AVG), overdraagbaarheid (art. 20 AVG) en het recht van bezwaar (art. 21 en 22 AVG). Verwerker zal een klacht of een verzoek van een betrokkene met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens binnen vijf (5) werkdagen doorsturen naar de Verwerkingsverantwoordelijke, die verantwoordelijk is voor de afhandeling van het verzoek. Verwerker is gerechtigd de eventuele kosten die gemoeid zijn met de medewerking, in rekening te brengen bij Verwerkingsverantwoordelijke.

9.2. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, voor zover redelijkerwijs mogelijk, bijstand verlenen bij het doen nakomen van diens plicht onder de AVG om een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (art. 35 en 36 AVG) uit te voeren. Verwerker is gerechtigd de eventuele kosten die hiermee gemoeid zijn, in rekening te brengen bij de Verwerkingsverantwoordelijke.

9.3. Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke alle informatie ter beschikking stellen die nodig is om aan te tonen dat Verwerker voldoet aan haar verplichtingen onder de AVG. Voorts zal Verwerker op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke audits, waaronder inspecties, door Verwerkingsverantwoordelijke of een door Verwerkingsverantwoordelijke gemachtigde controleur mogelijk maken en eraan bijdragen. Verwerker is gerechtigd de eventuele kosten die hiermee gemoeid zijn, in rekening te brengen bij Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij uit een dergelijke controle blijkt dat sprake is van aantoonbaar ernstige verwijtbare nalatigheid aan de zijde van Verwerker met betrekking tot het doorvoeren van de in het document beschreven 'procedures netwerk- en systeembeheer CNE Datacenter' overeengekomen beveiligingsmaatregelen.

Annex A Artikel 10 Beëindiging & Varia

10.1 Ten aanzien van opzegging en/of ontbinding van deze Verwerkersovereenkomst, gelden de specifieke bepalingen uit de Overeenkomst en de daarop van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden, tenzij na beëindiging van de Overeenkomst, om wat voor reden dan ook, Verwerker nog steeds Persoonsgegevens Verwerkt of onder zich heeft, in welk geval de Verwerkersovereenkomst van toepassing is zolang Verwerker Persoonsgegevens Verwerkt.

10.2 Onverminderd de specifieke bepalingen uit de Overeenkomst, zal de Verwerker op eerste verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke alle Persoonsgegevens wissen of deze aan hem terugbezorgen, en bestaande kopieën verwijderen, tenzij Verwerker wettelijk verplicht is de



Algemene Verkoop -, Leverings- en Betalingsvoorwaarden

Persoonsgegevens op te slaan. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke een schriftelijke bevestiging sturen zodra de Persoonsgegevens op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zijn vernietigd,

10.3 Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker adequaat informeren over (wettelijke) bewaartermijnen die van toepassing zijn op de Verwerking van Persoonsgegevens voor Verwerker. Verwerker zal de Persoonsgegevens niet langer Verwerken dan overeenkomstig deze bewaartermijnen.

10.4 De verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst die naar hun aard bestemd zijn om beëindiging te overleven, blijven ook na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst van kracht.