

Algemene voorwaarden Webpower

Mei 2018

ISO 9001
CERTIFIED

ISO 27001
CERTIFIED



SWEDMA



Algemene voorwaarden

Dit zijn de algemene voorwaarden van Webpower (hierna ook aangeduid als "wij" of "ons"). Webpower streeft naar heldere en eenvoudige voorwaarden. We hebben daarom ons best gedaan ervoor te zorgen dat de algemene voorwaarden ook leesbaar zijn voor niet-juristen en dat alleen de onderwerpen geregeld worden die voor onszelf en onze klanten écht belangrijk zijn. Als de voorwaarden op enig punt onduidelijk zijn, neem dan gerust contact met ons op.

Bedrijfsnaam: Webpower B.V.
Adres: Koolhovenstraat 1k
3772 MT Barneveld

Telefoon: +31 342 423 262
E-mail: contact@webpower.nl
KvK-nummer: 09103500

Totstandkoming en duur van de overeenkomst

Je kunt een overeenkomst met Webpower sluiten door het aanvaarden van een offerte of door online bepaalde producten of diensten te bestellen. Onze offertes zijn vrijblijvend en gelden tot 14 dagen na datum die in het briefhoofd van de offerte wordt vermeld. Als bij akkoord op onze offerte aanvullende eisen of voorwaarden stelt, zijn wij daaraan niet gebonden en komt er géén overeenkomst tot stand, tenzij wij anders aangeven.

De looptijd van de overeenkomst wordt vastgelegd in de offerte of het online aanbod van Webpower. Als in de offerte of het online aanbod geen looptijd wordt vermeld, gelden de volgende uitgangspunten:

- Als de overeenkomst betrekking heeft op een concrete prestatie (bijvoorbeeld het verzorgen van een training of het ontwikkelen van maatwerk), dan loopt de overeenkomst automatisch af nadat deze prestatie geleverd is.
- Als de overeenkomst betrekking heeft op een terugkerende prestatie (bijvoorbeeld een abonnement voor het gebruik van bepaalde software), dan wordt de overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor een periode van 12 maanden.

Overeenkomsten die betrekking hebben op een terugkerende prestatie worden aan het einde van de looptijd telkens stilzwijgend verlengd met de duur van de initiële looptijd. Overeenkomsten kunnen alleen tegen het einde van de looptijd schriftelijk worden opgezegd met een opzegtermijn van 3 maanden. Overeenkomsten die voor onbepaalde tijd zijn aangegaan kunnen op ieder moment schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden. Het tussentijds opzeggen van overeenkomsten is niet mogelijk.

Rangorde

Deze algemene voorwaarden zijn onlosmakelijk verbonden met iedere overeenkomst die je met ons sluit en bestaan uit verschillende onderdelen, namelijk:

- (1) het algemeen deel,
- (2) een onderdeel over onderhoud en ondersteuning en
- (3) een onderdeel over de verwerking van persoonsgegevens.

Als afspraken uit deze verschillende onderdelen tegenstrijdig zijn, geldt daarbij de volgende voorrangregeling (van hoog naar laag):

- het onderdeel over de verwerking van persoonsgegevens;
- het onderdeel over onderhoud en ondersteuning;
- het algemeen deel van deze algemene voorwaarden.

Als de afspraken uit deze algemene voorwaarden tegenstrijdig zijn met de individuele afspraken uit de offerte of ons online aanbod, dan hebben de afspraken uit de offerte of het online aanbod voorrang. Waar in het hiernavolgende over "de overeenkomst" wordt gesproken, worden daarmee de offerte of ons online aanbod en deze algemene voorwaarden gezamenlijk bedoeld.

Uitvoering van de overeenkomst

Webpower doet zijn uiterste best de afgenomen producten en diensten binnen de overeengekomen termijn te leveren. Door ons bekendgemaakte levertermijnen zijn bedoeld ter indicatie en gelden niet als fatale levertermijnen. Als er vertraging dreigt te worden opgelopen of problemen bij levering dreigen te ontstaan, zullen wij je daarover zo tijdig mogelijk informeren.

Webpower kan bij de uitvoering van de overeenkomst bepaalde werkzaamheden laten verrichten door derde partijen. De kosten hiervoor komen voor onze rekening, tenzij vooraf is overeengekomen dat de kosten voor jouw rekening zijn. Om onze samenwerking tot een succes te maken, verwachten wij op een aantal punten ook jouw ondersteuning:

- Je dient ons alle informatie te verstrekken die wij op redelijke gronden uitvragen of waarvan je redelijkerwijs moet begrijpen dat deze nodig is voor ons om een passende offerte uit te brengen, dan wel voor levering van onze diensten.
- Je dient ons alle ondersteuning te bieden die redelijkerwijs door ons wordt verlangd. Zo dien je ons toegang te geven tot accounts voor (online) diensten van derden als dit nodig is voor de configuratie van onze software.
- Als wij werkzaamheden verrichten op locatie (bijvoorbeeld bij jou op kantoor), dien je ons alle toegang te verlenen en faciliteiten ter beschikking te stellen die nodig zijn voor de uit te voeren werkzaamheden. Hiervoor worden door jou geen kosten in rekening gebracht.

Als je ons niet (of niet tijdig) de benodigde informatie aanlevert of ondersteuning biedt, kan dit van invloed zijn op de levertermijn van de producten of diensten. Wij kunnen de overeengekomen prijzen hierop aanpassen.

Licentie

Voor het gebruikmaken van onze software (en eventueel andere door ons geleverde materialen), is een gebruiksrecht (ook wel "licentie") nodig. Deze licentie is gekoppeld aan het abonnement voor onze software waarvoor je een overeenkomst met ons sluit. De licentie wordt verstrekt op niet-exclusieve en niet-overdraagbare basis en is geldig voor de looptijd van het abonnement.

Je krijgt alleen de gebruiksrechten die worden genoemd in de offerte of het online aanbod of die schriftelijk door ons zijn toegekend. Licenties zijn klantgebonden en mogen alleen worden gebruikt binnen de eigen onderneming van de klant. Het is niet toegestaan derde partijen toegang te geven tot de software of materialen van Webpower. Je hebt daarnaast géén recht op een kopie van – of toegang tot – de broncode van de software.

In de software van Webpower kan ook software van derden geïntegreerd zijn. Op het gebruik van deze software van derden, kunnen aanvullende voorwaarden van de betreffende toeleverancier van toepassing zijn. Als dat het geval is, worden deze voorwaarden door ons ter beschikking gesteld en zijn deze (met voorrang op onze eigen algemene voorwaarden) van toepassing op de overeenkomst. Voor zover in de betreffende voorwaarden niet anders wordt bepaald, blijven de algemene voorwaarden van Webpower van toepassing op het gebruik van software van derden.

Accounts

Voor toegang tot onze software, hebben eindgebruikers een gebruikersaccount nodig. Webpower zal (als je software bij ons afneemt) bij het aangaan van de overeenkomst inloggegevens voor een administratief account ter beschikking stellen. Via dit account kun je de software beheren en gebruikersaccounts voor eindgebruikers aanmaken.

Alle accounts zijn persoonsgebonden en mogen niet worden gedeeld door meerdere personen. Je dient dus voor iedere eindgebruiker een eigen gebruikersaccount aan te maken. Alle handelingen via het administratieve account en de aangemaakte gebruikersaccounts komen voor jouw rekening en risico. In het geval van een vermoeden van misbruik, dien je zo snel mogelijk het wachtwoord voor het betreffende account aan te passen en hiervan melding te maken bij Webpower.

Gebruik van jouw data

Via onze software kun je bestanden en gegevens opslaan. Webpower heeft alleen het recht deze bestanden en gegevens te gebruiken voor de uitvoering van de overeenkomst. Na het einde van de overeenkomst zal Webpower de bestanden en gegevens wissen. Webpower is niet verplicht in een dergelijk geval een kopie van de bestanden en gegevens te verstrekken. Je dient deze dus vóór het einde

van de overeenkomst zelf veilig te stellen, dan wel vóór het einde van de overeenkomst een kopie op te vragen bij Webpower. De kosten voor het maken van een kopie zijn niet inbegrepen bij de overeengekomen prijzen en kunnen door ons afzonderlijk in rekening worden gebracht.

Voor zover de klantdata bestaat uit persoonsgegevens, kunnen daarvoor aanvullende en/of afwijkende regels van toepassing zijn. Zie daarvoor het onderdeel "Verwerking van persoonsgegevens" van deze algemene voorwaarden.

Geheimhouding

Webpower en de klant zijn over en weer verplicht vertrouwelijke informatie die zij van elkaar ontvangen strikt geheim te houden. Vertrouwelijke informatie mag alleen worden gedeeld met werknemers op een need-to-know basis, mits de betreffende personen op grond van een arbeidsovereenkomst of een andere schriftelijke overeenkomst verplicht zijn tot geheimhouding.

Voor het delen van vertrouwelijke informatie met derde partijen is schriftelijke toestemming van de informatieverstrekken partij vereist.

Na het einde van de overeenkomst en op eerste verzoek van de informatieverstrekken partij, dient de vertrouwelijke informatie te worden vernietigd. De vernietiging moet schriftelijk aan de informatieverstrekken partij worden bevestigd.

Onder vertrouwelijke informatie valt alle informatie die gemarkeerd is met "vertrouwelijk" of soortgelijke aanduidingen, of waarvan redelijkerwijs duidelijk is dat de informatie (bedrijfs)gevoelig is en daarom vertrouwelijk moet worden behandeld. De inhoud van de overeenkomst en door Webpower bekendgemaakte prijzen zijn in ieder geval vertrouwelijk.

Facturatie en prijzen

De prijzen voor de producten en diensten van Webpower worden vermeld in de offerte of het online aanbod. Alle genoemde prijzen zijn exclusief btw en andere (belasting)heffingen, tenzij anders wordt aangegeven. Facturen worden elektronisch toegezonden.

Daarbij geldt steeds een betalingstermijn van 30 dagen vanaf de factuurdatum, tenzij anders overeengekomen. Indien op de factuur een inkoopnummer (of soortgelijke referenties of gegevens) moeten worden vermeld, dien je dit bij het aangaan van de overeenkomst, of uiterlijk 14 dagen voor de datum van facturatie, aan ons kenbaar te maken. Met betrekking tot facturatie hanteren wij verder de volgende uitgangspunten:

Versturen van berichten

Voor het versturen van berichten via de software van Webpower (zoals e-mailnieuwsbrieven of push- en sms-berichten) kun je credits aanschaffen. Deze credits worden pas na betaling geleverd en zijn geldig voor 12 maanden. Overgebleven credits worden niet teruggenomen door Webpower, zijn niet inwisselbaar voor geld en kunnen niet worden overgedragen aan andere klanten.

Bij sommige abonnementen van Webpower worden de credits achteraf gefactureerd op basis van het verbruik in de betreffende abonnementsperiode (maand of jaar). Als dit het geval is, wordt dit expliciet in de offerte of het online aanbod vermeld.

Abonnementskosten

Voor het gebruik van bepaalde software van Webpower heb je een licentie nodig. Voor deze licentie ben je abonnementskosten verschuldigd. Abonnementskosten worden vooraf per abonnementsperiode (maand of jaar) door Webpower gefactureerd. Voor het abonnement kunnen bepaalde gebruikslimieten gelden, bijvoorbeeld met betrekking tot het maximum aantal eindgebruikers. Bij overschrijding van deze limieten kan Webpower aanvullende kosten in rekening brengen conform de daarvoor gebruikelijke tarieven.

Trainingen

Voor trainingen van Webpower wordt in de meeste gevallen een vaste prijs overeengekomen. Webpower heeft het recht voor deze trainingen vooruitbetaling te verlangen. Reis- en verblijfskosten zijn niet meegerekend in de vaste prijs en kunnen achteraf worden gefactureerd.

Advies-, ondersteunings- en (software)ontwikkel diensten

Aanvullende advies-, ondersteunings- en (software)ontwikkel diensten van Webpower worden

achteraf per maand gefactureerd op basis van nacalculatie. Webpower hanteert hiervoor standaard uurtarieven die worden vermeld in de offerte of het aanbod, of die in andere gevallen op aanvraag bij Webpower beschikbaar zijn. Aan het einde van iedere maand zal Webpower hiervoor een factuur sturen.

Indien je onze factuur niet binnen de factuurtermijn betaalt, dan ben je vanaf de datum waarop de factuurtermijn verstrijkt wettelijke handelsrente verschuldigd en € 15,- aan administratiekosten voor de door ons te versturen betalingsherinnering. Als betaling ook na het versturen van een betalingsherinnering uitblijft, hebben wij het recht onze vordering uit handen te geven. Alle (juridische) kosten die wij in of buiten rechte maken om onze vordering voldaan te krijgen, komen voor jouw rekening.

Fair use

Ten aanzien van de hoeveelheid dataopslag en dataverkeer hanteert Webpower een "fair use" beleid. Webpower zal monitoren hoeveel dataopslag en dataverkeer er gebruikt wordt via de software. Als er sprake is van excessief gebruik, dan zullen wij je waarschuwen en kunnen wij, indien je na onze waarschuwing geen maatregelen neemt, restricties in het gebruik opleggen of de toegang tot de software beperken. Van excessief gebruik is in ieder geval sprake als je meer dan drie keer de hoeveelheid dataopslag en dataverkeer gebruikt dan andere klanten met een vergelijkbaar abonnement. In spoedeisende gevallen kunnen wij ingrijpen zonder je vooraf te waarschuwen.

Gebruiksregels

Voor de door ons aangeboden software, hanteren wij een aantal gebruiksregels.

Je vrijwaart ons van eventuele (schade)claims van derden, alsmede voor eventuele door toezichthouders of andere autoriteiten opgelegde boetes die verband houden met een overtreding van deze gebruiksregels. Deze vrijwaring geldt voor overtreding door uzelf of door personen die via een account onder jouw beheer gebruik maken van de software.

- Je mag via onze software geen materialen opslaan of verspreiden die inbreuk maken op rechten van derden (zoals auteurs- of merkenrechten) of die smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend zijn.
- Je mag via onze software geen materialen opslaan of verspreiden die erotisch of pornografisch zijn, tenzij wij daarvoor vooraf schriftelijk toestemming hebben gegeven.
- Je dient bij het gebruik van onze software de toepasselijke wetgeving in acht te nemen, waaronder in ieder geval de privacywetgeving (zoals, maar niet beperkt tot, de Algemene Verordening Gegevensbescherming) en de wetgeving over het verspreiden van ongevraagde elektronische communicatie (zoals, maar niet beperkt tot, de Telecommunicatiewet).
- Je mag met onze software geen hinder of schade toebrengen aan Webpower of andere gebruikers, bijvoorbeeld door het opstarten van processen of programma's waarvan je weet of moet weten dat zij de werking van de systemen van Webpower kunnen vertragen.
- Je mag via onze software géén kwaadaardige inhoud, zoals virussen, spyware of malware verspreiden.

(Software)ontwikkel diensten

Als Webpower op uitdrukkelijk verzoek en tegen betaling bepaalde software of materialen voor jou ontwikkelt (ook wel "maatwerk"), blijven de intellectuele eigendomsrechten bij Webpower, zodat Webpower het maatwerk (al dan niet in onderdelen) ook ten behoeve van andere klanten kan inzetten. Webpower verleent in dit kader de volgende licentie:

- In het geval van maatwerksoftware (en daarbij horende documentatie) ontvang je het niet-exclusieve recht om deze maatwerksoftware en documentatie te gebruiken voor de duur van de overeenkomst. Het is niet toegestaan de licentie over te dragen, dan wel om derde partijen anderszins toegang te geven tot de maatwerksoftware en documentatie. Webpower is niet verplicht de broncode van de maatwerksoftware te verstrekken.
- In het geval van ander maatwerk (bijvoorbeeld de ontwikkeling van huisstijlen, logo's, advertenties, nieuwsbrieven, et cetera) ontvang je het niet-exclusieve recht om het maatwerk te gebruiken tijdens en na afloop van de overeenkomst. Het is niet toegestaan de licentie over te dragen aan derden.

Als Webpower bij de ontwikkeling materialen of (open source) software van derden gebruikt, word je door Webpower geïnformeerd over de van toepassing zijnde licentievoorwaarden. Eventuele

licentiekosten komen voor jouw rekening, tenzij anders overeengekomen. Voor de ontwikkeling van het maatwerk geldt verder de volgende procedure:

- Voorafgaand aan de ontwikkeling van het maatwerk wordt in overleg vastgesteld aan welke functionele en/of technische eisen het maatwerk moet voldoen. Wij zullen het maatwerk vervolgens naar eigen inzicht ontwikkelen en opleveren.
- Je dient binnen 14 dagen na oplevering te controleren of het maatwerk voldoet aan de functionele en/of technische eisen. Als je niet binnen 14 dagen gemotiveerd en schriftelijk aan ons kenbaar maakt dat het maatwerk niet voldoet, geldt dit als instemming.
- Als je het maatwerk afkeurt, doen wij ons best het maatwerk aan te passen, of zullen wij gemotiveerd aangeven waarom de door jou aangevoerde argumenten niet opgaan. Je dient vervolgens opnieuw binnen 14 dagen te controleren of het maatwerk voldoet.
- Als je het maatwerk herhaaldelijk afkeurt, hebben beide partijen het recht om de overeenkomst op te zeggen. Je hoeft dan alleen de al door ons geleverde diensten en gewerkte uren te vergoeden, maar mag het maatwerk niet (blijven) gebruiken.

Als je ons (bron)materialen aanlevert voor de ontwikkeling van het maatwerk, vrijwaar je ons van eventuele claims van derden die stellen dat de (bron)materialen inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten of anderszins onrechtmatig zijn. Als je de hierboven beschreven procedure niet volgt, behoudt Webpower zich het recht voor de reeds geleverde (ontwikkel)diensten te factureren.

Werknemers

Het is niet toegestaan tijdens de looptijd van de overeenkomst of binnen één jaar na afloop daarvan werknemers van Webpower in dienst te nemen, dan wel op een andere manier (direct of indirect) werkzaamheden te laten verrichten. Dit is slechts anders als wij hiervoor vooraf schriftelijk toestemming hebben gegeven. Onder werknemers worden alle personen verstaan die in dienst zijn bij Webpower of een aan ons gelieerde onderneming, of die niet langer dan 6 maanden voor het aangaan van de overeenkomst in dienst waren bij Webpower.

Aansprakelijkheid

Webpower besteedt veel zorg aan de aangeboden producten en diensten, maar kan fouten niet volledig uitsluiten. Als er onverhoopt toch schade ontstaat, is onze aansprakelijkheid, uit welke hoofde dan ook, beperkt conform de volgende regels:

- Webpower is aansprakelijk tot maximaal het bedrag dat je op grond van de overeenkomst aan ons verschuldigd bent. Als de overeenkomst een looptijd heeft dan meer dan één jaar, is Webpower aansprakelijk tot maximaal het bedrag dat je verschuldigd bent in het jaar waarin de schade is ingetreden. Dit alles tot een maximum van EUR 50.000,- op jaarbasis. Deze aansprakelijkheidsregeling geldt ongeacht het aantal gebeurtenissen en het aantal overeenkomsten dat je met Webpower of aan ons gelieerde ondernemingen hebt gesloten.
- Webpower is niet aansprakelijk in situaties van overmacht, zoals bij verstoringen van het internet of telecommunicatiefaciliteiten, netwerkaanvallen, stroomstoringen, aanvallen van malware of virussen, tekortkomingen door partijen van wie Webpower bij het uitvoeren van de overeenkomst afhankelijk is, gebreken aan zaken, apparatuur of programmatuur waarvan je het gebruik door Webpower hebt voorgeschreven, brand, overstromingen, ziekte of uitval van personeelsleden, of overheidsmaatregelen.
- Aansprakelijkheid voor gederfde winst, gemiste besparing, verminking of verlies van opgeslagen data en schade ontstaan door bedrijfsstagnatie, wordt door Webpower uitgesloten.
- Eventuele schade moet zo snel mogelijk bij Webpower worden gemeld. Het recht op schadevergoeding vervalt als je de schade niet uiterlijk binnen 30 dagen na het ontstaan van de schade voldoende gemotiveerd bij Webpower meldt.

De hiervoor besproken aansprakelijkheidsregeling geldt niet voor schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Webpower, of die het gevolg is van dood of lichamelijk letsel.

Prijswijzigingen

Prijswijzigingen worden ten minste 30 dagen van te voren per e-mail aangekondigd. Webpower heeft het recht de overeengekomen prijzen eens per jaar te verhogen met maximaal 5 procent, zonder dat hiervoor jouw instemming nodig is. Bij andere (of hogere) prijsverhogingen heb je het recht de

overeenkomst binnen 14 dagen na aankondiging op te zeggen. Hierbij geldt een opzegtermijn van 6 maanden, gedurende welke periode de oude prijzen van Webpower van toepassing blijven. Door ons doorgevoerde prijswijzigingen gelden ook voor reeds gesloten overeenkomsten. Wel gelden hierbij een aantal uitzonderingen:

- Prijswijzigingen zijn niet van invloed op reeds gesloten overeenkomsten waarbij een vaste prijs is overeengekomen.
- Prijswijzigingen zijn niet van invloed op reeds aangeschafte credits die gebruikt kunnen worden via de software.

Wijziging van de algemene voorwaarden

Webpower verbetert producten en diensten continu, wat ook kan leiden tot veranderingen in deze algemene voorwaarden. Webpower zal de voorwaarden zoveel mogelijk up-to-date houden en eventuele veranderingen minimaal 30 dagen voordat de nieuwe versie in werking treedt per e-mail aankondigen.

Als je het niet eens bent met een door Webpower doorgevoerde verandering, kun je binnen 14 dagen na aankondiging bezwaar maken. In overleg kan dan worden besloten eventueel nog aanpassingen door te voeren. Als Webpower besluit aan de verandering vast te houden, kun je de overeenkomst opzeggen tegen (en uiterlijk tot) de datum waarop de nieuwe versie van de algemene voorwaarden in werking treedt.

Opschorten en opzeggen

Webpower heeft in een aantal gevallen de mogelijkheid de levering van de producten of diensten per direct op te schorten (te staken) of de overeenkomst op te zeggen, namelijk in de volgende situaties:

- Je betaalt de overeengekomen prijzen niet binnen de overeengekomen betalingstermijn of hebt gebruiksregels of andere verplichtingen uit de overeenkomst geschonden, tenzij deze verplichting van ondergeschikte betekenis is.
- Door vertraging aan jouw zijde (bijvoorbeeld wegens het niet-aanleveren van informatie) of onvoorziene omstandigheden kan niet langer van Webpower gevergd worden dat de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities wordt uitgevoerd.
- Je vraagt surseance van betaling aan, doet aangifte tot faillietverklaring of krijgt faillissement verleend, legt je bedrijfsactiviteiten stil of ontbindt of liquideert je bedrijf.

Indien Webpower besluit de levering van de producten of diensten op te schorten of op te zeggen, dan doet dit geen afbreuk aan het recht schadevergoeding te vorderen of andere rechtsmiddelen aan te wenden.

Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Op alle overeenkomsten die Webpower met klanten sluit, is Nederlands recht van toepassing. Mocht er onverhoopt een geschil ontstaan over de overeenkomst of de door Webpower geleverde producten en diensten, dan zullen de geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement (deelgebied) waar Webpower gevestigd is.

Onderhoud en ondersteuning

Helpdesk

Als je praktische of technische vragen hebt over onze software, kun je contact opnemen met de helpdesk van Webpower. Onze helpdesk is van maandag tot en met vrijdag tussen 9:00 en 17:30 uur (Nederlandse tijd) telefonisch bereikbaar op (+)31 342 423 262 of 24 uur per dag, 7 dagen per week per e-mail op support@webpower.nl, met uitzondering van officieel erkende Nederlandse feestdagen. Alleen personen die succesvol een training voor het gebruik van de software van Webpower hebben afgerond (die door ons "gecertificeerd" zijn) mogen contact opnemen met de helpdesk.

Tenzij anders is overeengekomen, is bij het abonnement voor de software 3 uur per jaar aan ondersteuning via de helpdesk inbegrepen. Eventuele aanvullende uren zullen door Webpower afzonderlijk gefactureerd worden. Hiervoor zal Webpower aan het eind van iedere maand een factuur sturen.

Onderhoud

Webpower streeft ernaar de software up-to-date te houden en zal periodiek updates en upgrades doorvoeren voor het verhelpen van fouten, het verbeteren van de beveiliging, het toevoegen van functionaliteiten of het verbeteren van de werking van de software. Webpower kan van tijd tot tijd naar eigen inzicht functionaliteiten aan de software toevoegen of bestaande functionaliteiten veranderen.

Onderhoudswerkzaamheden kunnen tot gevolg hebben dat de software tijdelijk niet gebruikt kan worden. Om overlast zoveel mogelijk te beperken, wordt gepland onderhoud uitgevoerd binnen het volgende onderhoudsvenster:

- op woensdagen tussen 22:00 tot 00:00 uur (Nederlandse tijd);
- op zondagen tussen 20:00 en 23:00 uur (Nederlandse tijd).

Naast de hierboven beschreven geplande onderhoudswerkzaamheden, kan het soms noodzakelijk zijn spoedonderhoud te verrichten (bijvoorbeeld indien er kritische fouten in de software worden ontdekt). Spoedonderhoud kan ook buiten het beschreven onderhoudsvenster worden uitgevoerd, waarbij wij ernaar streven overlast zoveel mogelijk te beperken.

Back-ups

Webpower maakt dagelijks een back-up van de configuratie en de door jou via de software opgeslagen bestanden en gegevens. Deze back-ups worden bewaard voor een periode van 90 dagen en worden daarna door ons verwijderd of overschreven.

De back-ups zijn primair bedoeld voor het terugzetten van software of bestanden en gegevens in het geval van een catastrofale storing bij Webpower. In dergelijke gevallen zal de back-up kosteloos door ons worden teruggezet. Als er bestanden of gegevens verloren zijn gegaan en dit is niet het gevolg van een aan Webpower toerekenbare tekortkoming (bijvoorbeeld als een van jouw werknemers per ongeluk bestanden of gegevens heeft verwijderd), dan kunnen wij de gemaakte kosten en gewerkte uren in rekening brengen voor het terugzetten van een back-up.

Het is niet mogelijk individuele bestanden of gegevens terug te zetten. Als er een back-up wordt teruggezet, zullen (wijzigingen in) bestanden of gegevens die na het tijdstip van het maken van de back-up zijn opgeslagen, verloren gaan.

Verwerking van persoonsgegevens

Algemeen

Bij het gebruik van onze producten en diensten kunnen door Webpower in jouw opdracht persoonsgegevens worden verwerkt. Op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is het verplicht hierover afspraken te maken. Dat doen wij via deze voorwaarden.

Begrippen uit deze voorwaarden die gedefinieerd zijn in de AVG, hebben de betekenis zoals in de AVG wordt bedoeld. Bij de verwerking van persoonsgegevens is Webpower "verwerker" en ben jij "verwerkingsverantwoordelijke" in de zin van de AVG. De verplichtingen die voortvloeien uit deze algemene voorwaarden, gelden ook voor onze werknemers die de persoonsgegevens verwerken en voor eventuele derde partijen die door ons worden ingeschakeld bij de verwerking van persoonsgegevens.

Soorten persoonsgegevens en categorieën betrokkenen

De persoonsgegevens die Webpower, afhankelijk van de door jou afgenomen producten en diensten, in jouw opdracht kan verwerken, zijn:

- berichtgegevens (inhoud van via de software verstuurd e-mails of push- en sms-berichten);
- contactgegevens (waaronder NAW-gegevens, e-mailadressen en telefoonnummers);
- technische gegevens (waaronder IP-adressen en browserinformatie);
- inloggegevens (waaronder gebruikersnamen en wachtwoorden);
- betaalgegevens (waaronder rekeningnummers en creditcardinformatie); en
- overige gegevens die via de software worden opgeslagen en/of op een andere wijze aan ons verstrekt worden om te worden verwerkt.

Deze persoonsgegevens kunnen, afhankelijk van de door jou afgenomen producten en diensten, betrekking hebben op de volgende categorieën betrokkenen:

- jouw werknemers;
- andere personen die onder jouw abonnement gebruik maken van de software; en
- personen aan wie via de software berichten worden verstuurd, zoals via e-mail, push en sms.

Verwerking van persoonsgegevens

Webpower zal bij de uitvoering van de overeenkomst alleen persoonsgegevens verwerken onder jouw gezag en onder jouw uitdrukkelijke eindverantwoordelijkheid. Wij zullen de gegevens niet voor eigen doeleinden verwerken en zullen de persoonsgegevens alleen verwerken gedurende de looptijd van de overeenkomst. Wij nemen bij het verwerken van persoonsgegevens de bepalingen in acht die op grond van de AVG op ons van toepassing zijn.

Je garandeert dat de verstrekte persoonsgegevens en de gegeven opdracht tot het verwerken van persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van de betrokkenen of derden. Je garandeert daarnaast dat er bij het gebruik van de software voldaan is aan alle informatieverplichtingen en toestemmingsvereisten die voortvloeien uit de toepasselijke wetgeving, waaronder de AVG en de Telecommunicatiewet. Je vrijwaart ons van eventuele claims van betrokkenen of derden, alsmede voor eventuele door toezichthouders of andere autoriteiten opgelegde boetes wegens het niet-naleven van deze garanties.

Doorgifte van persoonsgegevens naar derde landen

Webpower zal de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Voor het verwerken van persoonsgegevens buiten de EER zullen wij vooraf toestemming aan je vragen. Op jouw verzoek verstrekken wij een overzicht van de landen waarin de persoonsgegevens worden verwerkt.

Inschakelen van derden

Je geeft ons toestemming om bij de verwerking van persoonsgegevens derde partijen (ook wel "subverwerkers") in te schakelen. Als wij voornemens zijn om nieuwe subverwerkers in te schakelen, word je daarover vooraf per e-mail geïnformeerd. Je kunt bezwaar maken tegen het inschakelen van een specifieke subverwerker, maar alleen als daarvoor gegronde redenen zijn. Je moet je realiseren dat wij mogelijk niet in staat zijn onze producten en/of diensten volledig te (blijven) leveren als de betreffende subverwerker niet kan worden ingeschakeld.

Als je bezwaar maakt tegen het inschakelen van een subverwerker, zullen wij in overleg met jou een oplossing zoeken. Kan er binnen 30 dagen na het versturen van onze aankondigingsmail géén oplossing worden gevonden, dan heb je het recht de overeenkomst op te zeggen en hebben wij de mogelijkheid om de betreffende subverwerker alsnog in te schakelen.

Beveiliging

Wij spannen ons in passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om de persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of onrechtmatige verwerking (denk hierbij aan onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van persoonsgegevens). In dit kader hanteren wij beveiligingsbeleid dat door ons periodiek geüpdatet wordt (zie voor de actuele versie onze website). Daarnaast is Webpower gecertificeerd op het gebied van kwaliteitsmanagement en beveiliging conform ISO 9001:2015 en ISO 27001:2013 (zie voor meer informatie onze website).

Als je door Webpower andere persoonsgegevens wilt laten verwerken dan in deze voorwaarden beschreven wordt, of bijzondere persoonsgegevens wilt laten verwerken, moet je dit vooraf aan ons melden. Wij zullen dan in overleg met jou beoordelen of er al dan niet aanvullende technische en organisatorische maatregelen genomen moeten worden en welke kosten hiermee gepaard gaan.

Datalekken

In het geval van een inbreuk in verband met persoonsgegevens (ook wel "datalek"), streeft Webpower ernaar de inbreuk onmiddellijk, maar in ieder geval binnen 48 uur na constatering, bij jou te melden. Je dient vervolgens zelf te beoordelen of je de bevoegde toezichthouders (in Nederland de Autoriteit Persoonsgegevens) en eventueel de betrokkenen hierover moet informeren. Als dit op grond van de toepasselijke wet- en regelgeving verplicht is, zal Webpower meewerken aan het informeren van de bevoegde toezichthouders en betrokkenen.

Audits

Je hebt het recht audits uit te laten voeren door een onafhankelijke ICT-deskundige die aan geheimhouding is gebonden, ter controle van de naleving van de in deze algemene voorwaarden vastgelegde afspraken over het verwerken van persoonsgegevens.

Voordat je een audit laat uitvoeren, moet je bij ons navragen of er reeds auditrapportages aanwezig zijn, bijvoorbeeld van door Webpower zelf uitgevoerde of door andere klanten uitgevoerde audits. Als deze auditrapportages aanwezig zijn, heb je alleen het recht zelf een extra audit uit te voeren als hiervoor redelijke argumenten zijn. Redelijke argumenten kunnen zijn dat de aanwezige auditrapportages verouderd zijn of onvoldoende uitsluitsel geven over de naleving van de afspraken over het verwerken van persoonsgegevens.

De datum van de audit wordt in overleg afgestemd en zal maximaal één keer per jaar worden uitgevoerd. Webpower zal alle redelijke medewerking verlenen bij de audit en zal aan de ICT-deskundige alle benodigde informatie ter beschikking stellen. Ook zal Webpower, voor zover dit redelijkerwijs nodig is, medewerkers aan de ICT-deskundige ter beschikking stellen.

De bevindingen van de ICT-deskundige worden door Webpower in overleg met jou beoordeeld. Mocht de audit hier aanleiding toe geven, dan zullen er door Webpower en/of door jou wijzigingen doorgevoerd worden. De kosten voor de audit (met inbegrip van de door Webpower naar redelijkheid gemaakte kosten) komen voor jouw rekening.

Verzoeken van betrokkenen

Als betrokkenen zich tot Webpower richten met een verzoek tot het uitoefenen van wettelijke rechten, zoals het recht op inzage in persoonsgegevens, zal Webpower het verzoek aan je doorsturen en de betrokkene hiervan op de hoogte stellen. Je dient het verzoek vervolgens zelfstandig af te handelen. Indien je hierbij ondersteuning vanuit Webpower verlangt, kunnen wij de hierbij gemaakte kosten in rekening brengen.

Verwijderen van persoonsgegevens

Als de overeenkomst wordt beëindigd of afloopt, vernietigen wij onverwijld de persoonsgegevens die wij in jouw opdracht verwerken. Als is overeengekomen dat Webpower ondersteuning zal leveren bij de migratie naar een andere toeleverancier, kunnen de persoonsgegevens gedurende het migratietraject nog door de klant verwerkt worden. In dat geval worden de persoonsgegevens onverwijld vernietigd na afronding van het migratietraject.