

## **Algemene voorwaarden Tamer Digital, ook handelend onder de naam Tamer Group**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding of offerte van Tamer Digital ter zake van Diensten en maken integraal onderdeel uit van iedere Overeenkomst tussen Tamer Digital en Klant. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Klant die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Tamer Digital alleen bindend indien en voor zover deze door Tamer Digital uitdrukkelijk Schriftelijk zijn aanvaard. Met een hoofdletter geschreven termen hebben de betekenis zoals in het laatste artikel vermeld.

### **1. Artikel 1. Contractsluiting**

1.1. Klant kan de Diensten direct vanaf de Tamer Digital Website aanvragen. De Overeenkomst ontstaat op het moment van verzending van de (al dan niet automatisch gegenereerde) e-mail van Tamer Digital met daarin de bevestiging en acceptatie van de aanvraag. Klant kan tevens vrijblijvend een offerte aanvragen. De Overeenkomst ontstaat op het moment van ontvangst van akkoord op de offerte, mits dit plaatsvindt voor de in de offerte genoemde einddatum.

1.2. Gesloten Overeenkomsten zijn definitief.

### **2. Artikel 2. Uitvoering van de overeenkomst**

2.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Tamer Digital deze naar beste kunnen en onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap nakomen.

2.2. Tamer Digital zal zich inspannen om kwalitatief goede en ononderbroken beschikbaarheid van Diensten en daarbij behorende systemen en netwerken te realiseren en om toegang tot door Klant hiermee opgeslagen gegevens te realiseren. Tamer Digital biedt echter geen garanties over kwaliteit of beschikbaarheid.

2.3. Door Tamer Digital opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking.

2.4. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Tamer Digital het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende onverwachte meerkosten zijn voor rekening van Klant, tenzij anders overeengekomen. Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op de werkzaamheden die derden in het kader van de overeenkomst verrichten.

2.5. Indien zulks is overeengekomen, zal Tamer Digital Klant toegang tot een Account verschaffen. Het Account zal toegankelijk zijn door een wachtwoord en gebruikersnaam in te voeren. Iedere actie die middels het Account van Klant of een door Klant aangemaakt Account plaatsvindt, wordt geacht onder verantwoordelijkheid en risico van Klant te zijn geschied. Indien Klant vermoedt of redelijkerwijs behoort te vermoeden of te weten dat misbruik van een Account plaatsvindt, dient Klant dit zo spoedig mogelijk aan Tamer Digital te melden zodat deze maatregelen kan nemen.

- 2.6. Tamer Digital zal zich beschikbaar houden voor een redelijk niveau van klantenondersteuning op afstand per telefoon en e-mail, tijdens reguliere kantooruren.
- 2.7. Alle wijzigingen in de Overeenkomst, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is, worden wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn als meerwerk beschouwd en voor zover daaruit minder kosten bestaan als minderwerk. Deze worden overeenkomstig gefactureerd aan Opdrachtgever.

### **3. Artikel 3. Verplichtingen van Klant**

- 3.1. Klant is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Overeenkomst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Klant er zorg voor dat alle gegevens waarvan Tamer Digital aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan Tamer Digital worden verstrekt. De termijn waarbinnen Tamer Digital de Overeenkomst dient uit te voeren, vangt niet eerder aan dan nadat alle gevraagde en benodigde gegevens door Tamer Digital zijn ontvangen.
- 3.2. Indien Klant weet of kan vermoeden dat Tamer Digital bepaalde (extra) maatregelen zal moeten treffen om aan diens verplichtingen te kunnen voldoen, zal Klant Tamer Digital daarvan onverwijld op de hoogte stellen. Deze verplichting geldt bijvoorbeeld als Klant weet of behoort te voorzien dat er een buitengewone piek in belasting van de systemen van Tamer Digital zal ontstaan, die in enige waarschijnlijkheid onbeschikbaarheid van de Diensten zou kunnen veroorzaken. Dit geldt temeer indien Klant weet dat er ook Diensten aan anderen worden geleverd via dezelfde systemen als die Tamer Digital gebruikt om Diensten aan Klant te leveren. Tamer Digital zal er na waarschuwing alles aan doen om onbeschikbaarheid van de Diensten te voorkomen. Tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, kunnen alle redelijke extra kosten die daarbij worden gemaakt, in rekening worden gebracht aan Klant.
- 3.3. Klant mag de Diensten in geen geval gebruiken voor Toepassingen met Verhoogd Risico.
- 3.4. Indien Klant voor het specifieke gebruik dat hij aan de Diensten geeft of beoogt te geven enige vergunning of andere toestemming van overheidsinstanties of derden nodig heeft, dient Klant zelf zorg te dragen voor het verkrijgen daarvan. Klant garandeert ten opzichte van Tamer Digital dat hij alle vergunningen en/of toestemmingen bezit die noodzakelijk zijn voor het gebruik van de Diensten door Klant.

#### **4. Artikel 4. Gedragsregels en notice/takedown**

- 4.1. Het is Klant verboden om met gebruikmaking van de Diensten de Nederlandse of andere op Klant of Tamer Digital van toepassing zijnde wet- of regelgeving te schenden of om inbreuk te maken op de rechten van anderen.
- 4.2. Het is (of dit nu legaal is of niet) door Tamer Digital verboden om met gebruikmaking van de Diensten Materialen aan te bieden of te verspreiden die:
  - 4.2.1. Onmiskenbaar primair bedoeld zijn om anderen behulpzaam te zijn bij het schenden van de rechten van derden, zoals websites met (uitsluitend of voornamelijk) hacktools of uitleg over computercriminaliteit die kennelijk is bedoeld om de lezer in staat te stellen de omschreven criminele gedragingen te (doen) plegen en niet om zich daartegen te kunnen verdedigen;
  - 4.2.2. Onmiskenbaar smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haat zaaiend zijn;
  - 4.2.3. Kinderpornografie of bestialiteitspornografie bevatten of er kennelijk op zijn gericht om anderen te helpen dergelijke materialen te vinden;
  - 4.2.4. Een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie;
  - 4.2.5. Hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) materiaal dat onmiskenbaar inbreuk maakt op auteursrechten, naburige rechten of portretrechten;
  - 4.2.6. Ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat;
  - 4.2.7. Kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.
- 4.3. Het verspreiden van pornografische Materialen middels de Diensten is toegestaan voor zover dit geen overlast of andere overtreding van deze Algemene Voorwaarden oplevert.
- 4.4. Klant onthoudt zich ervan overige klanten of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan systemen of netwerken van Tamer Digital of overige klanten. Het is Klant verboden processen of programma's, al dan niet via de systemen van Tamer Digital, op te starten waarvan Klant weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Tamer Digital, haar klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.
- 4.5. Indien naar het oordeel van Tamer Digital hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Tamer Digital of derden en/of van de dienstverlening via internet, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, denial-of-service-aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Tamer Digital gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Tamer Digital mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met deze maatregelen verhalen

op Klant.

- 4.6. Wanneer Tamer Digital een klacht ontvangt over overtreding van dit artikel door Klant, of zelf constateert dat hiervan sprake lijkt te zijn, zal Tamer Digital Klant zo snel mogelijk op de hoogte stellen van de klacht of overtreding. Klant zal zo spoedig mogelijk een reactie geven, waarna Tamer Digital zal besluiten hoe te handelen.
- 4.7. Indien Tamer Digital van oordeel is dat sprake is van een overtreding, zal zij de toegang tot het betreffende Materiaal blokkeren, echter zonder dit Materiaal definitief te verwijderen (tenzij dit technisch onmogelijk blijkt, in welk geval Tamer Digital een back-up zal maken). Tamer Digital zal zich inspannen om daarbij geen overige Materialen te raken. Tamer Digital zal Klant zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van genomen maatregelen.
- 4.8. Tamer Digital is te allen tijde gerechtigd om aangifte te doen van geconstateerde strafbare feiten. Voorts is Tamer Digital gerechtigd om naam, adres en andere identificerende gegevens van Klant af te geven aan een derde die klaagt dat Klant inbreuk maakt op diens rechten of deze Algemene Voorwaarden, mits de juistheid van die klacht in redelijkheid voldoende aannemelijk is en de derde een duidelijk belang heeft bij afgifte van de gegevens.
- 4.9. Hoewel Tamer Digital ernaar streeft om zo redelijk, zorgvuldig en adequaat mogelijk op te treden na klachten over Klant, is Tamer Digital nimmer gehouden tot vergoeding van schade als gevolg van maatregelen als bedoeld in dit artikel.
- 4.10. Het is Klant toegestaan om de Diensten door te leveren (te "resellen"), echter uitsluitend in combinatie met of als onderdeel van de eigen producten of diensten van Klant en zonder de naam van Tamer Digital als toeleverancier of onderaannemer kenbaar te maken. Klant dient Tamer Digital te vrijwaren van alle claims door zijn afnemers. Tamer Digital mag ook bij overtredingen van deze algemene voorwaarden door die afnemers onverkort optreden.

## **5. Artikel 5. Aanvraag van domeinnamen**

- 5.1. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, zoals de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland bij .nl-domeinnamen. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam. Tamer Digital vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.
- 5.2. Klant kan uitsluitend uit de bevestiging van Tamer Digital, waarin vermeld wordt dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.
- 5.3. Klant vrijwaart en houdt Tamer Digital schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door Klant. Tamer Digital

is niet aansprakelijk voor het verliezen door Klant van diens recht(en) op een domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Klant.

- 5.4. Klant dient zich te conformeren aan de regels die registrerende instanties stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van een domeinnaam. Tamer Digital zal naar deze regels verwijzen tijdens de registratieprocedure.
- 5.5. Tamer Digital heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen wanneer Klant aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de Overeenkomst, zulks echter uitsluitend voor de duur dat Klant in gebreke is en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een schriftelijke ingebrekestelling.
- 5.6. In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Klant is Tamer Digital gerechtigd een domeinnaam van Klant op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.

## **6. Artikel 6. Opslag- en datalimieten**

- 6.1. Tamer Digital kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die Klant mag of feitelijk kan gebruiken in het kader van de Diensten.
- 6.2. Mocht Klant de geldende limieten overschrijden, dan kan Tamer Digital na verzending van ten minste één waarschuwingsbericht aan Klant betreffende de overschrijding, het Abonnement van Klant eenzijdig omzetten naar een Abonnement waar de opslag en dataverkeer wel binnen past.
- 6.3. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte of dataverkeer is overschreden.

## **7. Artikel 7. Rechten van intellectueel eigendom**

- 7.1. Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van de Overeenkomst door Tamer Digital ontwikkelde of ter beschikking gestelde Materialen berusten uitsluitend bij Tamer Digital of diens licentiegevers.
- 7.2. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of anderszins Schriftelijk expliciet worden toegekend en voor het overige zal Klant deze Materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken. Voornoemde lijdt uitzondering indien onmiskenbaar per abuis is nagelaten aan Klant zo'n recht op uitdrukkelijke wijze te verstrekken. Afgifte van broncode van Materialen is echter te allen tijde alleen verplicht indien expliciet overeengekomen.

- 7.3. Tenzij indien en voor zover Schriftelijk anders is overeengekomen, is het Klant niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit deze Materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Materialen.
- 7.4. Het is Tamer Digital toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van diens Materialen. Indien Tamer Digital door middel van technische bescherming deze Materialen heeft beveiligd, is het Klant niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken, behalve indien en voor zover de wet dwingend het tegendeel bepaald.

## **8. Artikel 8. Prijzen**

- 8.1. Tenzij bij een bedrag uitdrukkelijk anders is vermeld, zijn alle door Tamer Digital genoemde prijzen exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 8.2. Indien een prijs is gebaseerd op door Klant verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn, dan heeft Tamer Digital het recht de prijzen hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.
- 8.3. Indien de Overeenkomst een Abonnement betreft, is Tamer Digital gerechtigd de gehanteerde tarieven op elk moment te wijzigen.
- 8.4. Voor prijswijziging gelden dezelfde voorwaarden en procedures als voor wijziging van de Diensten en van deze Algemene Voorwaarden.

## **9. Artikel 9. Betalingsvoorwaarden**

- 9.1. Tamer Digital zal de door Klant verschuldigde bedragen aan Klant factureren. Tamer Digital mag daarbij elektronische facturen uitreiken. Tamer Digital heeft het recht om periodiek verschuldigde bedragen voorafgaand aan de levering van de Diensten in rekening te brengen.
- 9.2. De betalingstermijn van een factuur is 7 dagen na factuurdatum, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.
- 9.3. Indien Klant na 7 dagen na de betalingstermijn nog niet volledig heeft betaald, is hij automatisch in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist.
- 9.4. Indien Klant in verzuim is, heeft dat de volgende consequenties:
- 9.4.1. Over het openstaande bedrag is de wettelijke rente verschuldigd;
  - 9.4.2. Klant is 15% van de hoofdsom aan invorderingskosten verschuldigd, of 40 euro als dat bedrag meer is dan 15% van de hoofdsom;
  - 9.4.3. De voor Klant gehoste websites en andere Materialen mogen zonder nadere waarschuwing ontoegankelijk worden gemaakt totdat de openstaande bedragen, rente en dergelijke zijn voldaan.

- 9.5. Tenzij Klant een consument is, is beroep door Klant op opschorting, verrekening of aftrek niet toegestaan.
- 9.6. In geval Klant enige verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, is Tamer Digital zonder enige ingebrekestelling gerechtigd naast opschorting van Diensten geleverde goederen terug te nemen, onverminderd het recht van Tamer Digital op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.

## **10. Artikel 10. Aansprakelijkheid**

- 10.1. Tamer Digital is in het kader van de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst niet aansprakelijk behoudens in de gevallen hieronder genoemd, en ten hoogste tot de daarbij vermelde limieten.
- 10.2. De totale aansprakelijkheid van Tamer Digital voor schade geleden door Klant als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Tamer Digital van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Klant overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van Tamer Digital, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag gelijk aan het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) die Klant onder de Overeenkomst heeft betaald tot het moment waarop de schade is ontstaan, of, indien de Overeenkomst een duur heeft van meer dan drie (3) maanden, een bedrag gelijk aan de vergoedingen die Klant in de laatste drie (3) maanden heeft betaald. In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan duizend (1.000) euro (exclusief BTW).
- 10.3. Tamer Digital is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor:
- 10.3.1. Enige schade geleden door maatregelen die Tamer Digital in goed vertrouwen heeft genomen, maar waarvan desalniettemin is gebleken dat deze ten onrechte zijn opgelegd;
  - 10.3.2. Schade uit onbeschikbaarheid van de Diensten, verloren gegevens en doorbreking van technische of organisatorische beveiligingsmaatregelen, en
  - 10.3.3. Indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schadedoor bedrijfsstagnatie.
- 10.4. De aansprakelijkheid van Tamer Digital wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Klant Tamer Digital onverwijld en deugdelijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Tamer Digital ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Tamer Digital in staat is adequaat te reageren. De ingebrekestelling dient binnen 14 dagen na de ontdekking van de schade te zijn ontvangen door Tamer Digital.

10.5. De in dit artikel 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 Tamer Digital.

10.6. Klant is jegens Tamer Digital aansprakelijk voor schade die door een aan hem toerekenbare fout of tekortkoming is ontstaan. Klant vrijwaart Tamer Digital tegen aanspraken betreffende het bij de gebruikmaking van de Diensten door of met toestemming van Klant niet naleven van de gedragsregels in artikel. Deze vrijwaring geldt ook ten aanzien van personen die weliswaar geen werknemers van Klant zijn, maar de Diensten desalniettemin onder de verantwoordelijkheid of met toestemming van Klant hebben gebruikt.

## **11. Artikel 11. Overmacht**

11.1. Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet.

11.2. Onder overmacht worden mede (maar niet uitsluitend) verstaan: storingen van publieke infrastructuur die normaliter voor Tamer Digital beschikbaar is, en waar de levering van de Diensten van afhankelijk is, maar waarover Tamer Digital geen feitelijke macht of contractuele nakomingsverbintenis kan uitoefenen, zoals de werking van de registers van IANA, RIPE of SIDN, en alle netwerken in het internet waar Tamer Digital geen contract mee heeft gesloten; storingen in infrastructuur en/of Diensten van Tamer Digital die zijn veroorzaakt door computercriminaliteit, bijvoorbeeld (D)DOS-aanvallen of al dan niet succesvolle pogingen om de netwerkbeveiliging of systeembeveiliging te omzeilen; tekortkomingen van leveranciers van Tamer Digital, die Tamer Digital niet kon voorzien en waar Tamer Digital diens leverancier niet voor aansprakelijk kan stellen, bijvoorbeeld doordat bij de betreffende leverancier (eveneens) sprake was van overmacht; Gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of ander bronmateriaal waarvan Klant het gebruik heeft voorgeschreven; Onbeschikbaarheid van personeelsleden (door ziekte of anderszins); overheidsmaatregelen; algemene vervoersproblemen; stakingen; oorlogen; terroristische aanslagen en binnenlandse onlusten.

11.3. Indien een overmacht situatie langer dan drie maanden 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.

## **12. Artikel 12. Geheimhouding**

12.1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.



- 12.2. Tamer Digital zal geen kennisnemen van gegevens die Klant opslaat en/of verspreidt via de systemen van Tamer Digital, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of Tamer Digital daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Tamer Digital zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.
- 12.3. De verplichting tot geheimhouding blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstrekende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

### **13. Artikel 13. Duur en opzegging**

- 13.1. De duur van de Overeenkomst is die tijdsspanne die nodig is om de Diensten te leveren. Indien de Overeenkomst een Abonnement is, is deze aangegaan voor een termijn van een jaar.
- 13.2. Indien een vaste looptijd voor het Abonnement is afgesproken, mag geen van de partijen de Overeenkomst eenzijdig beëindigen voordat de looptijd is verstreken, behalve als er een bijzondere opzeggingsgrond geldt, zoals hieronder nader is omschreven.
- 13.3. Bij gebreke van tijdige opzegging wordt een Abonnement stilzwijgend verlengd met een termijn gelijk aan de eerste termijn.
- 13.4. Tamer Digital mag de Overeenkomst per direct Schriftelijk opschorten of opzeggen indien ten minste één van de volgende bijzondere gronden van toepassing is:
- 13.4.1. Klant is in verzuim met betrekking tot een wezenlijke verplichting;
  - 13.4.2. Het faillissement van Klant is aangevraagd;
  - 13.4.3. Klant heeft surseance van betaling aangevraagd;
  - 13.4.4. De activiteiten van Klant worden beëindigd of geliquideerd.
- 13.5. Indien Tamer Digital de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst, met inbegrip van de aanspraak op betaling voor de Diensten die zijn opgeschort.
- 13.6. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, zijn de vorderingen van Tamer Digital op Klant onmiddellijk opeisbaar. In geval van ontbinding van de Overeenkomst blijven reeds gefactureerde bedragen voor verrichte prestaties verschuldigd, zonder enige verplichting tot ongedaan making. In het geval van ontbinding door Klant mag Klant uitsluitend dat deel van de overeenkomst ontbinden dat nog niet door Tamer Digital is uitgevoerd. Indien de ontbinding aan Klant toerekenbaar is, heeft Tamer Digital recht op vergoeding van de schade die daardoor direct en indirect ontstaat.

- 13.7. Het recht tot opschorting in bovengenoemde gevallen geldt voor alle met Klant gesloten Overeenkomsten gelijktijdig, ook als Klant slechts in verzuim is met betrekking tot één Overeenkomst, en onverminderd het recht van Tamer Digital op vergoeding van schade, gedeerde winst en rente.

#### **14. Artikel 14. Procedure na beëindiging**

- 14.1. Na beëindiging van de Overeenkomst, als gevolg van opzegging dan wel ontbinding, is Tamer Digital gerechtigd om per direct alle opgeslagen gegevens te wissen of ontoegankelijk te maken en alle Accounts van Klant op te heffen.
- 14.2. Het wissen van voor Klant opgeslagen gegevens gebeurt altijd zonder speciale voorzorgen om het wissen onomkeerbaar te maken. Dit betekent dat er bijvoorbeeld op 'delete' wordt gedrukt in een (standaard)besturingssysteem.

#### **15. Artikel 15. Rangorde en wijziging voorwaarden**

- 15.1. Tamer Digital behoudt zich het recht voor de Diensten en deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging.
- 15.2. Wijzigingen worden bekendgemaakt op de Tamer Digital Website, of een ander kanaal waarvan Tamer Digital kan bewijzen dat de bekendmaking is aangekomen bij Klant. Niet-inhoudelijke wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd en behoeven geen berichtgeving.
- 15.3. Indien Klant een wijziging niet wil accepteren, dient Klant dit binnen twee weken na bekendmaking Schriftelijk gemotiveerd mede te delen aan Tamer Digital. Tamer Digital kan daarop de wijziging heroverwegen. Indien Tamer Digital daarop de wijziging niet intrekt, kan Klant tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden, de overeenkomst beëindigen tegen deze datum.
- 15.4. Bepalingen die op specifieke Diensten betrekking hebben, gaan als zij van toepassing zijn, voor boven algemene bepalingen die op alle diensten betrekking hebben. Nadere afspraken tussen Tamer Digital en Klant prevaleren alleen dan boven deze Algemene Voorwaarden indien deze Schriftelijk zijn en indien dat uitdrukkelijk is bepaald, of onmiskenbaar de bedoeling van beide partijen was.

#### **16. Artikel 16. Overige bepalingen**

- 16.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 16.2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin Tamer Digital gevestigd is.

- 16.3. Indien enige bepaling uit de Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.
- 16.4. Informatie en mededelingen, inclusief prijsaanduidingen, op de Tamer Digital Website zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. In geval van enige inconsistentie tussen de Website en de Overeenkomst prevaleert de overeenkomst.
- 16.5. De logfiles en overige al dan niet elektronische administratie van Tamer Digital vormen volledig bewijs van stellingen van Tamer Digital en de door Tamer Digital ontvangen of opgeslagen versie van enige (elektronische)communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Klant.
- 16.6. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld Schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bank- of gironummer.
- 16.7. Iedere partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande Schriftelijke toestemming van de andere partij. Deze toestemming is echter niet nodig ingeval van bedrijfsovername of overname van de meerderheid van de aandelen van de betreffende partij.

## **17. Artikel 17. Klachtenprocedure**

- 17.1. Tamer Digital beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Tamer Digital, nadat de klant de gebreken heeft geconstateerd. Bij de Tamer Digital ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de Tamer Digital binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling. Een klacht schort de verplichtingen van de Tamer Digital niet op, tenzij de Tamer Digital schriftelijk anders aangeeft. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de Tamer Digital, zal de Tamer Digital naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

## **BIJLAGE 1: VERWERKING PERSOONSGEGEVENS**

Indien Tamer Digital bij de uitvoering van de Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever Persoonsgegevens verwerkt, zijn in aanvulling op de Algemene Voorwaarden de onderstaande voorwaarden van toepassing.

### **Artikel 1. Algemeen**

1. De begrippen die in deze Bijlage worden gedefinieerd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: "AVG") hebben de betekenis die daaraan in de AVG is toegekend.
2. Bij de verwerking van Persoonsgegevens kan Opdrachtgever worden aangemerkt als Verwerkingsverantwoordelijke, of indien Opdrachtgever de Persoonsgegevens ten behoeve van een derde partij verwerkt als Verwerker. Tamer Digital vervult (afhankelijk van de hoedanigheid waarin de Opdrachtgever Persoonsgegevens verwerkt) de rol van Verwerker of sub-verwerker.

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

1. Tamer Digital verbindt zich ertoe om onder de voorwaarden uit de Overeenkomst in opdracht van Opdrachtgever Persoonsgegevens te verwerken. De verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van het uitvoeren van de Overeenkomst, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.
2. Tamer Digital zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Opdrachtgever is vastgesteld. Opdrachtgever zal Tamer Digital op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in deze Bijlage zijn genoemd. In het addendum van deze Bijlage is vastgelegd om welke categorieën van betrokkenen en persoonsgegevens het gaat.
3. Tamer Digital heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van Persoonsgegevens. Tamer Digital neemt geen beslissingen over de ontvangst en het gebruik van de Persoonsgegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van Persoonsgegevens.

### **Artikel 3. Verplichtingen Tamer Digital**

1. Ten aanzien van de in artikel 2 genoemde verwerkingen zal Tamer Digital zorg dragen voor de naleving van de voorwaarden die, op grond van de AVG, worden gesteld aan het verwerken van Persoonsgegevens.
2. Tamer Digital zal Persoonsgegevens en andere gegevens verwerken die door of namens de Opdrachtgever aan Tamer Digital zullen worden aangeleverd.
3. Tamer Digital zal Opdrachtgever, op diens verzoek daartoe en binnen een redelijke termijn, informeren over de door zijn genomen maatregelen aangaande zijn verplichtingen onder deze Bijlage.
4. De verplichtingen van Tamer Digital die uit deze Bijlage voortvloeien, gelden ook voor degenen die Persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Tamer Digital.
5. Tamer Digital zal Opdrachtgever in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van Opdrachtgever in strijd is met relevante privacywet- en regelgeving.

6. Tamer Digital zal Opdrachtgever de noodzakelijke medewerking verlenen wanneer er in het kader van de verwerking een gegevensbescherming effectbeoordeling, of voorafgaande raadpleging van de toezichthouder, noodzakelijk mocht zijn.

#### **Artikel 4. Doorgifte van persoonsgegevens**

1. Tamer Digital mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen en buiten de Europese Unie, met inachtneming van de relevante wet- en regelgeving.
2. Tamer Digital zal Opdrachtgever, op diens verzoek daartoe, melden om welk land of landen het gaat.

#### **Artikel 5. Verdeling van verantwoordelijkheid**

1. Partijen zullen zorgdragen voor de naleving van toepasselijke privacywet- en regelgeving.
2. De toegestane verwerkingen zullen door Tamer Digital worden uitgevoerd binnen een (semi-)geautomatiseerde omgeving.
3. Tamer Digital is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de Persoonsgegevens onder deze Bijlage, overeenkomstig de instructies van Opdrachtgever en onder de uitdrukkelijke (Eind)verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Voor alle overige verwerkingen van Persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen maar niet beperkt tot de verzameling van de Persoonsgegevens door Opdrachtgever, verwerkingen voor doeleinden die niet door Opdrachtgever aan Tamer Digital zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is Tamer Digital niet verantwoordelijk. De verantwoordelijkheid voor deze verwerkingen rust uitsluitend bij Opdrachtgever.
4. Opdrachtgever staat ervoor in dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot verwerkingen van Persoonsgegevens, zoals bedoeld in deze Bijlage, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van derden.

#### **Artikel 6. Inschakelen van derden of onderaannemers**

1. Opdrachtgever verleent Tamer Digital hierbij toestemming om bij de verwerking derden (sub-verwerkers) in te schakelen.
2. Op verzoek van Opdrachtgever zal Tamer Digital Opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren over de door haar ingeschakelde sub-verwerkers. Opdrachtgever heeft het recht om bezwaar te maken tegen het inschakelen van een sub-verwerker. Dit bezwaar dient schriftelijk, binnen twee weken en door argumenten ondersteund, te worden ingediend.
3. Tamer Digital zorgt er onvoorwaardelijk voor dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als tussen Opdrachtgever en Tamer Digital zijn overeengekomen. Tamer Digital staat in voor een correcte naleving van deze plichten door deze derden.

#### **Artikel 7. Beveiliging**

1. Tamer Digital zal zich inspannen passende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van Persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).
2. Tamer Digital staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Tamer Digital zal zich inspannen om de beveiliging te laten voldoen aan

een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de Persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.

3. Opdrachtgever stelt enkel Persoonsgegevens ter verwerking aan Tamer Digital ter beschikking, indien Opdrachtgever zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de naleving van de door Partijen afgesproken maatregelen.

### **Artikel 8. Meldplicht**

1. In het geval van een beveiligingslek en/of een datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwekte gegevens) zal Tamer Digital, zich naar beste kunnen inspannen om Opdrachtgever daarover zo snel mogelijk te informeren naar aanleiding waarvan Opdrachtgever beoordeelt of zij de toezichthoudende autoriteiten en/of betrokkenen zal informeren of niet. Tamer Digital spant zich naar beste kunnen in om de verstrekte informatie volledig, correct en accuraat te maken.

2. Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist zal Tamer Digital meewerken aan het informeren van de ter zake relevante autoriteiten en eventueel betrokkenen.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het melden naar de relevante autoriteiten.

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

- Wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;
- Wat is het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg;
- Wat is de (voorgestelde) oplossing;
- Wat de reeds ondernomen maatregelen zijn;
- Contactgegevens voor de opvolging van de melding;
- Wie geïnformeerd is (zoals betrokkene zelf, Opdrachtgever, toezichthouder).

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

1. In het geval dat een betrokkene een verzoek over zijn persoonsgegevens richt aan Tamer Digital, zal Tamer Digital het verzoek doorsturen aan Opdrachtgever en de betrokkene hiervan op de hoogte stellen. Opdrachtgever zal het verzoek vervolgens verder zelfstandig afhandelen. Indien blijkt dat de Opdrachtgever hulp benodigd heeft van Tamer Digital voor de uitvoering van een verzoek van een betrokkene, zal Tamer Digital hieraan meewerken en kan Tamer Digital hiervoor kosten in rekening brengen.

### **Artikel 10. Geheimhouding en vertrouwelijkheid**

1. Op alle Persoonsgegevens die Tamer Digital van Opdrachtgever ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Bijlage, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Tamer Digital zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor hij deze heeft verkregen, tenzij deze in een zodanige vorm is gebracht dat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is.

2. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing:

- Voor zover Opdrachtgever uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen; of

- Indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van de Hoofdovereenkomst of deze Bijlage; en
- Indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.

### **Artikel 11. Audit**

1. Opdrachtgever heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke ICT-deskundige die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van alle punten uit deze Bijlage.
2. Deze audit vindt uitsluitend plaats nadat Opdrachtgever de bij Tamer Digital aanwezige soortgelijke auditrapportages heeft opgevraagd, beoordeeld en redelijke argumenten aanbrengt die een door Opdrachtgever geïnitieerde audit alsnog rechtvaardigen. Een dergelijke audit wordt gerechtvaardigd wanneer de bij Tamer Digital aanwezige soortgelijke auditrapportages geen of onvoldoende uitsluitsel geven over het naleven van deze Bijlage door Tamer Digital. De door Opdrachtgever geïnitieerde audit vindt twee weken na voorafgaande aankondiging door Opdrachtgever, eens per jaar plaats.
3. Tamer Digital zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk en binnen een redelijke termijn, waarbij een termijn van maximaal twee weken redelijk is tenzij een spoedeisend belang zich hiertegen verzet, ter beschikking stellen.
4. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Partijen in onderling overleg worden beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, al dan niet worden doorgevoerd door één van de Partijen of door beide Partijen gezamenlijk.
5. De redelijke kosten voor de audit worden door de Opdrachtgever gedragen, met dien verstande dat de kosten voor de in te huren ICT- deskundige altijd door Opdrachtgever zullen worden gedragen.

### **Artikel 12. Duur en opzegging**

1. De Bijlage is aangegaan voor de duur zoals bepaald in de Overeenkomst tussen Partijen en bij gebreke daarvan in ieder geval voor de duur van de samenwerking.
2. De Bijlage kan tussentijds niet worden opgezegd.
3. Partijen mogen deze Bijlage alleen wijzigen met wederzijdse instemming.
4. Na beëindiging van de Bijlage vernietigt Tamer Digital de van Opdrachtgever ontvangen Persoonsgegevens onverwijld, tenzij Partijen anders overeenkomen.