

Artikel 1. TOEPASSELIJKE ALGEMENE VOORWAARDEN

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn zowel in de Nederlandse als in de Engelse taal beschikbaar. In geval van tegenspraak tussen de Nederlandstalige en de Engelstalige versie is de Nederlandse tekst bindend.
- 1.2 In deze Algemene Voorwaarden wordt onder "Ctac" verstaan iedere aan Ctac N.V. gelieerde Nederlandse vennootschap die van deze Algemene Voorwaarden gebruikmaakt. De wederpartij van Ctac wordt aangeduid als "Opdrachtgever".
- 1.3 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, rechtsbetrekking en overeenkomst (hierna gezamenlijk: "Overeenkomst") waarbij Ctac producten en/of diensten van welke aard ook levert aan Opdrachtgever.
- 1.4 Ctac en Opdrachtgever worden gezamenlijk "Partijen" genoemd en ieder afzonderlijk "Partij".
- 1.5 De toepasselijkheid van (inkoop- en verkoop-)voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.6 Alle aanbiedingen en andere uitingen van Ctac zijn vrijblijvend, tenzij door Ctac schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.

Artikel 2. CERBEEINDIGING OVEREENKOMST

- 2.1 Aan elk van Partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van een Overeenkomst, dan wel het recht om schadevergoeding van de andere Partij te vorderen, slechts toe indien de andere Partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling te hebben ontvangen waarbij een redelijke termijn wordt gesteld om alsnog na te komen, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit die Overeenkomst.
- 2.2 Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding van een Overeenkomst als bedoeld in artikel 2.1 reeds prestaties ter uitvoering van die Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn. Bedragen die Ctac voorafgaand aan de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van die Overeenkomst heeft geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 2.3 Elk van Partijen kan een Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk ontbinden indien: 1) het faillissement van de andere Partij wordt aangevraagd, 2) aan de andere Partij - al dan niet voorlopig - surseance van betaling wordt verleend, of 3) haar onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. De Partij die de Overeenkomst aldus beëindigt, is nimmer gehouden tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding.
- 2.4 In geval van faillissement van Opdrachtgever vervalt het recht tot gebruik van aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde producten van rechtswege. Beëindiging van de Overeenkomst als bedoeld onder dit artikellid leidt aldus tot directe beëindiging van alle licenties onder de Overeenkomst en bijbehorende addenda en orderdocumenten.
- 2.5 Geen van Partijen kan een Overeenkomst tussentijds opzeggen, tenzij Partijen schriftelijk anders overeenkomen.
- 2.6 Bepalingen van een Overeenkomst welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, blijven na beëindiging van kracht.

Artikel 3. AANSPRAKELIJKHEID

- 3.1 De totale aansprakelijkheid van Ctac wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of uit enige andere hoofde, is beperkt tot vergoeding van directe schade. De schade is beperkt tot ten hoogste het bedrag van de totale voor die specifieke Overeenkomst bedongen vergoeding (excl. BTW) voor de door Ctac te verrichten werkzaamheden. In het geval dat die specifieke Overeenkomst een duurovereenkomst is, is de totale jaarlijkse aansprakelijkheid van Ctac beperkt tot het totaal aan vergoedingen (excl. BTW) voor de door Ctac te verrichten werkzaamheden bedongen voor het betreffende jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Ctac, uit welke hoofde dan ook, meer bedragen dan € 500.000,00 per jaar. Indien de door Ctac uitgevoerde werkzaamheden worden uitgevoerd ten behoeve van meerdere rechtspersonen, dan geldt de in dit artikellid bedoelde aansprakelijkheidsbeperking ten aanzien van de Overeenkomst voor alle betrokken rechtspersonen gezamenlijk.
- 3.2 De aansprakelijkheid van Ctac voor indirecte schade, daaronder begrepen doch niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van derden, vermindering of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Ctac voorgescreven producten, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Ctac voorgescreven toeleveranciers, schade welke ontstaat door of het gevolg is van onjuiste of onvolledige informatie zijdens Opdrachtgever, is volledig uitgesloten.
- 3.3 De aansprakelijkheid van Ctac voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan € 500.000,00.
- 3.4 De in artikel 3.1 tot en met 3.3 bedoelde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Ctac.

Artikel 4. VERTROUWELIJKE INFORMATIE

- 4.1 Partijen streven ernaar alle van de andere Partij ontvangen vertrouwelijke informatie geheim te houden. De Partij die deze informatie ontvangt, zal

daarvan slechts gebruikmaken voor het doel waarvoor deze informatie is verstrekt. De Partij door wie de informatie is verstrekt, blijft te allen tijde exclusief rechthebbende daarvan en wordt op eerste verzoek aan die Partij geretourneerd, tenzij een wettelijke bepaling zich hiertegen verzet.

- 4.2 Partijen verbinden zich ertoe de redelijkerwijs van haar te vergen maatregelen te treffen om geheimhouding te verzekeren van door haar (medewerkers, waaronder in deze Algemene Voorwaarden tevens de door die Partij ingeschakelde consultants worden verstaan) ontvangen vertrouwelijke informatie. Partijen zullen redelijke aanwijzingen van elkaar ter zake in acht nemen.

Artikel 5. NIET-BENADEREN

- 5.1 Opdrachtgever zal, zonder toestemming van Ctac, gedurende de looptijd van een Overeenkomst alsmede één jaar na beëindiging daarvan, geen medewerkers van Ctac die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van die Overeenkomst, direct of indirect, in dienst nemen of anderszins voor zich laten werken of hen daartoe (laten) benaderen.
- 5.2 Overtreding van deze bepaling leidt tot de opeisbaarheid van de daadwerkelijk geleden schade, minimaal ter hoogte van een bruto half jaar salaris van de betrokkene.

Artikel 6. OVERMAGT

- 6.1 Geen der Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt in ieder geval begrepen hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie is bepaald, alsmede iedere omstandigheid waarmee Partijen ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst geen rekening konden of behoeften te houden.
- 6.2 Onder overmacht wordt mede verstaan: (i) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers van Ctac, (ii) gebrekkigheid van producten, materialen of software van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan Ctac is voorgescreven, (iii) elektriciteitsstoring en (iv) storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten. Onder overmacht wordt niet gerekend het tekortschieten van derden in de nakoming van hun verplichtingen jegens Opdrachtgever.
- 6.3 Indien een overmachtsituatie zoals hiervoor bedoeld langer dan 90 dagen voortduurt of voorzien wordt dat deze langer dan 90 dagen zal voortduren, hebben Partijen het recht om de betreffende Overeenkomst te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolg die Overeenkomst is gepresteerd, zal in dat geval naar verhouding worden afgerekend zonder dat Partijen elkaar over en weer nog iets verschuldigd zijn.

Artikel 7. RECHTS- EN FORUMKEUZE

- 7.1 Elke Overeenkomst en alle non-contractuele verplichtingen die daaruit voortvloeien of daar verband mee houden, worden beheerst door Nederlands recht. Geschillen tussen Partijen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter te 's-Hertogenbosch.
- 7.2 Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

Artikel 8. OVERIGE

- 8.1 Indien enige bepaling in deze Algemene Voorwaarden dan wel een Overeenkomst nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen treden in dat geval in overleg teneinde (een) nieuwe bepaling(en) ter vervanging van de nietige respectievelijk vernietigde bepaling(en) overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige respectievelijk vernietigde bepaling(en) in acht worden genomen.
- 8.2 Indien en voor zover op een bepaling van een Overeenkomst geen beroep kan worden gedaan op grond van redelijkheid en billijkheid of het onredelijk bezwarend karakter daarvan, komt aan de desbetreffende bepaling wat betreft inhoud en strekking een zoveel mogelijk overeenkomstige betekenis toe, zodat daarop wel een beroep kan worden gedaan.
- 8.3 Opdrachtgever stemt ermee in dat Ctac deze versie van de Algemene Voorwaarden eenzijdig mag vervangen door een nieuwere versie van de Algemene Voorwaarden, welke nieuwere versie van kracht wordt na toezending (bijv. per e-mail) door Ctac aan Opdrachtgever.
- 8.4 Ctac behoudt zich het recht voor een Overeenkomst dan wel vorderingen die daaruit voortvloeien, over te dragen aan andere Ctac-vennootschappen. In het geval Ctac hiertoe overgaat, meldt zij dit schriftelijk aan Opdrachtgever.
- 8.5 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om (een deel van) haar verplichtingen voortvloeiende uit enige Overeenkomst over te dragen aan een derde, tenzij Ctac hiervoor voorafgaand schriftelijk toestemming heeft verleend.

Artikel 9. PRIJS, FACTURERING EN BETALING

- 9.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 9.2 Ctac voert haar diensten uit ofwel voor een vaste prijs ofwel op nacalculatiebasis. Door Ctac afgegeven budgetten en begrotingen hebben steeds te gelden als voorcalculatie, waarbij er geen sprake is van een richtprijs (of een vaste prijs), tenzij dit nadrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen. Aan een dergelijke voorcalculatie kunnen geen rechten worden ontleend.
- 9.3 Indien Ctac op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden vallen, zullen deze werkzaamheden door Opdrachtgever worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Ctac.
- 9.4 Ctac is gerechtigd haar prijzen en tarieven elk kwartaal na te passen overeenkomstig de CBS index voor CAO-lonen M-N Zakelijke dienstverlening. Indien de kosten van de dienstverlening van Ctac aan Opdrachtgever meer stijgen dan het indexatiepercentage op basis van voornoemde index, dan is Ctac, in

aanvulling op voornoemde indexatiebevoegdheid, te allen tijde gerechtigd haar prijzen en tarieven zodanig te verhogen dat de werkelijke kostenstijging van haar dienstverlening een op een wordt doorberekend aan Opdrachtgever.

- 9.5 Facturering door Ctac vindt maandelijks vooraf plaats, tenzij anders is overeengekomen. Facturen dienen binnen 30 dagen na factuurdatum te worden betaald. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening of opschorting van een betaling.
- 9.6 Opdrachtgever dient haar eventuele bezwaren tegen een factuur binnen twee weken na factuurdatum aan Ctac kenbaar te maken, bij gebreke waarvan de factuur door Opdrachtgever geacht wordt te zijn aanvaard.
- 9.7 Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is Opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist, daarover vanaf de vervaldatum 1,5% rente per maand verschuldigd. Bovendien is Ctac in dat geval gerechtigd alle gemaakte (buiten-)gerechtelijke kosten ter zake de incassering van de opeisbare bedragen aan Opdrachtgever in rekening te brengen, met een minimum van € 1.500,00.

Artikel 10. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

- 10.1 Intellectuele eigendomsrechten op alle krachtens een Overeenkomst ontwikkelde of bij de uitvoering van de werkzaamheden ter beschikking gestelde apparatuur en/of producten (waaronder wordt verstaan: analyses, ontwerpen, documentatie, knowhow, rapporten, offertes, programmatuur, websites en databestanden, templates, add-on's alsmede voorbereidend materiaal daarvan) berusten uitsluitend bij Ctac of haar licentiegevers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht.
- 10.2 Ctac vrijwaart Opdrachtgever tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Ctac zelf ontwikkelde producten inbreuk maken op een naar Nederlands recht geldend recht van intellectuele eigendom ("inbreuk"), onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Ctac onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Ctac. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Ctac verlenen om zich, indien nodig in naam van Opdrachtgever, tegen deze rechtsvorderingen te verweren.
- 10.3 De verplichting tot vrijwaring als bedoeld onder artikel 10.2 vervalt indien de beweerdelijke inbreuk verband houdt met (i) door Opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of incorporatie aan Ctac ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) wijzigingen die Opdrachtgever zonder toestemming van Ctac in de producten heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.
- 10.4 Indien in rechte onherroepelijk is komen vast te staan dat de door Ctac zelf ontwikkelde producten inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom, zal Ctac er op een door haar te bepalen wijze voor zorg dragen dat Opdrachtgever het product, of functioneel gelijkwaardige andere producten, ongestoord kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid en/of vrijwaringverplichting van Ctac wegens schending van rechten van intellectuele eigendom van een derde is geheel uitgesloten.

Artikel 11. PRODUCTEN VAN DERDEN

- 11.1 Indien en voor zover Ctac producten van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt of levert, zullen voor wat betreft die producten de voorwaarden van die derden van toepassing zijn met terzijdestelling van het bepaalde in de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden. Opdrachtgever aanvaardt de bedoelde voorwaarden van deze derden. Ctac zendt aan Opdrachtgever op haar verzoek daarvan een exemplaar toe. Eventuele privacyrechtelijke verhoudingen bestaan voor die producten van derden enkel rechtstreeks tussen Opdrachtgever en de betreffende derden. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk om met die derden waar nodig afspraken te maken over gegevensverwerking en andere verplichtingen die voortvloeien uit (privacy)wetgeving.
- 11.2 Indien en voor zover de voorwaarden van derden, zoals bedoeld in voorgaand artikel 11.1, in de verhouding tussen Partijen om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, althans geheel of gedeeltelijk worden vernietigd, geldt het bepaalde in de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden.
- 11.3 De aansprakelijkheid van Ctac voor producten van derden wordt beperkt door hetgeen op de betreffende derde(n) verhaalbaar zal zijn, doch zal nimmer het onder artikel 3 genoemde overschrijden.

Artikel 12. VOORBEHOUD VAN EIGENDOM EN RECHTEN

- 12.1 De aan Opdrachtgever geleverde producten blijven aan Ctac toebehoren totdat alle daarvoor overeengekomen bedragen evenals alle overige bedragen om aan haar betalingsverplichting te voldoen, volledig aan Ctac zijn voldaan.
- 12.2 Gebruiksrechten op de aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde producten worden verleend of overgedragen zodra Opdrachtgever alle uit de Overeenkomst aan Ctac verschuldigde bedragen heeft betaald.

Artikel 13. RISICO

- 13.1 Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van producten, materialen, software of gegevens die voorwerp van een Overeenkomst zijn, gaat op Opdrachtgever over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever of een hulppersoon van Opdrachtgever zijn gebracht.

Artikel 14. OPENBAARMAKING

- 14.1 Na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, welke niet op onredelijke gronden zal worden onthouden, is het Ctac toegestaan openbaarheid te geven aan de geïmplementeerde of te implementeren oplossing, en aan de redenen waardoor Opdrachtgever heeft besloten voor de oplossing van Ctac te

kieszen alsmede de hieruit voor Opdrachtgever voortvloeiende voordelen.

Artikel 15. VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN OPDRACHTGEVER

- 15.1 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens haar aan Ctac opgegeven eisen en specificaties van de prestatie en andere gegevens waarop Ctac haar aanbieding baseert.
- 15.2 Opdrachtgever zal Ctac steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van een Overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Indien Opdrachtgever in het kader van het verlenen van medewerking aan de uitvoering van een Overeenkomst eigen personeel inzet, zal dit personeel beschikken over de noodzakelijke kennis, ervaring, capaciteit en kwaliteit. De uit de vertraging in de uitvoering van een Overeenkomst voortvloeiende kosten en schade, die zijn ontstaan door het niet voldoen aan het voornoemde, zijn voor rekening en risico van Opdrachtgever.
- 15.3 Opdrachtgever draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de door Ctac geleverde producten en te verlenen diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.
- 15.4 Indien Opdrachtgever programmatuur, websites, materialen, databestanden, gegevens of medewerkers aan Ctac ter beschikking stelt, moeten deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties. Indien Opdrachtgever hieraan of aan een andere verplichting niet voldoet, heeft Ctac het recht om de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten en de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van Ctac tot uitoefening van enig ander wettelijk recht.
- 15.5 Ingeval medewerkers van Ctac op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden dient te verrichten, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor die faciliteiten waarmee wordt voldaan aan de geldende wet- en regelgeving over werkplaatsnormen, waaronder een degelijke werkruimte met adequate computerapparatuur en tele- en datacommunicatiefaciliteiten.
- 15.6 Opdrachtgever vrijwaart Ctac voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Ctac, die in verband met de uitvoering van een Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in diens organisatie. Opdrachtgever zal de binnen haar organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig aan de in te zetten medewerkers van Ctac kenbaar maken.
- 15.7 Indien bij de uitvoering van een Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van door Opdrachtgever ter beschikking gestelde tele- en/of datacommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige en adequate beschikbaarheid daarvan. Ctac zal redelijke aanwijzingen van Opdrachtgever ten aanzien van dit gebruik in acht nemen. Ctac is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten.
- 15.8 Opdrachtgever zal zich te allen tijde zorgvuldig jegens Ctac en/of derden gedragen, in het bijzonder door: i) de intellectuele eigendomsrechten te eerbiedigen, ii) de privacy te respecteren en iii) niet in strijd met de wet data en/of informatie te houden. Opdrachtgever vrijwaart Ctac voor vorderingen van derden naar aanleiding van een schending van dit artikellid.
- 15.9 Als Opdrachtgever (of een derde voor haar risico) naar het oordeel van Ctac in strijd handelt met artikel 15.8, is Ctac gerechtigd maatregelen te treffen, waaronder: i) het onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging ontzeggen van de toegang tot haar systemen, ii) het per direct opzeggen van de Overeenkomst, iii) het uitoefenen van overige wettelijke of contractuele rechten, en iv) het verzoeken van Opdrachtgever om (uiterlijk binnen 7 kalenderdagen) data en/of informatie te verwijderen. Als Opdrachtgever niet tijdig aan dit laatste verzoek voldoet, is Ctac gerechtigd om zelf te doen. Indien Ctac gebruik maakt van de in dit artikellid opgenomen rechten kan zij niet aansprakelijk worden gehouden voor schade die Opdrachtgever daardoor lijdt.

Artikel 16. LEVERINGSTERMIJNEN EN -VERPLICHTINGEN

- 16.1 Alle door Ctac genoemde of overeengekomen (leverings-)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van een Overeenkomst voor Ctac bekend waren. Genoemde (leverings-)termijnen gelden echter steeds als streefdatum en zijn derhalve indicatief.
- 16.2 De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings-)termijn brengt Ctac niet in verzuim. Ctac is bovendien niet gebonden aan (leverings-)termijnen die niet gehaald kunnen worden vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan.
- 16.3 Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Ctac en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden.
- 16.4 Ctac zal zich naar redelijkerwijs beste kunnen inspannen om de diensten met zorg uit te voeren. Alle diensten van Ctac worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij Partijen schriftelijk anders overeenkomen.

Artikel 17. AUDITRECHT

- 17.1 Opdrachtgever beschikt over een auditrecht voor zover de gewenste audit niet ziet op dezelfde onderwerpen als waarop de certificering en rapportage ziet waarover Ctac beschikt, tenzij Opdrachtgever aantoonbare redenen heeft om aan deze certificering te twijfelen, dan wel de gewenste audit betrekking heeft op een onderwerp welke niet door de certificering wordt gedekt.
- 17.2 Indien personeel van Ctac wordt betrokken om de audit te faciliteren, wordt de gependende tijd van het Ctac personeel op basis van nalcaculatie bij Opdrachtgever in rekening gebracht waarbij een uurtarief van € 150,00 heeft te gelden (prijspeil 2020). Indexering van dit uurtarief geschiedt conform voornoemd artikel 9.4.

Artikel 18. PORTAL

- 18.1 In geval van beheerwerkzaamheden is Opdrachtgever gehouden gebruik te maken van de portal die aan haar door Ctac ter beschikking wordt gesteld (hierna: "Portal") en waarin onder meer klantgegevens, contactpersonen en geautoriseerde gebruikers van Opdrachtgever zijn opgenomen. Opdrachtgever benoemt minimaal één hoofdgebruiker uit haar eigen organisatie die verantwoordelijk is voor het onderhouden van deze gegevens. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid van deze gegevens.
- 18.2 Bij de eerste inrichting wordt door Opdrachtgever een overzicht met de in artikel 18.1 genoemde gegevens opgeleverd welke door Ctac opgenomen wordt in de Portal. Voor wijzigingen die daarna plaats moeten vinden, is (de aangewezen hoofdgebruiker(s) van) Opdrachtgever verantwoordelijk.

Artikel 19. DETACHERING

- 19.1 De door Ctac gehanteerde uurtarieven zijn gebaseerd op een 40-urige werkweek, uit te voeren tussen 6:00 en 18:00 uur. De reistijd van Ctac medewerkers van en naar Opdrachtgever, wordt conform de afgesproken uurtarieven gefactureerd. Eventuele reis- en verblijfkosten worden op basis van de werkelijke kosten met een opslag van 15% door Ctac aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
- 19.2 Indien door Ctac op verzoek van Opdrachtgever overwerk wordt verricht, geldt een opslag op het overeengekomen tarief van 50% voor uren tussen 18:00 - 00:00 uur en van 100% voor uren tussen 00:00 - 06:00 uur, voor weekenden berekend vanaf vrijdag 18:00 uur en voor nationale feestdagen.
- 19.3 Tussentijds opkomende kosten die Ctac noodzaak is te maken teneinde haar werkzaamheden bij Opdrachtgever uit te kunnen voeren worden na voorafgaande goedkeuring afzonderlijk bij Opdrachtgever in rekening gebracht.
- 19.4 De door Ctac ingezette personen (hierna: "Consultants") delen de werkzaamheden zelfstandig in. Voor zover dat voor de uitvoering van de werkzaamheden nodig is, vindt afstemming met Opdrachtgever plaats. Indien noodzakelijk voor de werkzaamheden richten de Consultants zich naar de arbeidstijden van Opdrachtgever, mits deze vallen binnen de in artikel 19.1 genoemde tijden.
- 19.5 Indien Ctac tijdens de uitvoering van de werkzaamheden elders andersoortige verplichtingen dient te vervullen en dit een onderbreking van deze werkzaamheden tot gevolg heeft, worden deze andersoortige verplichtingen - zoveel als mogelijk en indien redelijk - na overleg met Opdrachtgever uitgevoerd.
- 19.6 Inzet op locatie van Opdrachtgever geschiedt op basis van minimaal 1 dagdeel (= 4 uur). Een deel van een dagdeel zal als volledig dagdeel verrekend worden.
- 19.7 De Consultants zijn bij het uitvoeren van de werkzaamheden geheel zelfstandig en verrichten de werkzaamheden naar eigen inzicht en zonder toezicht en leiding van Opdrachtgever. Opdrachtgever kan wel aanwijzingen geven omtrent het resultaat van de Opdracht en instructies over de feitelijke gang van zaken op de werkvloer bij en in de systemen van Opdrachtgever. Opdrachtgever is verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens die de Consultants verwerken bij het uitvoeren van de werkzaamheden (zgn. intern beheer), tenzij de Consultants gegevens opslaan in de systemen van Ctac of door Ctac ingeschakelde derden in welk geval Ctac verwerker is en de verwerkingsovereenkomst opgenomen in artikel 21 van toepassing is.
- 19.8 Verlof van Consultants zal - indien redelijk - in overleg met Opdrachtgever worden vastgesteld.
- 19.9 De werkzaamheden kunnen bij bedrijfsssluitingen van Opdrachtgever op voor Ctac normale werkdagen elders worden verricht.
- 19.10 Indien een Consultant de werkzaamheden niet naar behoren vervult, niet voldoet aan de overeengekomen kwalificaties of zich schuldig maakt aan wangedrag, deelt Opdrachtgever dat direct, doch uiterlijk binnen 3 werkdagen, schriftelijk aan Ctac mede en dient het voornoemde daarbij zo gedetailleerd mogelijk te worden aangegeven. Indien redelijkerwijs noodzakelijk, wordt door Ctac zo spoedig mogelijk een gekwalificeerde vervanger ingezet. De kosten van de inwerkperiode - ter beoordeling van Ctac - zullen door Ctac worden gedragen. Deze vervangingsregeling is eveneens van toepassing ingeval een Consultant uit dienst gaat of langer dan 1 maand ziek is.
- 19.11 Indien de aard en/of het niveau van de werkzaamheden gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigt, is Ctac gerechtigd het geldende tarief met die wijziging in overeenstemming te brengen. Deze situatie zal vooraf met Opdrachtgever worden besproken. Na overeenstemming tussen Ctac en Opdrachtgever zal het gewijzigde tarief per de eerstvolgende maand na de datum waarop overeenstemming is bereikt, worden doorberekend. Indien geen overeenstemming wordt bereikt, is Ctac gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden waarbij Ctac nimmer gehouden is tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding.
- 19.12 Indien een Consultant langer dan 1 jaar op eenzelfde opdracht tewerk is gesteld, kan diegene op verzoek van Ctac worden vervangen als Ctac van oordeel is dat zulks in verband met persoonlijke omstandigheden van de Consultant noodzakelijk is.

Artikel 20. OPLEIDING

- 20.1 Indien Ctac uit hoofde van de Overeenkomst educatieve diensten verricht, zoals het aanbieden van opleidingen, trainingen, seminars en workshops (hierna: "Training"), kan de uitvoering van een (onderdeel van de) Training door Ctac tot 5 werkdagen voor de aanvangsdatum worden geannuleerd of naar een andere datum worden verplaatst. Daarna wordt door Ctac 10% korting geboden op een later door Opdrachtgever te volgen Training. Ctac is steeds gerechtigd de persoon die de Training verzorgt te vervangen door een andere persoon met dezelfde of vergelijkbare kwalificaties.
- 20.2 Indien een Training ten gevolge van een onverwacht opkomende omstandigheid (deels) niet kan worden gegeven, kan de uitvoering van de Overeenkomst door

Ctac tijdelijk worden uitgesteld. Hierbij wordt ernaar gestreefd deze omstandigheid zo spoedig weg te nemen. Indien van Opdrachtgever in redelijkheid niet kan worden verwacht dat dit wordt afgewacht, kan Opdrachtgever de Overeenkomst ontbinden. De opleidingskosten zullen naar rato door Ctac aan Opdrachtgever worden terugbetaald. Ctac is niet aansprakelijk voor door Opdrachtgever geleden schade.

- 20.3 Annulering van de Training door Opdrachtgever is niet mogelijk. Wel kan de deelnemer door een andere persoon (kosteloos) worden vervangen.
- 20.4 Het voor de Training overeengekomen tarief is inclusief een hand-out van het tot de Training behorende materiaal, het gebruik van opleidingsfaciliteiten, apparatuur, lunch, koffie en thee.
- 20.5 Het maken van opnamen in beeld en/of geluid van een Training (of gedeelten hiervan) is niet toegestaan.
- 20.6 Ctac aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het in de praktijk toepassen of gebruiken van de voor de Training verstrekte informatie. Overige aansprakelijkheid is bovendien gemaximeerd tot het bedrag dat Opdrachtgever voor de Training verschuldigd is, onverminderd het in voornoemd artikel 3 bepaalde.
- 20.7 Tenzij anders overeengekomen, duurt de Training van 9:00 tot 17:00 uur en wordt gegeven in het opleidingscentrum aan het adres Meerendonkweg 11 te 's-Hertogenbosch. Ctac behoudt zich het recht voor om tijd en plaats te wijzigen.

Artikel 21. PRIVACY

- 21.1 Voor zover Ctac de doeleinden en middelen van verwerking van persoonsgegevens bepaalt, is Ctac verwerkingsverantwoordelijke. Indien Ctac ten behoeve van de Opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt, is Ctac verwerker.
- 21.2 Indien Ctac verwerker is, gelden de bepalingen 21.3 t/m 21.17 uit deze Algemene Voorwaarden en zullen Partijen een bijlage overeenkomen bij de Overeenkomst (meer specifiek de Deelovereenkomst) waarin de categorieën van de te verwerken persoonsgegevens worden benoemd, de doeleinden, de categorieën van betrokkenen, de contactpersonen, de subverwerkers en de getroffen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen. De bijlage zal telkens door Partijen worden bijgewerkt op initiatief van de Opdrachtgever indien zich wijzigingen voordoen in de verwerking van persoonsgegevens of op initiatief van Ctac indien wijzigingen in de standaarddiensten van Ctac of in de dienstverlening van Ctac aan Opdrachtgever zulks rechtvaardigen.
- 21.3 Ctac verwerkt persoonsgegevens in zijn hoedanigheid van verwerker slechts op grond van schriftelijke instructies van Opdrachtgever. De in artikel 21.2 genoemde bijlage dient gezien te worden als een schriftelijke instructie. Indien een instructie naar mening van Ctac in strijd is met de Algemene Verordening Gegevensbescherming, dan zal Ctac de Opdrachtgever daarover informeren.
- 21.4 Opdrachtgever garandeert dat de gegevensverwerking door Ctac op een geldige verwerkingsgrondslag berust, geen inbreuk maakt op de rechten van derden en dat Opdrachtgever voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Opdrachtgever vrijwaart Ctac voor de schade die Ctac lijdt indien Opdrachtgever in strijd handelt met deze bepaling.
- 21.5 Ctac verwerkt persoonsgegevens voor de door Opdrachtgever aangegeven bewaartermijn. Indien Opdrachtgever geen bewaartermijn heeft doorgegeven, dan verwerkt Ctac de persoonsgegevens voor de duur van de Overeenkomst.
- 21.6 Verzoeken, klachten en/of vragen van betrokkenen die zien op de persoonsgegevens die Ctac verwerkt in hoedanigheid van verwerker voor Opdrachtgever, stuurt Ctac zonder onredelijke vertraging door naar Opdrachtgever. Ctac werkt op verzoek en kosten van Opdrachtgever mee aan het uitvoering geven aan dergelijke verzoeken.
- 21.7 Ctac zal op verzoek en kosten van Opdrachtgever meewerken aan gegevensbeschermingseffectbeoordelingen van Opdrachtgever.
- 21.8 Opdrachtgever geeft Ctac specifieke toestemming de subverwerkers zoals omschreven in de in artikel 21.2 genoemde bijlage in te schakelen.
- 21.9 Opdrachtgever geeft Ctac algemene toestemming om subverwerkers in te schakelen. Ctac zal Opdrachtgever uiterlijk 14 dagen voorafgaand aan het inschakelen van een subverwerker informeren over het voornemen de subverwerker in te schakelen en de locatie waar de persoonsgegevens worden opgeslagen. Opdrachtgever kan gedurende die 14 dagen bezwaar maken tegen inschakeling van die subverwerker. Opdrachtgever zal enkel bezwaar maken op redelijke en objectieve gronden. Indien Ctac het bezwaar terecht oordeelt, zal Ctac een andere subverwerker inschakelen. Indien Ctac het bezwaar niet terecht oordeelt en Opdrachtgever na overleg met Ctac wenst te volharden in haar bezwaar, dan heeft Ctac het recht om de Overeenkomst per direct te beëindigen zonder dat Ctac schadeplichtig is jegens Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever geen bezwaar maakt tegen de in te schakelen subverwerker, dan wordt Opdrachtgever geacht in te stemmen met het inschakelen van die subverwerker.
- 21.10 Indien Ctac een subverwerker inschakelt, dan zal de subverwerker gebonden worden aan een verwerkingsovereenkomst die inhoudelijk dezelfde verplichtingen bevat als hier opgenomen. Ctac is en blijft aansprakelijk voor voor het nakomen van de verplichting zoals in dit artikel 21 opgenomen, met inachtneming van de aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 3 hierboven.
- 21.11 Ctac zal passende technische en organisatorische maatregelen treffen om de persoonsgegevens te beveiligen. De getroffen maatregelen zijn omschreven in de in artikel 21.2 genoemde bijlage.
- 21.12 Ctac meldt datalekken zonder onredelijke vertraging na kennisname van het datalek bij Opdrachtgever en verschaft daarbij de informatie en ondersteuning die Opdrachtgever nodig heeft om het datalek te kunnen beoordelen en waar nodig te kunnen melden aan de toezichhoudende autoriteiten en/of betrokkenen. Het registreren en waar nodig melden van datalekken is een verplichting van Opdrachtgever.
- 21.13 Ctac en haar medewerkers zijn gehouden tot geheimhouding van de

persoonsgegevens.

- 21.14 Opdrachtgever heeft het recht om eenmaal per jaar een audit te laten uitvoeren, om te controleren of Ctac voldoet aan haar verplichtingen uit dit artikel 21 en de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De audit wordt uitgevoerd door een door Partijen in onderling overleg aan te stellen onafhankelijke auditor. De kosten die samenhangen met de audit (inclusief de kosten van Ctac conform artikel 17.2) komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit de audit blijkt dat Ctac materieel is tekortgeschoten in de nakoming van de op haar rustende verplichtingen uit de AVG en/of dit artikel 21.
- 21.15 De aansprakelijkheid van Ctac voor haar verplichtingen uit dit artikel en de gegevensverwerkingen is beperkt conform de algemene voor Ctac geldende aansprakelijkheidsbeperking uit artikel 3.
- 21.16 Indien de Overeenkomst eindigt, kan Opdrachtgever Ctac verzoeken om terugbezorging van de persoonsgegevens in de vorm zoals ze bij Ctac aanwezig zijn. De daarmee samenhangende kosten komen voor rekening van Ctac. Indien Opdrachtgever niet binnen 4 weken na het eindigen van de Overeenkomst om terugbezorging van de persoonsgegevens verzoekt, mag Ctac de persoonsgegevens definitief wissen. Ctac zal de persoonsgegevens die zij in hoedanigheid van verwerker voor Opdrachtgever verwerkt ook wissen op eerste verzoek van Opdrachtgever.

Artikel 22. KLACHTTERMIJN

- 22.1 Op straffe van verval van recht maakt Opdrachtgever eventuele klachten aangaande de producten en/of diensten van Ctac schriftelijk kenbaar binnen 14 dagen ofwel na ontdekking van het bezwaar of de schade ofwel na het moment dat Opdrachtgever het bezwaar of de schade redelijkerwijs had behoren te ontdekken.