

ALGEMENE VOORWAARDEN

Pink Web Applications B.V.

Inhoudsopgave

ALGEMENE VOORWAARDEN _____	1
Inhoudsopgave _____	2
Module 1 - ALGEMEEN _____	3
Artikel 1. Definities _____	3
Artikel 2. De Algemene Voorwaarden _____	5
Artikel 3. De Overeenkomst _____	6
Artikel 4. Dienstverlening _____	6
Artikel 5. Verantwoordelijkheden van Opdrachtgever _____	7
Artikel 6. Privacy en geheimhouding _____	8
Artikel 7. Toegang tot de Dienst en Gebruikers _____	9
Artikel 8. Gebruik van de Dienst _____	10
Artikel 9. Prijs en betaling _____	11
Artikel 11. Aansprakelijkheid _____	13
Artikel 12. Overmacht _____	14
Artikel 13. Duur en beëindiging _____	15
Artikel 14. Slotbepalingen _____	16
Module 2 - SERVICE LEVELS _____	17
Artikel 15. Algemeen _____	17
Artikel 16. Ondersteuning _____	17
Artikel 17. Storingen _____	17
Artikel 18. Beschikbaarheid _____	19
Artikel 19. Bugs _____	19
Artikel 20. Herstel- en reactietijden _____	20
Artikel 21. Backups _____	20
Artikel 22. Onderhoud _____	20

Module 1 - ALGEMEEN

Artikel 1. Definities

1.1. In deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst hebben de volgende met hoofdletters aangeduide termen steeds de hierna volgende betekenis:

<i>Account:</i>	de persoonlijke omgeving van het Portaal van de Opdrachtgever of Gebruikers, waartoe zij toegang krijgen met behulp van de Inloggegevens;
<i>Algemene Voorwaarden:</i>	deze algemene voorwaarden van PinkWeb inclusief bijhorende Bijlagen;
<i>Beschikbaarheid:</i>	de totale tijdsduur waarin Opdrachtgever daadwerkelijk van de Dienst gebruik heeft kunnen maken, uitgedrukt in een percentage van de totale tijdsduur, gemeten gedurende één kalendermaand. Gepland Onderhoud wordt niet meegerekend bij het bepalen van de Beschikbaarheid;
<i>Bijlage:</i>	(één van) de bijlagen zoals aangehecht aan deze Algemene Voorwaarden;
<i>Cliënt:</i>	de (rechts)persoon die een overeenkomst heeft met Opdrachtgever en die uit hoofde daarvan toegang krijgt tot het Portaal;
<i>Cliëntgebruiker:</i>	de natuurlijk persoon die werkzaam is voor Cliënt en gebruik maakt van het Portaal;
<i>Content:</i>	alle informatie, waaronder gegevens, documenten en materialen, die Opdrachtgever en Gebruikers op enigerlei wijze via de Dienst ter beschikking stellen of uitwisselen, waaronder maar niet beperkt tot documenten die geüpload worden en persoonsgegevens;
<i>Dedicated Omgeving:</i>	Een installatie van de Software op een eigen hostingomgeving van Opdrachtgever.
<i>Dienst:</i>	de Dienst die PinkWeb aan Opdrachtgever levert, zoals nader omschreven in art. 4;
<i>Gebruiker:</i>	de Kantoorgebruiker en/of Cliëntgebruiker;
<i>Gebruiksvoorwaarden:</i>	de voorwaarden over het gebruik van de Dienst die Gebruikers voordat zij aanvangen met het gebruik van de Dienst dienen te accepteren;
<i>Gepland Onderhoud:</i>	het uitvoeren van correctieve, preventieve of constructieve werkzaamheden in verband met de Software;
<i>Hersteltijd:</i>	de tijd, door PinkWeb gemeten en geregistreerd, tussen (i) het tijdstip waarop PinkWeb een Storing heeft geconstateerd of Opdrachtgever een melding van een Storing heeft gedaan en (ii) het tijdstip waarop de Storing is opgelost, zoals vastgesteld door PinkWeb;
<i>Inloggegevens:</i>	de gebruikersnaam, het wachtwoord en eventuele extra beveiligingsinformatie van Opdrachtgever of Gebruikers

	waarmee zij toegang krijgen tot het Account en gebruik kunnen maken van het Portaal;
<i>IE-rechten:</i>	alle rechten van intellectuele eigendom, zoals auteursrechten, merkrechten, octrooirechten, modelrechten, handelsnaamrechten, databankrechten en naburige rechten, alsmede domeinnamen en knowhow; en hiermee verwante rechten;
<i>Kantoorgebruiker:</i>	de natuurlijk persoon die werkzaam is voor Opdrachtgever en gebruik maakt van de Dienst;
<i>Kantoortijden:</i>	de uren van 9.00 tot 17.00 uur op Werkdagen;
<i>Koppeling:</i>	de koppelingen met diensten of software van derden, die door het Portaal worden gelegd en die het mogelijk maken om Content te verwerken en Rapporten te creëren. De Overeenkomst bevat de Koppelingen die Opdrachtgever afneemt;
<i>Module:</i>	Een onderdeel met specifieke eigen functionaliteit dat wordt geïntegreerd in het Portaal.
<i>Opdrachtgever:</i>	de partij met wie PinkWeb de Overeenkomst heeft gesloten;
<i>Overeenkomst:</i>	de overeenkomst tussen PinkWeb en Opdrachtgever;
<i>Partijen:</i>	Opdrachtgever en PinkWeb;
<i>PinkWeb:</i>	de besloten vennootschap Pink Web Applications B.V. ingeschreven in het Handelsregister onder nummer: 08110643;
<i>Portaal:</i>	de Software die PinkWeb in het kader van het verlenen van de Dienst aan de Opdrachtgever ter beschikking stelt, bestaande uit een verzameling van softwarecomponenten en Koppelingen met diensten van derden.
<i>Privacy & Cookie Statement:</i>	het privacy & cookiestatement van PinkWeb (klantenportaal), zoals deze te vinden is op www.pinkweb.nl/legal .
<i>Rapporten:</i>	alle output of resultaten van het gebruik van de Dienst door Opdrachtgever of Gebruikers, waaronder maar niet beperkt tot, gegevens, rapporten, grafieken, diagrammen, uitkomsten van rekenmodellen en overzichten die door Opdrachtgever met gebruikmaking van de Content zijn vervaardigd;
<i>Reactietijd:</i>	de tijd, door PinkWeb gemeten en geregistreerd, tussen (i) PinkWeb het tijdstip waarop Opdrachtgever een melding (van een Storing of andere aard) of hulpverzoek heeft gedaan en (ii) het tijdstip van het eerste contact of poging tot contact door PinkWeb met Opdrachtgever naar aanleiding van de melding, niet zijnde een automatische ontvangstbevestiging;
<i>Responsible Disclosure Policy:</i>	het beleid dat PinkWeb hanteert ten aanzien van de

	bescherming van gegevens van haar Opdrachtgevers, zoals deze is beschreven op www.pinkweb.nl/responsible-disclosure .
<i>Software:</i>	de programmatuur die ten grondslag ligt aan het Portaal;
<i>Storing:</i>	het substantieel en herhaalbaar niet-presteren van de Software en/of de Dienst in overeenstemming met de specificaties daarvan en/of de onderbroken of onvoldoende beschikbaarheid van de Dienst;
<i>Website:</i>	www.clientonline.nl en alle onderliggende pagina's, (sub)domeinen of andere websites die onder het beheer van PinkWeb vallen;
<i>Werkdag:</i>	dagen, niet zijnde een zaterdag of zondag of een in Nederland erkende en officiële feestdag.

- 1.2. Voor toepassing van deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst maakt het geen verschil of de hiervoor gedefinieerde termen in het enkelvoud of in het meervoud zijn gesteld dan wel in een bepaalde samenstelling worden gebruikt.

Artikel 2. De Algemene Voorwaarden

- 2.1. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtshandelingen van PinkWeb, alle rechtsverhoudingen tussen Partijen, zoals de Overeenkomst, alle aanbiedingen en offertes en het verlenen van de Dienst.
- 2.2. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.3. Deze Algemene Voorwaarden bestaan uit de onderhavige algemene module en een aantal afzonderlijke modules, welke van toepassing zijn op de Overeenkomst indien en voor zover de Overeenkomst betrekking heeft op het betreffende onderwerp van de module.
- 2.4. Indien enige bepaling van de Algemene Voorwaarden en/of Overeenkomst nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden en/of Overeenkomst volledig van kracht blijven. PinkWeb zal de nietige c.q. vernietigde bepalingen vervangen door nieuwe bepalingen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht wordt genomen.
- 2.5. PinkWeb behoudt zich het recht voor 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 op de Website, via de Dienst, schriftelijk of via e-mail. Indien Opdrachtgever een wijziging van de Algemene Voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe Algemene Voorwaarden van kracht worden de Overeenkomst beëindigen met ingang van die datum, tenzij PinkWeb heeft aangegeven dat de oude versie van de Algemene Voorwaarden voor Opdrachtgever van toepassing blijft.
- 2.6. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd zonder dat Opdrachtgever om een akkoord zal worden gevraagd en zonder dat Opdrachtgever gerechtigd is de Overeenkomst te beëindigen.
- 2.7. Indien bepalingen uit de Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst onderling strijdig blijken te zijn, dan geldt de volgende rangorde, waarbij de eerder genoemde prevaleert boven de later genoemde:

- i. de Overeenkomst;
- ii. de Algemene Voorwaarden;
- iii. de Tarievenlijst, welke te raadplegen is via de volgende link:
<https://www.pinkweb.nl/abonnementen>.

Artikel 3. De Overeenkomst

- 3.1. Alle aanbiedingen en offertes van PinkWeb zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 3.2. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat deze door beide Partijen is ondertekend of als Opdrachtgever zich online of via e-mail akkoord verklaart met de Overeenkomst. De ondertekening kan zowel in fysieke zin als in elektronische zin geschieden. Of, en zo ja hoe ondertekening in elektronische zin geschiedt, wordt door PinkWeb bepaald. De facturatie start op de datum dat Opdrachtgever toegang krijgt tot de Dienst door toezending van de Inloggegevens of wanneer oplevering plaatsvindt zoals afgesproken.
- 3.3. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan PinkWeb verstrekte gegevens waarop PinkWeb haar aanbieding baseert. Aanbiedingen zijn vaak indicatief en het werkelijk gebruik en de actuele tarieven bepalen het tarief. Indien blijkt dat de door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist of onvolledig zijn, is PinkWeb gerechtigd om de prijs aan te passen.
- 3.4. Informatie en gegevens vermeld in, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal e.d. binden PinkWeb niet, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Mondelinge toezeggingen, opdrachten en/of andere uitlatingen van welke aard dan ook van werknemers van PinkWeb zijn uitsluitend rechtsgeldig en bindend indien deze schriftelijk worden bevestigd door bevoegde vertegenwoordigers van PinkWeb.
- 3.5. Indien een Overeenkomst door PinkWeb wordt opgestuurd aan Opdrachtgever ter ondertekening en Opdrachtgever laat na deze Overeenkomst te ondertekenen en/of te retourneren aan PinkWeb, terwijl Opdrachtgever PinkWeb wel betaalt ten aanzien van de Diensten zoals genoemd in de betreffende Overeenkomst, zal tussen Partijen wel geacht worden een Overeenkomst tot stand te zijn gekomen, conform de verzonden maar niet geretourneerde/ondertekende Overeenkomst.
- 3.6. Indien er wijzigingen in de Overeenkomst plaatsvinden, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, hetzij als gevolg van een feit dat toerekenbaar is aan Opdrachtgever waardoor een andere uitvoering noodzakelijk is, zal er overleg tussen Partijen plaatsvinden en wordt het overleg en dat wat daaruit voortvloeit aangemerkt als meerwerk. De meerkosten die daaraan verbonden zijn, komen voor rekening van Opdrachtgever, conform de dan geldende gebruikelijke tarieven van PinkWeb.
- 3.7. PinkWeb is niet verplicht om aan een verzoek van Opdrachtgever tot het verrichten van meerwerk te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke, schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

Artikel 4. Dienstverlening

- 4.1. PinkWeb zal zich naar beste kunnen inspannen de Dienst met zorg te verlenen. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, wordt de Dienst van PinkWeb uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis.

- 4.2. De Dienst bestaat in hoofdzaak uit het op afstand beschikbaar stellen en beschikbaar houden van het Portaal, inclusief de overeengekomen modules en Koppelingen.
- 4.3. De Opdrachtgever krijgt toegang tot het Portaal doordat PinkWeb hem de Inloggegevens toezendt. Dit gebeurt zo snel mogelijk na het ondertekenen van de Overeenkomst, doch uiterlijk één (1) maand na ontvangst van de getekende Overeenkomst door PinkWeb, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen. Het toezenden van de Inloggegevens door PinkWeb geldt als oplevering van de Dienst, ook al vindt na dat moment nog verdere uitbreiding of inrichting van het Portaal plaats.
- 4.4. Door PinkWeb opgegeven termijnen van levering betreffen geen fatale termijnen, maar hebben steeds een indicatieve strekking. De enkele overschrijding van een door PinkWeb genoemde of een tussen Partijen overeengekomen (leverings)termijn of (oplever)datum brengt PinkWeb niet in verzuim. In alle gevallen komt PinkWeb wegens tijdsoverschrijding pas in verzuim nadat Opdrachtgever haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, alsmede een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen.
- 4.5. Overschrijding van een overeengekomen termijn door welke oorzaak ook ontstaan, geeft Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding. Vertragingsschade is uitdrukkelijk uitgesloten. PinkWeb kan wijzigingen aanbrengen in de inhoud of omvang van de Dienst. PinkWeb doet Opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk mededeling.
- 4.6. PinkWeb kan de Dienst blijven verlenen met gebruikmaking van nieuwe of aangepaste versies van de Software. Voor zover niet uitdrukkelijk schriftelijk anderszins is overeengekomen is PinkWeb niet verplicht bepaalde specifieke eigenschappen of functionaliteit van de Dienst of de Software in stand te houden, te wijzigen of toe te voegen.
- 4.7. Tenzij anders is overeengekomen garandeert PinkWeb niet dat de Software vrij van gebreken is en zonder onderbrekingen zal werken. Het niet of gebrekkig functioneren van de Dienst kan (onder andere) worden veroorzaakt door een storing in de internet- of telefoonverbinding, of door virussen of fouten/gebreken bij Opdrachtgever. PinkWeb zal eventuele gebreken in de Software in overeenstemming met de overeengekomen Service Levels te verhelpen.

Artikel 5. Verantwoordelijkheden van Opdrachtgever

- 5.1. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt de Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, documenten, apparatuur, programmatuur, materialen of medewerkers, waarvan PinkWeb aangeeft dat deze nodig zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze nodig zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan PinkWeb beschikbaar worden gesteld.
- 5.2. Indien Opdrachtgever de voor de uitvoering van de Overeenkomst door PinkWeb nuttig, nodig of wenselijk geachte gegevens, documenten, apparatuur, programmatuur, materialen of medewerkers niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de wensen van PinkWeb ter beschikking van PinkWeb stelt, heeft PinkWeb het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst over te gaan en heeft PinkWeb tevens het recht om de daardoor ontstane kosten volgens de gebruikelijke tarieven van PinkWeb in rekening te brengen, één en ander onverminderd het recht van PinkWeb tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.

- 5.3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de selectie, het gebruik, de toepassing en het beheer van de Dienst. Opdrachtgever draagt zelf zorg voor de ingebruikneming van de Dienst, de juiste instellingen van de Dienst en de juiste keuze van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid daarvan. Opdrachtgever en haar gebruikers hebben een werkende internetverbinding, een randapparaat (zoals pc, laptop of smartphone) met een (redelijk recente versie van) een gangbare webbrowser nodig voor gebruik van de Dienst. PinkWeb kan specificeren welke internetverbinding, randapparatuur en webbrowser wel en niet worden ondersteund.
- 5.4. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het controleren van de nauwkeurigheid en volledigheid van de resultaten van de Dienst en de door gebruikmaking van de Dienst gegenereerde Rapporten. Opdrachtgever voert regelmatig controles uit op de resultaten van de Dienst en de door gebruikmaking van de Dienst gegenereerde Rapporten. Indien Opdrachtgever van mening is dat een bepaald resultaat niet klopt, onvolledig is of niet is bijgewerkt, stelt Opdrachtgever PinkWeb daar zo spoedig mogelijk van in kennis.
- 5.5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om zolang de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en PinkWeb voortduurt, alsmede één jaar na afloop daarvan, werknemers van PinkWeb in dienst te nemen dan wel op andere wijze, direct of indirect, voor zich te laten werken, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van PinkWeb. Onder werknemers van PinkWeb worden in dit verband verstaan personen die in dienst zijn van PinkWeb of van één van de aan PinkWeb gelieerde ondernemingen of die niet langer dan één jaar geleden in dienst van PinkWeb of van één van de aan PinkWeb gelieerde ondernemingen waren.

Artikel 6. Privacy en geheimhouding

- 6.1. 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.
- 6.2. PinkWeb zal geen kennis nemen van Content die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van PinkWeb, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of PinkWeb daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal PinkWeb zich inspannen de kennisname van de data zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.
- 6.3. In het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, zal PinkWeb persoonsgegevens in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) voor Opdrachtgever verwerken. Deze verwerking vindt plaats in overeenstemming met ons Responsible Disclosure Policy, Privacy & Cookie Statement, de AVG en andere relevante regelgeving. Partijen komen overeen dat, voor zover PinkWeb persoonsgegevens verwerkt in opdracht van Opdrachtgever, PinkWeb aan te merken is als de verwerker in de zin van de AVG en Opdrachtgever als de verwerkingsverantwoordelijke. PinkWeb zal derhalve alleen persoonsgegevens verwerken in het kader van het uitvoeren van de Overeenkomst met Opdrachtgever en in opdracht van Opdrachtgever. Partijen hebben daartoe een verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28 van de AVG gesloten.

- 6.4. Opdrachtgever garandeert (i) dat zij volledig aan alle toepasselijke wettelijke verplichtingen, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de verplichtingen uit de AVG, voldoet ten aanzien van de persoonsgegevens. Opdrachtgever staat er jegens PinkWeb voor in dat deze gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden, (ii) dat zij gerechtigd is om de persoonsgegevens aan PinkWeb te verstrekken, en (iii) dat zij gerechtigd is PinkWeb als verwerker van de betreffende persoonsgegevens in te schakelen.
- 6.5. Opdrachtgever vrijwaart PinkWeb volledig tegen alle claims van derde partijen, die op enigerlei wijze voortvloeien uit en/of verband houden met de verwerking van persoonsgegevens door PinkWeb en/of die het gevolg zijn van de schending van bovengenoemde garanties door Opdrachtgever.

Artikel 7. Toegang tot de Dienst en Gebruikers

- 7.1. Om van de Dienst gebruik te kunnen maken moet de Opdrachtgever zijn Inloggegevens gebruiken om toegang te krijgen tot het Portaal.
- 7.2. De Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het geheim houden van de Inloggegevens voor zijn Account. Zodra de Opdrachtgever weet of reden heeft te vermoeden dat zijn Inloggegevens in handen zijn gekomen van onbevoegden moet de Opdrachtgever PinkWeb daarvan onverwijld op de hoogte stellen, onverminderd zijn eigen verplichting om direct zelf doeltreffende maatregelen te treffen, zoals bijvoorbeeld het veranderen van de Inloggegevens. De Opdrachtgever accepteert en aanvaardt derhalve dat hij in een dergelijk geval te allen tijde verantwoordelijk en aansprakelijk is voor het gebruik van de Dienst door derden via zijn Inloggegevens en vrijwaart PinkWeb tegen alle schade en kosten voortvloeiend uit en/of gerelateerd aan dit door derden gebruiken van de Dienst via zijn Inloggegevens.
- 7.3. Met de Inloggegevens heeft Opdrachtgever toegang tot een administratief account, waarmee hij het Portaal kan beheren en accounts voor individuele Gebruikers kan creëren. Opdrachtgever kan onder meer de mogelijkheden en beperkingen van de Gebruikers instellen, een en ander binnen de door PinkWeb gestelde grenzen.
- 7.4. De Opdrachtgever staat ervoor in dat de Gebruikers te allen tijde in overeenstemming handelen met hetgeen bepaald is in deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst. De Opdrachtgever is dan ook zelf aansprakelijk voor al het gebruik dat door de Gebruikers van de Dienst wordt gemaakt. Opdrachtgever zal gepaste maatregelen nemen om misbruik te detecteren en zo mogelijk te voorkomen. Op verzoek van Opdrachtgever zal PinkWeb hierbij assisteren.
- 7.5. De Opdrachtgever vrijwaart PinkWeb voor alle aanspraken van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat het gebruik van de Dienst door de Opdrachtgever of de Gebruikers op enigerlei wijze onrechtmatig is en alle aanspraken van derden als gevolg van het niet naleven van de Overeenkomst door Opdrachtgever of Gebruikers.
- 7.6. PinkWeb zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de Koppelingen. PinkWeb kan echter niet garanderen dat deze Koppelingen op elk moment beschikbaar zijn. Evenmin kan PinkWeb garanderen dat de Koppelingen steeds foutloos werken en dat de gegevens of Rapportages die uit de Koppelingen voortvloeien steeds correct, volledig en up-to-date zijn.

Artikel 8. Gebruik van de Dienst

- 8.1. Limieten voor opslagruimte of dataverkeer zijn in beginsel onbeperkt op basis van fair use, tenzij de abonnementsspecificatie expliciet vermeldt dat er wel een limiet geldt. Bij overschrijding (wanneer limiet van toepassing) is PinkWeb bevoegd om zonder voorafgaande waarschuwing een extra vergoeding in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra opslagruimte of dataverkeer die in de Overeenkomst of op de Website worden vermeld.
- 8.2. Opdrachtgever garandeert dat Gebruikers die via de Opdrachtgever toegang hebben verkregen tot de Dienst akkoord gaan met de Gebruiksvoorwaarden en te allen tijde overeenkomstig de Gebruiksvoorwaarden handelen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor al het gebruik van de Dienst door de in dit artikellid genoemde Gebruikers. Opdrachtgever neemt gepaste maatregelen om enig handelen in strijd met de Gebruiksvoorwaarden te detecteren en te voorkomen. Opdrachtgever geeft PinkWeb, op verzoek van PinkWeb, assistentie voor de voornoemde preventie en detectie. PinkWeb accepteert geen enkele verantwoordelijkheid voor welke beslissing dan ook genomen op basis van de Rapporten of het gebruik van de Dienst door Opdrachtgever of Gebruikers.
- 8.3. Als standaard biedt PinkWeb Opdrachtgever een template aan van de Gebruiksvoorwaarden, die namens Opdrachtgever in het Portaal wordt ingezet in de relatie met Gebruikers. Opdrachtgever is echter ook gerechtigd om eigen Gebruiksvoorwaarden te hanteren. Opdrachtgever garandeert in dat geval dat aan Gebruikers minimaal dezelfde rechten en verplichtingen worden opgelegd, zoals neergelegd in de PinkWeb template met Gebruiksvoorwaarden, te vinden op www.pinkweb.nl/legal.
- 8.4. PinkWeb behoudt zich het recht voor om Content in te korten, te wijzigen, te weigeren of te verwijderen van de Dienst indien deze in strijd is met de Overeenkomst of Gebruiksvoorwaarden, zonder dat dit op enigerlei wijze kan leiden tot enig recht op schadevergoeding en/of aansprakelijkheid van PinkWeb. PinkWeb zal voorgaande slechts doen na een schriftelijke melding aan Opdrachtgever en toestemming van Opdrachtgever, tenzij in noodgevallen redelijkerwijs geen toestemming gevraagd kan worden. Van een noodgeval in de voorgaande volzin is in ieder geval sprake indien het nalaten van direct wijzigen, weigeren of verwijderen van Content in strijd is met een wettelijk voorschrift, dit een bedreiging kan vormen voor de continuïteit van één der Partijen, deze Content (mogelijk) inbreuk maakt op enig recht van een derde of deze anderszins onrechtmatig is.
- 8.5. Indien PinkWeb door een derde op de hoogte wordt gesteld van onrechtmatige Content of wanneer sprake is van mogelijk strafbare Content, dan is PinkWeb tevens gerechtigd de persoonsgegevens van Opdrachtgever of Gebruiker te verstrekken aan de derde (enkel bij een naar oordeel van PinkWeb zwaarwegend belang) of aan bevoegde instanties. PinkWeb zal Opdrachtgever in dat geval informeren, tenzij PinkWeb dat vanuit rechtswege is verboden.
- 8.6. Indien naar het oordeel van PinkWeb een gevaar ontstaat voor het functioneren van de systemen of de Dienst van PinkWeb of derden, in het bijzonder door het overmatig verzenden van berichten of gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojaanse paarden of vergelijkbare software, is PinkWeb gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.
- 8.7. Opdrachtgever vrijwaart PinkWeb voor alle aanspraken van derden als gevolg van een

gebrek in de Dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en die mede bestond uit door of via de Dienst geleverde zaken, materialen of resultaten, waaronder gegenereerde Rapporten.

Opdrachtgever is jegens PinkWeb aansprakelijk voor, en vrijwaart PinkWeb volledig tegen, alle schade en kosten die PinkWeb lijdt of maakt ten gevolge van (i) een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door Opdrachtgever, (ii) enig handelen van Opdrachtgever of de Gebruikers bij het gebruik van de Dienst of (iii) van een onrechtmatige daad. Alle door PinkWeb gemaakte kosten en geleden schade die op enige wijze verband houdt met dergelijke aanspraken zullen door Opdrachtgever worden vergoed.

Artikel 9. Prijs en betaling

- 9.1. Tenzij anders aangegeven zijn alle door PinkWeb genoemde tarieven in euro's en exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen van overheidswege.
- 9.2. Alle tarieven op de Website, brochures, tarievenlijsten en/of overige communicatiemiddelen van PinkWeb zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. Voor de gevolgen van dergelijke fouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.
- 9.3. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst met variabele tarieven betreft, is PinkWeb, afhankelijk van het prijsmodel dat PinkWeb hanteert, gerechtigd de gehanteerde tarieven op elk moment te wijzigen. PinkWeb zal de Opdrachtgever hiervan ten minste 30 dagen van tevoren op de hoogte stellen. Indien de Opdrachtgever het niet eens is met een verhoging van de prijs, heeft hij het recht om de Overeenkomst binnen 14 dagen na aankondiging van de prijsstijging schriftelijk te beëindigen met ingang van de datum waarop de prijsstijging van kracht zou gaan, met inachtneming van artikel 9.4. Bij een duurovereenkomst met vaste tarieven voor een bepaalde periode vindt automatische verlenging plaats tegen de op dat moment geldende tarieven.
- 9.4. Onverminderd het bepaalde in het vorige lid, is PinkWeb gerechtigd de gehanteerde prijzen ten aanzien van duurovereenkomsten jaarlijks met maximaal een gemiddeld percentage van 5% te verhogen, zonder dat de Opdrachtgever daardoor het recht krijgt om de Overeenkomst op te zeggen.
- 9.5. Het is mogelijk dat een externe leverancier van Opdrachtgever kosten in rekening brengt in verband met een Koppeling, extra benodigde onderdelen, modules of uitbreidingen of voor ondersteuning door die externe leverancier. Mede gezien het feit dat PinkWeb deze kosten niet vooraf kan weten, en deze kunnen verschillen per externe leverancier, kan PinkWeb deze niet vooraf aan Opdrachtgever melden en is PinkWeb daartoe ook niet verplicht. Opdrachtgever dient zelf bij de externe leveranciers na te vragen of en zo ja, welke kosten van toepassing zijn op de Koppeling.
- 9.6. Bedragen die betrekking hebben op het abonnement op de Dienst zijn per periode vooraf verschuldigd, terwijl gebruiks- of meerkosten per periode achteraf gefactureerd worden, tenzij anders op de Website is vermeld. De periode is afhankelijk van het abonnement van Opdrachtgever.
- 9.7. De betalingstermijn van facturen kan per abonnementsvorm verschillen, zoals beschreven in de Overeenkomst of op de Website en is standaard veertien (14) dagen na factuurdatum, tenzij anders op de Website of factuur is vermeld. Opdrachtgever gaat akkoord met elektronische facturatie door PinkWeb. Indien Opdrachtgever kiest voor een factuur per post dan wel niet akkoord is met elektronische facturatie, is PinkWeb gerechtigd extra kosten in

rekening te brengen.

- 9.8. PinkWeb kan verlangen dat de prijs middels automatische incasso wordt voldaan. Opdrachtgever dient PinkWeb hiervoor te machtigen. Indien Opdrachtgever hier niet aan kan voldoen is PinkWeb gerechtigd extra kosten in rekening te brengen. Indien de automatische incasso niet is geslaagd, wordt dit aan Opdrachtgever meegedeeld en heeft PinkWeb het recht om administratiekosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever.
- 9.9. Bij niet (tijdige of volledige) betaling, is Opdrachtgever direct in verzuim, zonder dat voorafgaande sommatie en ingebrekestelling is vereist. Vanaf het moment van verzuim is Opdrachtgever rente verschuldigd gelijk aan de wettelijke handelsrente.
- 9.10. Indien Opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan PinkWeb de vordering uit handen geven. In dat geval komen alle door PinkWeb gemaakte kosten, zoals proceskosten en buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, daaronder begrepen de kosten voor juridische bijstand, deurwaarders en incassobureaus, gemaakt in verband met te late betalingen, ten laste van Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden gesteld op ten minste 10% van het factuurbedrag met een minimum van €250,- excl. BTW.
- 9.11. Klachten met betrekking tot facturen en/of de Diensten schorten de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever niet op.
- 9.12. PinkWeb is gerechtigd de nakoming van haar verplichtingen uit de Overeenkomst op te schorten totdat Opdrachtgever aan al zijn opeisbare verplichtingen heeft voldaan.

Artikel 10. IE-rechten

- 10.1. Alle IE-rechten ten aanzien van de Dienst, waaronder, maar niet beperkt tot, de Software inclusief voorbereidend materiaal zoals handleidingen, Rapporten, adviezen van PinkWeb en alle informatie die PinkWeb via de Dienst, haar website of anderszins aan Opdrachtgever of de Gebruikers ter beschikking stelt, berusten uitsluitend bij PinkWeb en haar licentiegevers. Iedere afwijking van het voorgaande is slechts geldig indien zulks expliciet in een schriftelijke en ondertekende akte is overeengekomen, en geldt dan slechts voor de in de akte genoemde werken en rechten.
- 10.2. Op voorwaarde dat Opdrachtgever voldoet aan zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, waaronder in ieder geval zijn betalingsverplichtingen, verleent PinkWeb aan Opdrachtgever een beperkt, persoonlijk, herroepbaar, niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om op afstand toegang te krijgen tot en gebruik te maken van de Dienst, met inbegrip van de Software en de Rapporten, in overeenstemming met de Overeenkomst.
- 10.3. Opdrachtgever kan het gebruiksrecht als in het vorige lid bedoeld sublicentieren aan Gebruikers door Kantoorgebruikers toe te voegen aan zijn Account. Kantoorgebruikers kunnen vervolgens Cliënten en Cliëntgebruikers toevoegen, die op hun beurt een beperkt, persoonlijk, herroepbaar, niet-exclusief, niet-sublicentieerbaar en niet-overdraagbaar recht krijgen om het Cliënt-deel van het Portaal te gebruiken.
- 10.4. Behoudens voor zover toegestaan op grond van dwingend recht mag Opdrachtgever de Software niet wijzigen, reproduceren of decompileren, of reverse engineering toepassen op de Software. Het is Opdrachtgever evenmin toegestaan om enige actie te ondernemen met als doel of strekking de broncode van de Software te achterhalen of verkrijgen alsmede om derden in te schakelen of behulpzaam te zijn bij dergelijke acties of om enige aanduiding omtrent IE-rechten te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen eventuele

- aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en de geheimhouding van werken.
- 10.5. Het is PinkWeb toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van haar IE-rechten. Indien PinkWeb door middel van technische bescherming de werken heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
 - 10.6. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de werken die buiten de strekking van de Overeenkomst en de krachtens dit artikel verleende gebruiksrechten valt, wordt niet alleen beschouwd als een wanprestatie, maar ook als een inbreuk op de IE-rechten van PinkWeb door Opdrachtgever of haar gebruikers. In geval van een inbreuk op de IE-rechten van PinkWeb verbeurt Opdrachtgever aan PinkWeb een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechtelijke matiging of verrekening vatbare boete van EUR 25.000,- per inbreukmakende handeling en € 5.000,- voor elke dag dat de schending voortduurt, onverminderd de overige rechtsmiddelen die PinkWeb op grond van de Overeenkomst en/of toepasselijk recht ten dienste staan, met inbegrip van het recht op aanvullende schadevergoeding.
 - 10.7. Alle IE-rechten van Opdrachtgever, waaronder begrepen, zonder enige beperking, IE-rechten op de Content, blijven eigendom van Opdrachtgever. Door gebruik te maken van de Dienst verleent de Opdrachtgever PinkWeb een royaltyvrije, onbezwaarde, sublicentieerbare, niet-exclusieve licentie voor het gebruiken en reproduceren van de Content, voor zover dit in verband met het verlenen van de Dienst noodzakelijk is en voor het uitvoeren van analyses op geanonimiseerde Content. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij gerechtigd is deze licentie te verlenen aan PinkWeb.
 - 10.8. PinkWeb is gerechtigd om in communicatie-uitingen de naam en locatie van Opdrachtgever te noemen in haar (openbare) lijst met afnemers.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

- 11.1. De aansprakelijkheid van PinkWeb voor een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst, een onrechtmatige daad of enig ander handelen of nalaten door PinkWeb, diens werknemers of door haar ingeschakelde derden, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot de vergoeding van directe schade. De totale, cumulatieve, geaggregeerde aansprakelijkheid van PinkWeb ter zake van directe schade (dus: ongeacht het aantal schadeveroorzakende gebeurtenissen gedurende de looptijd van de Overeenkomst) is niet meer dan het totale bedrag dat in het desbetreffende geval door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald. Indien de aansprakelijkheidsverzekering van niet PinkWeb niet uitkeert, is voornoemde aansprakelijkheid van PinkWeb niet meer dan het totale bedrag dat Opdrachtgever aan PinkWeb uit hoofde van de Overeenkomst heeft betaald in de twaalf (12) kalendermaanden voorafgaand aan die gebeurtenis (ex. BTW). De totale aansprakelijkheid van PinkWeb is echter in geen geval hoger € 10.000,- (ex. BTW).
- 11.2. "Directe schade" betekent uitsluitend:
 - a. zaakschade;
 - b. redelijkerwijs gemaakte onkosten die Opdrachtgever zou moeten maken om ervoor te zorgen dat de prestaties van PinkWeb in overeenstemming zijn met de Overeenkomst; deze alternatieve schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door Opdrachtgever is ontbonden (waaronder begrepen een ontbinding door de bevoegde rechter ten behoeve van Opdrachtgever) (artikel 6:265

- BW);
- c. redelijkerwijs door Opdrachtgever gemaakte onkosten om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen, voor zover de vaststelling verband houdt met directe schade in de zin van deze Overeenkomst;
 - d. redelijkerwijs gemaakte onkosten om schade te voorkomen of te beperken, voor zover Opdrachtgever kan aantonen dat deze onkosten hebben geleid tot een beperking van de directe schade in de zin van deze Overeenkomst;
- 11.3. PinkWeb is niet aansprakelijk voor andere schade dan directe schade zoals omschreven in art. 11.2, waaronder gevolgschade voortvloeiend uit of in verband met de Overeenkomst, met inbegrip van, zonder enige beperking, winstderving, omzetcerving, verlies van verwachte besparingen en overige soortgelijke financiële verliezen zoals verlies van goodwill of goede naam of andere incidentele, indirecte schade, of schadevergoeding bij wijze van straf of voorbeeld, van welke aard dan ook, ongeacht de vraag of Opdrachtgever PinkWeb in kennis heeft gesteld van dergelijke mogelijke schade, schadevergoeding of verlies.
- 11.4. PinkWeb is nimmer aansprakelijk voor diensten die geleverd worden door toeleveranciers van PinkWeb.
- 11.5. PinkWeb is nimmer aansprakelijk voor schade die het gevolg is van overmacht. Zie art. 12 voor overmacht.
- 11.6. De totale aansprakelijkheid van PinkWeb voor schade door dood of lichamelijk letsel zal in geen geval meer bedragen dan EUR 500.000,- per schadetoebrengende gebeurtenis (waarbij een reeks met elkaar samenhangende gebeurtenissen wordt beschouwd als één gebeurtenis).
- 11.7. De in de voorgaande leden van dit artikel genoemde beperkingen zijn niet van toepassing indien en voor zover de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld aan de zijde van PinkWeb of haar bestuurders.
- 11.8. De aansprakelijkheid van PinkWeb wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever PinkWeb onverwijld deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en PinkWeb ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat PinkWeb in staat is om daarop adequaat te reageren.
- 11.9. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk bij PinkWeb meldt. Het recht van Opdrachtgever om schadevergoeding te eisen krachtens deze Overeenkomst, op grond van onrechtmatige daad of anderszins vervalt in elk geval één (1) jaar nadat de gebeurtenis heeft plaatsgevonden naar aanleiding waarvan de vordering of procedure is ingesteld.

Artikel 12. Overmacht

- 12.1. PinkWeb is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt ("Overmacht").
- 12.2. Onder Overmacht wordt mede verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en

jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop PinkWeb geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor PinkWeb niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. In het bijzonder wordt onder overmacht verstaan; binnenlandse onlusten, synflood, netwerkaanval, Denial-of-Service of Distributed Denial of Service-attacks, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat PinkWeb door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld, waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van PinkWeb kan worden gevergd.

- 12.3. PinkWeb kan gedurende de periode dat de Overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- 12.4. Voor zover PinkWeb ten tijde van het intreden van Overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is PinkWeb gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen.

Artikel 13. Duur en beëindiging

- 13.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de periode die is vermeld op de Website of in de Overeenkomst, goedgekeurde offerte of opdrachtbevestiging. De duur van de Overeenkomst wordt vervolgens steeds stilzwijgend verlengd met een periode gelijk aan de aanvankelijke duur van de Overeenkomst en met inachtneming van de voorwaarden op de Website, tenzij Opdrachtgever of PinkWeb de Overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.
- 13.2. Gedurende de duur van de Overeenkomst is Opdrachtgever te allen tijde gerechtigd de Overeenkomst uit te breiden in tijd of in abonnementsvorm met inachtneming van de voorwaarden op Website. Opdrachtgever is niet gerechtigd de Overeenkomst in te perken in tijd, abonnementsvorm of welke wijze dan ook.
- 13.3. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden wegens een tekortkoming van één der Partijen zullen de prestaties die Opdrachtgever op het moment van ontbinding reeds ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn. Bedragen die PinkWeb vóór de ontbinding heeft gefactureerd blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 13.4. PinkWeb komt de bevoegdheid tot gehele of gedeeltelijke opzegging toe, zonder dat een ingebrekestelling is vereist, indien Opdrachtgever – al dan niet voorlopig – surséance van betaling wordt verleend, indien het faillissement van Opdrachtgever wordt aangevraagd, indien de onderneming van Opdrachtgever wordt geliquideerd of beëindigd, anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van Opdrachtgever wijzigt, of indien Opdrachtgever een natuurlijk persoon is bij overlijden van Opdrachtgever.
- 13.5. PinkWeb zal wegens opzegging, ontbinding of andere wijze van beëindiging van de Overeenkomst nooit gehouden zijn tot restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot

enige schadevergoeding.

- 13.6. Het recht van Opdrachtgever tot gebruik van en toegang tot de Dienst vervalt in geval van opzegging, ontbinding of andere wijze van beëindiging van de Overeenkomst, van rechtswege.
- 13.7. Indien Opdrachtgever niet, niet volledig of niet tijdig voldoet aan haar verplichtingen onder de Overeenkomst, is PinkWeb gerechtigd om, na voorafgaande aanmaning waarin Opdrachtgever een termijn van 7 dagen wordt gegund om de tekortkoming te repareren en zonder dat verdere aanmaning of ingebrekestelling is vereist, de uitvoering van alle met Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten geheel of gedeeltelijk op te schorten of op te zeggen. PinkWeb behoudt tevens haar recht voor eventuele Producten onder zich te houden, ondanks een eventueel bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat Opdrachtgever aan haar verplichtingen voldoet. Deze bepaling laat onverminderd het recht van PinkWeb tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.
- 13.8. De bepalingen die zijn bedoeld om na opzegging, ontbinding of andere wijze van beëindiging van de Overeenkomst van toepassing te blijven, zullen de opzegging, ontbinding of andere wijze van beëindiging van de Overeenkomst overleven.

Artikel 14. Slotbepalingen

- 14.1. Informatie en mededelingen op de Website en binnen de Dienst zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. In geval van enige inconsistentie tussen de Website en de Overeenkomst prevaleert de Overeenkomst.
- 14.2. Waar in deze Algemene Voorwaarden gesproken wordt over 'schriftelijk' wordt daaronder ook een e-mail verstaan.
- 14.3. De door PinkWeb ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
- 14.4. Opdrachtgever is er mee akkoord dat PinkWeb de op grond van de Overeenkomst aan haar toekomende rechten en op haar rustende verplichtingen, zonder instemming van Opdrachtgever, aan een derde kan overdragen. Indien Opdrachtgever de op grond van de Overeenkomst aan haar toekomende rechten en op haar rustende verplichtingen wil overdragen aan een derde, dan is schriftelijke instemming van PinkWeb vereist.
- 14.5. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bank- of gironummer.
- 14.6. De Overeenkomst, de Algemene Voorwaarden, het gebruik van de Dienst worden beheerst door Nederlands recht. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
- 14.7. Alle geschillen, welke tussen PinkWeb en Opdrachtgever mochten ontstaan naar aanleiding van of in verband met deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Utrecht.

Module 2 - SERVICE LEVELS

Artikel 15. Algemeen

- 15.1. PinkWeb zal zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst inspannen om Opdrachtgever te voorzien van support, bestaande uit een helpdesk, onderhoud van de Software, back-ups en een beschikbaarheidsgarantie, zoals in deze Module nader uiteengezet.
- 15.2. Bij de Dienst is SLA Standaard of SLA Premium inbegrepen, afhankelijk van de abonnementsvorm, zoals vermeld op de Website.
- 15.3. De in deze Module genoemde Service Levels zijn niet van toepassing op de Koppelingen.
- 15.4. Voor problemen met of ondersteuning over de Diensten en producten van PinkWeb, maakt PinkWeb een onderscheid tussen drie soorten Meldingen: 1. Ondersteuning (artikel 21); 2. Storingen (artikel 22) en 3. Bugs (artikel 24). Deze kennen een verschillende wijze van afhandelen.
- 15.5. Indien PinkWeb een Melding ontvangt of zelf constateert, verwerkt PinkWeb deze berichtgeving zo spoedig mogelijk en kent zij een prioriteitsniveau toe aan de Melding (ondersteuningsverzoek, storing of bug).

Artikel 16. Ondersteuning

- 16.1. PinkWeb biedt ondersteuning via een helpdesk. Ondersteuning betreft vragen van Opdrachtgever over de werking of het gebruik van de Dienst of verzoeken om nieuwe of veranderde functionaliteit.
- 16.2. De medewerkers van de helpdesk werken eraan om hulp te bieden bij het gebruik en de werking van de Software en bij het gebruik van de Dienst.

	SLA Standaard	SLA Premium
E-mail	support@pinkweb.nl	premiumsupport@pinkweb.nl
Telefoon	Algemeen nummer: 033-7501334 (gedurende Kantoortijden) Voor ondersteuning: 033-7501336 (gedurende Kantoortijden) Voor storingen: 033-7501339 (24/7, alleen bij prioriteit 1 en 2)	

- 16.3. Alleen Opdrachtgever en maximaal het volgens het afgenomen pakket toegestane aantal gemachtigden namens Opdrachtgever (tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is afgesproken) is of zijn gerechtigd contact op te nemen met de helpdesk van PinkWeb. Online support en support via het supportforum op de Website is wel beschikbaar voor alle Gebruikers.
- 16.4. De beschikbare supporttijd vanuit PinkWeb naar Opdrachtgever is afhankelijk van de abonnementsvorm van Opdrachtgever en de voorwaarden op de Website.
- 16.5. Bij de SLA Standaard is het aantal contactmomenten met de helpdesk op basis van een fair use policy. Indien PinkWeb van mening is dat dit fair use policy wordt overschreden, zal PinkWeb dit melden aan Opdrachtgever. Na melding van de overschrijding, kan PinkWeb haar gebruikelijke uurtarieven voor support in rekening brengen bij Opdrachtgever.
- 16.6. PinkWeb garandeert de volgende Reactietijden te halen:

Prioriteit	SLA Standaard	SLA Premium
1	binnen Kantoortijden	4 werkdagen
		2 werkdagen

Artikel 17. Storingen

- 17.1. Storingen zijn fouten die tot gevolg hebben dat de Software of de Dienst niet beschikbaar zijn.

- 17.2. PinkWeb streeft ernaar Storingen te herstellen voor zover de desbetreffende Software door PinkWeb is ontwikkeld en de Storing door PinkWeb is veroorzaakt of de omgeving waarop een Storing zich voordoet onder beheer van PinkWeb valt. PinkWeb staat niet in voor Storingen ten aanzien van Koppelingen, tenzij de Storing optreedt in het deel van de Software die PinkWeb heeft ontwikkeld t.b.v. de Koppeling.
- 17.3. Een storing die wordt veroorzaakt door andere partijen of omgevingen, waar de Software van PinkWeb mee communiceert of die daardoor of daarvoor wordt gebruikt en waarover PinkWeb niet het beheer voert, worden Externe Storingen genoemd. PinkWeb zal zich inspannen om de Klant hier actief over te informeren. Externe Storingen tellen niet mee in de berekening van de Beschikbaarheid.

17.4. Prioriteit:

Prioriteitsniveau	Beschrijving
1 Hoog	Het geheel niet beschikbaar/buikbaar zijn van de Dienst of essentiële onderdelen daarvan
2 Gemiddeld	Het gedeeltelijk onderbroken zijn van de Dienst of verminderde prestatie van de Dienst, terwijl de Dienst in het algemeen wel buikbaar is
3 Laag	Problemen met beperkte gevolgen voor Opdrachtgever

17.5. PinkWeb garandeert de volgende Reactietijden te halen:

Prioriteit		SLA Standaard	SLA Premium
1	binnen Kantoortijden	2 uur	1 uur
	buiten Kantoortijden	4 uur	2 uur
2	binnen Kantoortijden	2 uur	1 uur
	buiten Kantoortijden	4 uur	2 uur
3	binnen Kantoortijden	1 Werkdag	1 Werkdag
	buiten Kantoortijden	1 Werkdag	1 Werkdag

- 17.6. Storingen van niveau 1, 2 of 3 dienen per telefoon gemeld te worden aan PinkWeb.. Indien de Storingsmelding aan PinkWeb op een andere manier dan hiervoor vermeld geschiedt, is PinkWeb niet verplicht, de melding in behandeling te nemen.

17.7. PinkWeb spant zich in om de volgende Hersteltijden te halen met betrekking tot Storingen:

Prioriteit		SLA Standaard	SLA Premium
1	binnen Kantoortijden	4 uur	2 uur
	buiten Kantoortijden	8 uur	4 uur
2	binnen Kantoortijden	1 Werkdag	8 uur
	buiten Kantoortijden	1 Werkdag	16 uur
3	binnen Kantoortijden	Op indicatie van PinkWeb	Op indicatie van PinkWeb
	buiten Kantoortijden	Op indicatie van PinkWeb	Op indicatie van PinkWeb

- 17.8. Storingen van niveau 1 worden door PinkWeb gerapporteerd via de storingspagina op de Website (<http://storingen.pinkweb.nl>). Een rapportage met betrekking tot het verloop van de Storing zal na het verhelpen van de Storing op de Website worden geplaatst voor een duur van minimaal 14 dagen. De rapportage vermeldt minimaal:

- Het tijdstip van de melding
- Omschrijving van de Storing
- Het tijdstip van herstel

Artikel 18. Beschikbaarheid

18.1. PinkWeb garandeert dat de Dienst conform onderstaande tabel beschikbaar zal zijn.

	SLA Standaard	SLA Premium
Beschikbaarheid	99,5%	99,9%

18.2. De Beschikbaarheid wordt steeds per kalendermaand als volgt berekend:

Beschikbaarheid = $100 * ((\text{aantal minuten} - \text{minuten Storing van niveau 1}) / \text{aantal minuten})$

18.3. Storingen veroorzaakt door een omstandigheid die buiten de macht van PinkWeb ligt of als gevolg van overmacht, noodgevallen, Gepland Onderhoud of handelingen van Opdrachtgever in strijd met de Overeenkomst worden bij de berekening van de Beschikbaarheid niet beschouwd als Storing. Behoudens bewijs van het tegendeel, gelden alle door PinkWeb gemeten beschikbaarheid en serviceniveaus als overtuigend bewijs.

18.4. Opdrachtgever stelt PinkWeb te allen tijde in kennis van alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de Dienst en de Beschikbaarheid daarvan.

18.5. Indien de Beschikbaarheid niet wordt gehaald, zijn uitsluitend de rechtsmiddelen van Artikel 28 van toepassing.

Artikel 19. Bugs

19.1. Bugs betreffen fouten in de werking van de Dienst of de Software, waaronder begrepen programmeerfouten.

19.2. PinkWeb streeft ernaar Bugs te herstellen, voor zover de desbetreffende PinkWeb verantwoordelijk is voor die Bug en er geen sprake is van ontbrekende of nieuwe functionaliteit.

19.3. Bugs kunnen bij PinkWeb worden gemeld via de daartoe beschikbaar gestelde e-mailadressen of telefoonnummers.

19.4. Prioriteit:

Prioriteitsniveau	Beschrijving
1 Hoog	Een Bug die een crash van de programmatuur of zeer ernstige vertraging in de werking ervan veroorzaakt of beveiligingsissues met potentieel grote gevolgen.
2 Gemiddeld	Een Bug die het werkproces verstoort, maar waarvoor een work-around beschikbaar is of waarbij geen grote spoed is om de Bug te verhelpen.
3 Laag	Onvolkomenheden in de Software of de Dienst, kleine verstoringen en irritaties in de werking.

19.5. PinkWeb garandeert de volgende Reactietijden te halen:

Prioriteit		SLA Standaard	SLA Premium
1	binnen Kantoortijden	2 werkdagen	1 werkdag
2	binnen Kantoortijden	4 werkdagen	2 werkdagen
3	binnen Kantoortijden	4 werkdagen	2 werkdagen

19.6. PinkWeb spant zich in om de volgende Hersteltijden te halen met betrekking tot Bugs:

Prioriteit		SLA Standaard	SLA Premium
1	binnen Kantoortijden	2 werkdagen	Volgende werkdag
2	binnen Kantoortijden	Op indicatie van PinkWeb,	Op indicatie van PinkWeb,

		met prioriteit	met prioriteit
3	binnen Kantoortijden	Op indicatie van PinkWeb	Op indicatie van PinkWeb

Artikel 20. Herstel- en reactietijden

- 20.1. Een overschrijding van de Hersteltijd of de Reactietijd kan niet aan PinkWeb worden toegerekend wanneer dit veroorzaakt wordt door een omstandigheid die buiten de macht van PinkWeb ligt of als gevolg van Overmacht, noodgevallen, Gepland Onderhoud of handelingen van Opdrachtgever in strijd met de Overeenkomst.
- 20.2. PinkWeb is niet verplicht Storingen of Bugs te herstellen waarvan PinkWeb redelijkerwijs meent dat die zijn veroorzaakt door:
- wijzigingen die Opdrachtgever in de Software heeft aangebracht;
 - de werking van andere software dan de Software (bijvoorbeeld het besturingssysteem of databanksoftware) of van hardware of andere apparatuur die eigendom is van Opdrachtgever;
 - het gebruik van de Software in combinatie met data van Opdrachtgever die niet voldoen aan het voor de Software vereiste data-format,
 - misbruik van de Software door Opdrachtgever, of
 - het niet gebruiken van een de door PinkWeb aan Opdrachtgever geleverde update.
- 20.3. Ingeval PinkWeb herstelwerkzaamheden uitvoert ter zake van de Storing of Bug en daarbij redelijkerwijs vaststelt dat de Storing of Bug niet aan haar toerekenbaar is, heeft PinkWeb het recht een vergoeding te vragen voor de besteedde tijd en materialen tegen de dan geldende tarieven van PinkWeb, en is Opdrachtgever verplicht die vergoeding te betalen.

Artikel 21. Backups

- 21.1. Er wordt iedere 24 uur minimaal 1 back-up gemaakt van alle Content.
- 21.2. Als een Dedicated Omgeving niet binnen het datacenter van PinkWeb is gehost maakt PinkWeb geen back-up, tenzij anders is overeengekomen.
- 21.3. Opdrachtgever kan PinkWeb verzoeken bepaalde Content uit de back-up te herstellen, binnen 5 dagen nadat de Content is verwijderd of gewijzigd. PinkWeb zal zich inspannen de back-up te herstellen binnen de hieronder genoemde termijn:

	SLA Standaard	SLA Premium
Hersteltijd van de back-up	3 Werkdagen	1 Werkdag

- 21.4. PinkWeb kan een vergoeding in rekening brengen voor het herstellen van een back-up.
- 21.5. Na het einde van de Overeenkomst kan PinkWeb de back-ups van de Content op elk moment vernietigen. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te verzoeken om een kopie van de geback-upte Content voor het einde van de Overeenkomst.
- 21.6. PinkWeb controleert niet of de back-up op de juiste manier is uitgevoerd. PinkWeb garandeert niet dat de back-up te allen tijde bruikbaar of deugdelijk is. De back-up wordt "as is" geleverd en teruggeplaatst. Het kan voorkomen dat het terugplaatsen van een deel van de Content uit de back-up in de huidige Content niet mogelijk is als dit leidt tot een inconsistente situatie. PinkWeb draagt daarvoor geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid.

Artikel 22. Onderhoud

- 22.1. PinkWeb zal Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst voorzien van

- updates van de Software en ander onderhoud voor zover beschikbaar.
- 22.2. PinkWeb zal zich inspannen om de door haar gebruikte Software up-to-date te houden. PinkWeb is hierbij echter afhankelijk van derden. PinkWeb is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.
- 22.3. PinkWeb heeft het recht om de Dienst van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en Storingen te herstellen. Als een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit zal PinkWeb Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen via de Website of per e-mail, mits Opdrachtgever of haar gebruikers zich niet voor deze e-maillijst hebben dan wel zijn uitgeschreven. Omdat de Dienst aan meerdere Opdrachtgevers wordt geleverd, is het niet altijd mogelijk om alleen voor één Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. PinkWeb is niet gehouden tot enige vergoeding van schade als gevolg van het aanpassen van de Dienst of de Software.
- 22.4. PinkWeb heeft het recht om componenten van de Software niet langer van updates te voorzien dan wel te onderhouden of om te stoppen met de levering van bepaalde componenten van de Software.
- 22.5. Indien de Dienst als gevolg van Gepland Onderhoud niet beschikbaar zal zijn, zal PinkWeb dit tenminste 5 dagen voor aanvang van het Gepland Onderhoud aankondigen via de Dienst, de Website en/of via e-mail. De aankondiging zal ten minste bestaan uit:
- De aard van het onderhoud;
 - Het aanvangstijdstip van de werkzaamheden;
 - De verwachte duur van de werkzaamheden; en
 - De te verwachten niet-Beschikbaarheid.
- 22.6. Indien zich een noodgeval voordoet, waardoor het onderhoud onmiddellijk plaats dient te vinden, kan PinkWeb van het hiervoor bepaalde afwijken. PinkWeb informeert Opdrachtgever in dat geval zo spoedig mogelijk omtrent het noodgeval, de uit te voeren werkzaamheden en de geschatte duur daarvan.
- 22.7. Indien verwacht wordt dat het Gepland Onderhoud gevolgen heeft voor de Beschikbaarheid, zal PinkWeb zich inspannen om het Gepland Onderhoud zoveel mogelijk buiten Kantoortijden uit te voeren.
- 22.8. PinkWeb streeft ernaar om niet meer dan 10 keer per kalenderjaar Gepland Onderhoud uit te voeren, waarbij zij ernaar streeft om het Gepland Onderhoud niet meer dan 8 uur per keer te laten duren.

Artikel 23. Exclusief rechtsmiddel

- 23.1. Indien een Service Level niet wordt gehaald, heeft Opdrachtgever het rechtsmiddel zoals bepaald in dit artikel 28 tot haar beschikking. Gedurende de looptijd van de Service Level Agreement, is onderstaand rechtsmiddel exclusief (behoudens ontbinding), en geldt er geen recht op een aanvullende schadevergoeding voor Opdrachtgever. In geval van een (tussentijdse) ontbinding van de Service Level Agreement door Opdrachtgever, beschikt Opdrachtgever alsnog wel over dat rechtsmiddel van schadevergoeding, met dien verstande dat onderstaand rechtsmiddel alsdan wel wordt verdisconteerd/verrekend.
- 23.2. Indien een Service Level niet wordt gehaald over een bepaalde meetperiode, heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om een schriftelijke kennisgeving aan PinkWeb te

verstrekken ingevolge onderstaande tabel. Een kennisgeving zal binnen 1 maand (volgend op de periode waarop de kennisgeving van toepassing is) aan PinkWeb worden verstrekt.

SLA performance	Kennisgeving
Groen	Geen
Geel	Geel
Rood	Rood

- 23.3. Een kennisgeving kan per SLA per meetperiode worden verstrekt. In één meetperiode kunnen derhalve meerdere kennisgevingen Geel of Rood worden verstrekt. Verstrekking van een eerste kennisgeving Geel voor een specifieke SLA blijft zonder direct gevolg. Indien in de periode volgend op de maand waarin de eerste kennisgeving Geel aan PinkWeb is verstrekt voor een specifieke SLA, een tweede kennisgeving Geel aan PinkWeb wordt verstrekt, heeft dit tot gevolg dat PinkWeb automatisch een kennisgeving Rood krijgt. Echter, indien in de periode volgend op de maand waarin de eerste kennisgeving Geel aan PinkWeb is verstrekt voor een specifieke SLA, een kennisgeving Groen volgt, komt de eerste kennisgeving Geel voor die specifieke SLA alsnog te vervallen.
- 23.4. Een kennisgeving Rood heeft tot gevolg dat PinkWeb aan Opdrachtgever over die betreffende maand een vergoeding verschuldigd is, bestaande uit een bepaalde vergoeding overeenkomstig onderstaande tabel.

Kennisgeving Rood#	Vergoeding*
Eerste kennisgeving	3% van het maandtarief voor de Dienst
Tweede kennisgeving	6% van het maandtarief voor de Dienst
Derde kennisgeving	9% van het maandtarief voor de Dienst
Vierde kennisgeving	12% van het maandtarief voor de Dienst
Vijfde kennisgeving en meer	15% van het maandtarief voor de Dienst

Indien een kennisgeving rood is verstrekt wegens het niet halen van een bepaalde Service Level over een bepaalde meetperiode, kan in de daaropvolgende meetperiode een gele kaart verstrekt worden indien dezelfde Service Level alsdan wederom niet wordt gehaald (en derhalve niet meteen weer rood).

*Het maandtarief dat van toepassing is, is het abonnements- en gebruikstarief voor gebruik van de Dienst, waarop de SLA en SLA overtreding van toepassing is. Het totaal van de in één kalendermaand verschuldigde vergoedingen, kan echter nooit meer bedragen dan EUR 3.200,=.

- 23.5. De verschuldigde korting wordt met de eerstvolgende factuur (van de maand volgend op de maand waarin de kennisgeving is gedaan) verrekend. Indien Opdrachtgever meent dat ten onrechte geen of een te lage korting in de factuur is inbegrepen, doet zij daarvan mededeling aan PinkWeb. PinkWeb zal de klacht van Opdrachtgever onderzoeken en binnen 7 werkdagen na de melding Opdrachtgever over de uitkomst ervan informeren. PinkWeb betaalt het saldo van de verschuldigde korting per omgaande indien de klacht van Opdrachtgever terecht is.

- 23.6. Indien gedurende de periode van een kalenderjaar Opdrachtgever vijf keren of meer een kennisgeving Rood aan PinkWeb is verstrekt en/of vijf keren of meer dezelfde SLA niet haalt waarop een gele of rode kennisgeving is gevolgd, kan Opdrachtgever de Overeenkomst althans de SLA ontbinden, onverminderd enige overige rechtsmiddelen uit hoofde van de Overeenkomst en/of de wet.