Algemene voorwaarden

Laatste update: oktober 2026.

smartlockr

Adres: Wenckebachweg 123
1096 AM Amsterdam
KvK nummer:61781614

E-MAIL: WEBSITE: https://smartlockr.io
BTW: NL854485685B01

Hierna vindt u de algemene voorwaarden van Smartlockr B.V. H.J.E Wenckebachweg 123, 1096 AM Amsterdam Kamer van Koophandel nummer 61781614. ("wij", "ons" of "onze"). Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op onze aanbiedingen en maken deel uit van iedere overeenkomst die wij met u sluiten. "U" is de (potentiële) klant aan wie wij een aanbieding hebben gestuurd of met wie wij een overeenkomst hebben gesloten. U kan daarbij handelen als natuurlijk persoon die niet handelt in uitoefening van beroep of bedrijf ("**Consument**") of als een natuurlijk persoon of rechtspersoon die handelt in uitoefening van een beroep of bedrijf ("**Onderneming**").

Informatie Smartlockr:

1. Definities

De begrippen die in deze AV of elders in de Overeenkomst worden gebruikt en die met een hoofdletter beginnen, hebben de betekenis die er hieronder aan wordt gegeven.

1.1 *"Activatie*": het moment waarop de Gebruiker zijn account activeert door middel van verificatie van zijn e-mailadres via de Website, in de toepassing of de webstore.

1.2 *"AV*": deze algemene voorwaarden inclusief Annex 1 en Annex 2.

1.3 "*Clouddienst"*: onze levering op afstand van de Functionaliteit beschikbaar via het Platform aan u via het Internet, inclusief de bijbehorende Ondersteuning en Documentatie.

1.4 *"Diensten"*: alle diensten die door ons aan u worden geleverd of zullen worden geleverd onder de Overeenkomst, inclusief Ondersteuning en Documentatie.

1.5 *"Documentatie"*: de documentatie over de Clouddienst die wij via de gebruikersinterface van de Clouddienst aan u hebben verstrekt.

1.6 *"Functionaliteit"*: de software bestaande uit de mogelijkheid om e-mail met bijbehorende (grote) gegevensbestanden veilig te verzenden, rechtstreeks vanuit Microsoft Outlook. Daarnaast kunnen Gebruikers gegevensbestanden ontvangen via een uploadverzoek dat via Microsoft Outlook wordt ingediend door middel van een daarvoor bestemde uploadpagina. De beheerderstool stelt u in staat het gebruik van de Clouddienst te monitoren en daarmee controle uit te oefenen over uw bedrijfsmiddelen. Monitoring vindt plaats door middel van logging, filters op bestandstype en e-mailadressen en de beschikbaarheid van verzonden gegevens voor de ontvanger. Een volledig overzicht van de Functionaliteit is te vinden in de Documentatie.

1.7 *"Geaccepteerde Voorstel"*: ons voorstel voor de levering van een of meer Diensten dat u schriftelijk of elektronisch hebt geaccepteerd.

1.8 *"Gebruiker"*: iemand die door u is aangewezen om het Platform te gebruiken en/of de Functionaliteit te gebruiken.

1.9 *"Incident":* dit is de situatie waarbij het Platform en/of de Functionaliteit niet werkt in overeenstemming met de Documentatie.

1.10 *"Ingangsdatum":* de ingangsdatum van de Looptijd zoals aangegeven op het Geaccepteerde Voorstel.

1.11 *"Intellectuele eigendomsrechten":* alle intellectuele eigendomsrechten waar ook ter wereld, geregistreerd of niet-geregistreerd, met inbegrip van elke aanvraag of recht van aanvraag voor dergelijke rechten (deze "intellectuele eigendomsrechten" omvatten onder meer auteursrechten en naburige rechten, databankrechten, handelsgeheimen, vertrouwelijke informatie, knowhow, handelsnamen, handelsmerken, dienstmerken, rechten om producten te laten passeren, oneerlijke concurrentierechten, octrooien en rechten op tekeningen of modellen).

1.12 *"Kantooruren"*: uren op Werkdagen tussen 08.30 en 17.30 uur (Nederlandse tijd).

1.13 "*Looptijd*": de termijn van de Overeenkomst. Dit is de termijn waarvoor u van ons een licentie heeft

gekregen om het Platform en/of de Functionaliteit te gebruiken. De toepasselijke termijn staat in het Geaccepteerde Voorstel.

1.14 *"Ondersteuning":* wanneer wij u tijdens Kantooruren informatie en advies geven over het gebruik van de Functionaliteit, inclusief het bieden van hulp bij het onderzoeken van oorzaken, inclusief defecten, die het ongestoord gebruik van het Platform en/of de Functionaliteit verhinderen.

1.15 *"Opleiding"*: wanneer wij Gebruikers vertrouwd maken met de Functionaliteit en hen opleiden in het gebruik ervan.

1.16 *"Overeenkomst":* de overeenkomst die wij met u hebben gesloten, welke is vastgelegd in het Geaccepteerde Voorstel plus deze AV inclusief Annex 1 (AUP) en Annex 2 (Verwerkersovereenkomst).

1.17 *"Platform"*: het Smartlockr Data Protection Platform; het IT-platform dat wij gebruiken om Gebruikers toegang te geven tot de Functionaliteit. Het Platform bestaat uit de combinatie van het hostingplatform, onze SMTP-server, de software en de integraties met de diensten van onze toeleveranciers.

1.18 "*Plugin*": de Outlook plugin die wij aan u ter beschikking stellen om gebruik te kunnen maken van de Functionaliteit, zoals nader beschreven in artikel 7.

1.19 "*Responstijd:* dit is de tijd die wij nodig hebben om u een eerste reactie te geven op uw melding van een incident. Deze tijd begint te lopen vanaf de datum van onze ontvangst van uw melding, ervan uitgaande dat u deze correct aan ons hebt doorgegeven.

1.20 *"Toegestaan doel":* het op een veilige manier verzenden van digitale bestanden via Microsoft Outlook.

1.21 *"Toepasselijk recht inzake gegevensbescherming"* betekent alle wet- en regelgeving en sectorale aanbevelingen met regels voor gegevensbescherming en privacy die van toepassing zijn op de verwerking van Persoonsgegevens in het kader van de Overeenkomst (bijv. de Algemene Verordening Gegevensbescherming 2016/679/EG), met inbegrip van maar niet beperkt tot beveiligingsvereisten.

1.22 "*Token*": een digitale gebruikseenheid die recht geeft op eenmalig gebruik van de Functionaliteit, verstrekt overeenkomstig art. 5.3 AV of het Geaccepteerd Voorstel.

1.23 *"Update"*: betekent een gedeeltelijke vernieuwing van het Platform aangeduid met een aanpassing van het bestaande versienummer, bijvoorbeeld 5.x.

1.24 *"Upgrade"*: een volledige vernieuwing van het Platform aangeduid met een nieuw versie nummer, bijvoorbeeld versie 5.

1.25 *"Website"* https://www.smartlockr.io en andere bijbehorende sub-domeinen, indien van toepassing.

1.26 "*Werkdagen*": Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van de nationale feestdagen in Nederland, met dien verstande dat de vijfde mei éénmaal in de vijf jaar een nationale feestdag is.

2. Toepasselijkheid en interpretatie

2.1 De AV zijn van toepassing op en maken deel uit van elke handeling met betrekking tot de voorbereiding, totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst.

2.2 De Overeenkomst komt tot stand op het eerste van de volgende momenten:

a. Activatie: u downloadt de Plugin via de downloadlocatie en activeert uw account door uw e-mailadres te verifiëren. Wij bevestigen de Activatie per e-mail; of

b. Geaccepteerd Voorstel: u accepteert ons voorstel schriftelijk of elektronisch en wij bevestigen uw acceptatie per e-mail.

2.3 Indien de Overeenkomst is tot stand gekomen door Activatie en u aanvullend gebruik wilt maken van de Clouddienst, kunt u daartoe een Geaccepteerd Voorstel sluiten. In het Geaccepteerd Voorstel staan de Clouddienst en de bijbehorende prijzen en tarieven beschreven. Het Geaccepteerd Voorstel maakt bij totstandkoming deel uit van de Overeenkomst.

2.4 Afwijkingen op het Geaccepteerde Voorstel en de AV zijn alleen geldig als deze schriftelijk zijn overeengekomen.

2.5 Bij tegenstrijdigheden tussen de verschillende documenten geldt de volgende rangorde:

a. Annex 2 (Verwerkersovereenkomst) bij de AV;

b. Het Geaccepteerde Voorstel (indien van toepassing);

c. De AV met uitzondering van Annex 2.

2.6 Wij kunnen deze AV eenzijdig wijzigen. Indien wij van deze bevoegdheid gebruikmaken, zullen wij u uiterlijk veertien (14) dagen vóór de ingangsdatum van de wijziging per e-mail informeren over de inhoud van de wijziging. Voor Ondernemingen geldt dat u de Overeenkomst kosteloos kunt beëindigen met ingang van de datum waarop de wijziging van kracht wordt, indien de wijziging voor u aantoonbaar wezenlijk nadelige gevolgen heeft. Indien u na afloop van de kennisgevingstermijn gebruik blijft maken van de Clouddienst, wordt u geacht met de gewijzigde AV te hebben ingestemd. Bij verlenging van de Overeenkomst worden voor Ondernemingen de op dat moment geldende AV van toepassing. Wij zullen de Onderneming uiterlijk veertien (14) dagen voorafgaand aan de verlenging informeren over de toepasselijkheid van een nieuwe versie van de AV en deze ter beschikking stellen. De Onderneming heeft uitsluitend het recht de Overeenkomst niet te verlengen of te beëindigen indien de toepasselijkheid van de nieuwe AV voor haar aantoonbaar wezenlijk nadelige gevolgen heeft.
Voor Consumenten geldt dat wij deze AV mogen wijzigen indien daarvoor een objectief gerechtvaardigde reden bestaat, waaronder begrepen wijzigingen in wet- of regelgeving, technologische ontwikkelingen, beveiligingsvereisten, wijzigingen in de Clouddienst of gewijzigde marktomstandigheden. Voor zover een dergelijke wijziging geen nadelige gevolgen voor u heeft, geeft deze u geen recht de Overeenkomst te beëindigen. Indien de wijziging wel nadelige gevolgen voor u heeft, kunt u de Overeenkomst kosteloos beëindigen met ingang van de datum waarop de wijziging van kracht wordt, behoudens het bepaalde in artikel 12.3. Een wijziging treedt in werking na het verstrijken van de kennisgevingstermijn 1 maand. Indien u de Overeenkomst niet beëindigt en na de ingangsdatum gebruik blijft maken van de Clouddienst, wordt u geacht met de gewijzigde AV te hebben ingestemd.

3. Voorstel en acceptatie

3.1 Ons voorstel is vrijblijvend, tenzij het een uitdrukkelijke termijn voor aanvaarding bevat.

3.2 U moet ons tijdig alle (technische) informatie, besluiten en inlichtingen verschaffen die wij redelijkerwijs nodig hebben voor onze uitvoering van de Overeenkomst. Wij zijn niet verantwoordelijk als u ons onjuiste of onvolledige informatie verstrekt. Wij mogen onze uitvoering van de Overeenkomst opschorten wanneer u ons niet tijdig van juiste en volledige informatie voorziet.

4. Levering

4.1 Wij zullen redelijke commerciële inspanningen verrichten om overeengekomen (leverings)data en termijnen na te komen. Alle data en termijnen zijn altijd indicatief, tenzij uitdrukkelijk wordt vermeld dat het om fatale data of termijnen gaat.

4.2 Wij stellen de Clouddiensten beschikbaar: bij Activatie zo spoedig mogelijk na voltooiing van de e-mailverificatie; bij een Geaccepteerd Voorstel binnen een week na ontvangst van het ondertekende Voorstel, tenzij schriftelijk een andere termijn is overeengekomen.

4.3 De Clouddiensten zullen door ons geleverd worden op een zogenaamde best effort-basis: Wij zullen de Clouddiensten zo goed mogelijk leveren maar accepteren hiervoor geen enkele garantie en/of resultaatsverbintenis.

4.4 Wij mogen derden in schakelen om de Overeenkomst uit te voeren.

5. Toegang en licentie

5.1 Na totstandkoming van de Overeenkomst verlenen wij u een niet-exclusieve, niet-overdraagbare, niet-sublicentieerbare, tijdelijke licentie om het Platform en de Functionaliteit te gebruiken voor het Toegestane Doel. De licentie is geldig gedurende de Looptijd of, indien de Overeenkomst uitsluitend op Activatie berust, gedurende de geldigheidsduur van de Proeftoken als bedoeld in artikel 5.3. De omvang van uw gebruiksrecht wordt bepaald door artikel 5.3 respectievelijk artikel 5.4, al naar gelang van toepassing. Na afloop van de licentieduur vervallen alle gebruiksrechten van rechtswege, zonder dat daartoe een nadere handeling is

vereist.

5.2 Indien de Overeenkomst tot stand is gekomen door Activatie, verlenen wij u toegang tot het Platform door u een licentiesleutel te verstrekken via de downloadlocatie. Na installatie van de Plugin krijgt u toegang tot de Functionaliteit binnen de grenzen van artikel 5.3.

5.3 Bij Activatie ontvangt u eenmalig één Token zonder vergoeding ("Proeftoken"). De Proeftoken geeft recht op éénmalig gebruik van de Functionaliteit. De Proeftoken is uitsluitend geldig in de kalendermaand waarin zij ter beschikking is gesteld; een niet-gebruikte Proeftoken vervalt aan het einde van die kalendermaand. Na het verstrijken of verbruiken van de Proeftoken heeft u geen toegang meer tot de Functionaliteit, tenzij u een Geaccepteerd Voorstel sluit overeenkomstig artikel 5.4.

5.4 Indien een Geaccepteerd Voorstel is gesloten, ontvangt u de gebruiksrechten zoals daarin beschreven. De gebruiksrechten kunnen worden vormgegeven als: (i) een abonnement, waarbij u voor een overeengekomen aantal Gebruikers gebruik kunt maken van de Functionaliteit gedurende de overeengekomen periode, of (ii) Tokens, waarbij u per Token gebruik kunt maken van de Functionaliteit. De toepasselijke tariefstructuur en het aantal Gebruikers staan vermeld in het Geaccepteerd Voorstel. U ontvangt toegang via SMTP-relay en/of directe online toegang tot het Platform, en de bijbehorende Ondersteuning, zoals beschreven in het Geaccepteerd Voorstel.

5.5 De licentie is in alle gevallen onderworpen aan de volgende beperkingen:

a. U mag het Platform en de Functionaliteit uitsluitend gebruiken voor het Toegestane Doel en in overeenstemming met de Documentatie.

b. U mag het Platform en de Functionaliteit niet gebruiken voor onwettige, frauduleuze of schadelijke doeleinden.

c. U moet te allen tijde voldoen aan het Beleid inzake Aanvaardbaar Gebruik (Annex 1) en ervoor zorgen dat alle Gebruikers zich aan het AUP houden.

d. U mag het Platform en de Functionaliteit niet gebruiken op een wijze die schade veroorzaakt aan het Platform of de beschikbaarheid of toegankelijkheid ervan belemmert, en in het bijzonder niet op een wijze die een systeem- en netwerkbelasting veroorzaakt die hoger is dan die van onze gemiddelde klant.

5.6 Alles dat wordt uitgevoerd via de Plugin met uw licentiesleutel of direct online via het Platform met uw toegangsgegevens, is voor uw verantwoordelijkheid en risico. Als u weet of vermoedt dat uw licentiesleutel of toegangsgegevens niet langer uitsluitend door u worden gebruikt, moet u ons hiervan onmiddellijk op de hoogte stellen.

5.7 Wij spannen ons in om een beschikbaarheid van het Platform van 99,95% te realiseren, gemeten over een kalenderkwartaal. Beschikbaarheid wordt berekend over de perioden waarin u beschikt over een werkende internetverbinding met het Platform.

De werkelijke beschikbaarheid wordt door ons per kalenderkwartaal berekend volgens de volgende formule. AST staat voor Agreed Service Time, de periode waarin het Platform geacht wordt beschikbaar te zijn en DT staat voor downtime:

$$\textit{Beschikbaarheid} = \frac{AST - DT}{AST} \quad 100\%$$

U heeft geen rechten in verband met het niet halen van het beschikbaarheidspercentage, onverminderd uw overige rechten uit de Overeenkomst.

6. Updates en Upgrades

6.1 Wij introduceren gedurende de Looptijd Updates en/of Upgrades van het Platform en/of de Functionaliteit. Een Update of een Upgrade kan bijvoorbeeld inhouden dat het Platform en/of de Functionaliteit is aangepast, nieuwe filter technieken zijn geïntroduceerd of processen zijn aangepast.

Als er een Update of Upgrade door ons wordt geïntroduceerd, heeft dit een eenzijdige aanpassing van de door u afgenomen Clouddiensten tot gevolg. Een overzicht van de aanpassingen publiceren wij vooraf via de Website. Een Update of Upgrade kan een Functionaliteit zijn die materieel vergelijkbaar is met of ruimer is dan de Functionaliteit van de voorlaatste versie van het Platform. Indien u een Consument bent en een Update of Upgrade negatieve gevolgen heeft voor uw toegang tot of gebruik van de Clouddienst — tenzij de gevolgen gering zijn — heeft u het recht de Overeenkomst kosteloos te ontbinden binnen 30 dagen na ontvangst van de kennisgeving, of indien dat later is, vanaf het tijdstip waarop de wijziging is doorgevoerd.

6.2 Een Upgrade van het Platform kan een aanpassing van de technische implementatie van de Diensten in uw omgeving noodzakelijk maken. Als dit zo is, zullen wij u vooraf per e-mail van de noodzakelijke implementatie aanpassingen op de hoogte stellen. U dient de aanpassingen zelf en op eigen kosten te realiseren. Op uw verzoek kunnen wij u hierbij ondersteunen. Voor onze ondersteuning mogen wij de gemaakte uren bij u in rekening brengen tegen onze dan geldende tarieven.

6.3 Indien u handelt als Onderneming en niet als Consument, en u nalaat om uiterlijk binnen 3 (drie) maanden na onze notificatie de noodzakelijke implementatie aanpassingen door te voeren zoals bedoeld in artikel 6.2 AV, hebben wij het recht om eenzijdig de Overeenkomst te beëindigen zonder dat wij in verband met die beëindiging aan u een vergoeding moeten betalen voor eventueel door u geleden schade of gemaakte kosten. Indien u nalaat de noodzakelijke implementatie aanpassingen door te voeren, komt iedere aanspraak van u jegens Smartlockr ter zake van het functioneren, de beschikbaarheid, beveiliging en prestaties van de Clouddienst te vervallen. Alle daarmee samenhangende risico's en schade komen volledig voor uw rekening.

7. Integratie

7.1 Om gebruik te maken van de Functionaliteit kan uw e-mailomgeving op de volgende manieren worden geïntegreerd met het Platform:

7.2 a. Plugin: integratie op e-mailclientniveau via de Outlook-Plugin (beschikbaar voor alle gebruikers);

7.3 b. Directe online toegang: toegang via de webinterface van het Platform (beschikbaar zoals nader bepaald in het Geaccepteerd Voorstel, dan wel voor alle gebruikers indien dit niet uitdrukkelijk is beperkt);

7.4 c. SMTP-relay: integratie op e-mailserverniveau (uitsluitend beschikbaar indien een Geaccepteerd Voorstel is gesloten).

7.5 Welke (combinatie van) integratiemogelijkheden voor u van toepassing is, hangt af van uw gebruiksniveau en de implementatieafspraken in het Geaccepteerd Voorstel, voor zover van toepassing. De leden 7.6 tot en met 7.10 van dit artikel zijn van toepassing voor zover u gebruik maakt van de daarin beschreven integratiemiddelen.

7.6 Nadat wij u de licentiesleutel zoals beschreven in artikel 5.2 hebben verstrekt, zullen wij u doorverwijzen naar een online downloadlocatie voor de Plugin. U bent verantwoordelijk voor het vervolgens downloaden van de Plugin.

7.7 Uw gebruik van de Plugin is onderworpen aan de volgende licentievoorwaarden:

a. U mag de Plugin alleen voor het Toegestane Doel gebruiken;

b. U mag een aantal Plugins downloaden, installeren en gebruiken dat maximaal gelijk is aan het aantal gelicentieerde Gebruikers;

c. U mag niet:

(i) De Plugin of enig deel daarvan kopiëren of reproduceren, anders dan in overeenstemming met de in dit artikel 7 verleende licentie;

(ii) De Plugin of enig deel van de Plugin verkopen, doorverkopen, verhuren, leasen, uitlenen, leveren, distribueren, of opnieuw openbaar maken;

(iii) De Plugin of enig deel van de Plugin wijzigen, aanpassen, vertalen of bewerken, of

daarvan afgeleide werken te maken;

(iv) De Plugin of enig deel van de Plugin reverse-engineeren, decompileren of disassembleren (behalve zoals voorgeschreven door de toepasselijke wetgeving);

(v) De Plugin anders gebruiken dan in overeenstemming met de Documentatie; of

(vi) De op de Plugin toegepaste technische maatregelen ter voorkoming van onbevoegd gebruik omzeilen of verwijderen, of trachten deze te omzeilen of te verwijderen.

7.8 U bent verantwoordelijk voor de beveiliging van uw kopieën van de Plugin en zult alles doen wat redelijkerwijs mogelijk is om ervoor te zorgen dat alleen bevoegde Gebruikers deze kopieën kunnen inzien en gebruiken.

7.9 Bij SMTP-relay stellen wij samen met u uw SMTP-server zo in dat deze alle uitgaande e-mail via een TLS (Transport Layer Security) verbinding verstuurt naar een SMTP-server op het Platform. Op basis van een ingesteld content beleid wordt dan de gewenste beveiliging toegepast en wordt de e-mail verzonden naar de ontvanger. Het content beleid kan handmatig zijn op basis van opgegeven sleutelwoorden of automatisch door het toepassen van een door ons ontwikkeld algoritme. Bij een handmatig beleid bent u verantwoordelijk voor het vooraf aan ons opgeven van een complete en correcte lijst met sleutelwoorden. U accepteert dat toegepast content beleid nooit alomvattend is. Wij garanderen niet dat al uw verzonden e-mail op het door u gewenste niveau zal zijn beveiligd.

7.10 U accepteert dat wij bij gebruik van SMTP-relay e-mail doorzenden met gebruikmaking van een externe e-mail bezorgdienst. Dit houdt onder meer in dat de e-mail headers de IP-adressen van de servers van de externe e-mail bezorgdienst kunnen bevatten. Wij garanderen niet dat door ons doorgestuurde e-mail altijd aankomt of nooit wordt voorzien van een spam label.

8. Ondersteuning en onderhoud

8.1 Onze verplichtingen uit dit artikel zijn inspanningsverplichtingen. Wij garanderen niet dat elk Incident wordt opgelost of dat de Functionaliteit na een melding foutloos zal functioneren.

8.2 Als onderdeel van onze Ondersteuning zullen wij u in staat stellen contact met ons op te nemen via e-mail en telefoon voor vragen met betrekking tot uw gebruik van het Platform en de Functionaliteit of voor het melden van Incidenten aan ons. Onze E-mail en telefonische contactgegevens voor Ondersteuning staan op de Website.

8.3 Onze Responstijden staan op de Website of in de met u overeengekomen service level overeenkomst. Het kan zijn dat u kortere Responstijden wenst. Als u een dergelijke behoefte heeft, kunt u dit aan ons kenbaar maken. Indien mogelijk kunnen wij u dan een aanbod doen voor kortere reactietijden. Dit aanbod zal afhankelijk zijn van uw bereidheid om een extra vergoeding aan ons te betalen.

8.4 Wanneer u een Incident meldt, dient u ons te voorzien van de informatie die wij redelijkerwijs nodig hebben om de fout in het Platform en/of de Functionaliteit die het Incident veroorzaakt te kunnen repliceren.

8.5 Wij kunnen ervoor kiezen een work-around te bieden om een Incident op te lossen als het oplossen van de fout die het Incident heeft veroorzaakt waarschijnlijk een negatieve impact zal hebben op het Platform en/of de Functionaliteit of uw gebruik van het Platform en/of de Functionaliteit, zoals voor u van toepassing.

8.6 Als wij van mening zijn dat een gemeld Incident is veroorzaakt door gebruik van het Platform en/of de Functionaliteit in strijd met de Documentatie of met deze AV, zullen wij dit aan u melden. Een dergelijk Incident wordt niet gedekt door Ondersteuning. Als u dan nog steeds wilt dat wij het Incident oplossen, kunnen wij u hiervoor een vergoeding per uur tegen onze dan geldende tarieven in rekening brengen.

8.7 Wanneer u of uw Gebruikers een onevenredig groot aantal supportoproepen bij ons indienen of een bovengemiddeld aantal Incidenten veroorzaken, kunnen wij eisen dat u voor deze Gebruikers Training bij ons afneemt. Als u dit niet doet, kunnen wij onze Support-verplichtingen opschorten. Dit lid is niet van toepassing op Consumenten.

9. Verplichtingen Gebruiker

9.1 Wanneer u gebruik maakt van het Platform en/of de Functionaliteit moet u de installatie- en softwarecompatibiliteitsrichtlijnen in acht nemen die door ons in de Documentatie worden verstrekt. Als u deze richtlijnen niet in acht neemt, kunt u mogelijk geen gebruik maken van het Platform en/of de Functionaliteit en komt u niet in aanmerking voor Ondersteuning, afhankelijk van wat u hebt gekozen om te gebruiken.

9.2 U bent verantwoordelijk voor het onderhouden van een werkende internetverbinding met het Platform en/of de Functionaliteit.

10. Intellectuele eigendomsrechten

10.1 De Intellectuele Eigendomsrechten van het Platform en/of de Functionaliteit rusten te allen tijde bij ons of bij onze leveranciers, u krijgt alleen een tijdelijk recht op toegang en het daaropvolgende gebruik van het Platform en/of de Functionaliteit zoals beschreven in de Overeenkomst of anderszins schriftelijk overeengekomen.

10.2 Het is u niet toegestaan enige aanduiding betreffende een Intellectueel Eigendomsrecht uit het Platform en/of de Functionaliteit te verwijderen of te wijzigen, met inbegrip van aanduidingen betreffende het vertrouwelijke karakter en geheimhouding van informatie in het Platform en/of de Functionaliteit.

10.3 Het is ons toegestaan om technische maatregelen te nemen ter beveiliging van het Platform en/of de Functionaliteit. Indien wij dit hebben gedaan mag u deze beveiliging niet verwijderen of omzeilen. Technische maatregelen zullen u niet verbieden om dwingende wettelijke gebruiksrechten met betrekking tot het Platform en/of de Functionaliteit uit te oefenen.

10.4 Wij mogen de inzichten en andere kennis die wij en ons personeel door onze uitvoering van de Overeenkomst verwerven, vrij gebruiken, op voorwaarde dat dit gebruik geen inbreuk vormt op uw eigendomsrechten.

10.5 U heeft geen recht op toegang tot de objectcode of broncode van het Platform en/of de Functionaliteit, noch tijdens noch na de Looptijd.

10.6 Het is u niet toegestaan domeinen of social mediakanalen te gebruiken die de naam AttachingIT en/of Smartlockr bevatten zonder vooraf onze toestemming te hebben verkregen.

11. Opleiding

11.1 Onze docenten die een Training verzorgen hebben voldoende kennis van de Functionaliteit en beschikken over de didactische vaardigheden die nodig zijn om de Training naar behoren te verzorgen.

11.2 Wij verstrekken elke deelnemer opleidingsmateriaal voor eigen persoonlijk gebruik. Deelnemers mogen het opleidingsmateriaal alleen reproduceren voor persoonlijke naslagdoeleinden.

11.3 U kunt een Training kosteloos annuleren tot vijf dagen voor de geplande Trainingsdatum. Als u annuleert binnen vijf dagen voor de geplande Trainingsdatum mogen wij de kosten voor de Training aan u doorbelasten.

12. Prijzen, tarieven, facturering en betaling

12.1 Alle overeengekomen prijzen en tarieven en het gelicentieerde aantal Gebruikers staan vermeld in het Geaccepteerde Voorstel. Alle vermelde prijzen en tarieven zijn exclusief btw.

12.2 Indien u handelt als Onderneming, mogen wij de overeengekomen prijzen en tarieven jaarlijks met ingang van 1 januari verhogen. Wij zullen u uiterlijk 31 oktober van het voorafgaande jaar op de hoogte stellen van een voorgenomen prijsverhoging. De enige remedie bij een voorgenomen prijsverhoging is een kosteloze beëindiging van de Overeenkomst. Indien de Overeenkomst een initiële duur heeft van twaalf (12) maanden of langer, kunnen wij ervoor kiezen om in plaats van een jaarlijkse verhoging de overeengekomen prijzen en tarieven eenmalig aan te passen bij aanvang van elke verlenging van de Overeenkomst als bedoeld in artikel

13.4.a. Wij maken van deze keuze uiterlijk één maand voor het einde van de dan lopende Looptijd melding. Ook bij een aanpassing bij verlenging is de enige remedie een kosteloze beëindiging van de Overeenkomst overeenkomstig artikel 13.4.a.

12.3 Indien u handelt als Consument, is een prijsverhoging beperkt tot de consumentenprijsindex (CPI) gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek. Indien de Overeenkomst een initiële duur heeft van twaalf (12) maanden of langer, passen wij de prijzen in plaats van jaarlijks eenmalig aan bij aanvang van elke verlenging van de Overeenkomst als bedoeld in artikel 13.4.b, met het percentage waarmee de CPI is gestegen gedurende de daaraan voorafgaande Looptijd. Een verhoging beperkt tot de CPI geeft de Consument geen recht op kosteloze beëindiging van de Overeenkomst.

12.4 Indien u handelt als Onderneming, kunnen prijswijzigingen ten gevolge van inflatie of die verband houden met substantiële functionaliteitsverbeteringen rechtstreeks in rekening worden gebracht. U heeft bij deze prijswijzigingen geen recht op kosteloze beëindiging van de Overeenkomst. Dit lid is niet van toepassing op Consumenten; voor Consumenten gelden uitsluitend de bepalingen van artikel 12.2 en 12.3 AV.

12.5 Wij sturen een factuur voor de eenmalige kosten en de terugkerende jaarlijkse kosten voor de volledige Looptijd op de datum van ondertekening van de Overeenkomst. Eventuele terugkerende vergoedingen die verschuldigd zijn na een verlenging van de Overeenkomst worden jaarlijks vooraf gefactureerd.

12.6 Als specifieke diensten en werkzaamheden niet onder de Overeenkomst vallen, dan kunnen wij u een factuur sturen voor de werkelijk gewerkte uren tegen de dan geldende uurtarieven. Als wij worden gevraagd aanvullende diensten te verrichten, zullen wij u een offerte voor die diensten doen toekomen. Pas na ontvangst van de goedkeuring van dit voorstel, zullen wij deze aanvullende diensten verrichten. Voor meerwerk dat redelijkerwijs noodzakelijk is of voortvloeit uit uw voorafgaande instructies, is geen voorafgaande goedkeuring nodig. Wanneer in een offerte of werkomschrijving een vaste prijs is vermeld, wordt meerwerk niet in rekening gebracht, tenzij het buiten de werkomschrijving valt en vooraf goedkeuring is verleend.

12.7 Extra functionaliteiten die aan u worden verstrekt gedurende de Looptijd, zullen pro rata worden gefactureerd tot de volgende terugkerende factuurdatum.

12.8 U dient alle verschuldigde bedragen binnen 14 (veertien) dagen na de factuurdatum aan ons te betalen.

12.9 Als u de factu(u)r(en) betwist, doet deze betwisting geen afbreuk aan uw verplichting om het onbetwiste gedeelte van de factu(u)r(en) te betalen.

12.10 Als u de gefactureerde bedragen niet binnen de betalingstermijn betaalt, bent u over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd zonder dat enige voorafgaande ingebrekestelling nodig is, tenzij u de factuur binnen 10 (tien) dagen na factuurdatum heeft betwist. Als u met betaling van de factuur in gebreke blijft, kunnen wij naast de wettelijke rente aanspraak maken op vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten tegen een percentage van tenminste 15% van het totale factuurbedrag. Indien u handelt als Consument, zijn buitengerechtelijke incassokosten beperkt tot het maximum op grond van het Besluit vergoeding buitengerechtelijke incassokosten en worden deze pas verschuldigd nadat u conform de wet vruchteloos bent aangemaand.

12.11 Als u achterstallig bent met de betaling van twee opeenvolgende facturen, kunnen wij uw toegang tot het Platform en/of de Functionaliteit opschorten, op voorwaarde dat wij u schriftelijk (inclusief e-mail) op de hoogte hebben gesteld van ons voornemen daartoe en u ten minste 5 (vijf) Werkdagen de tijd hebt gekregen om volledig aan uw betalingsverplichtingen te voldoen, d.w.z. inclusief wettelijke rente, buitengerechtelijke en andere kosten.

13. Duur, beëindiging, verlenging en uittreding

13.1 De Overeenkomst treedt in werking op het moment van totstandkoming als bedoeld in artikel 2.2.

13.2 Indien de Overeenkomst uitsluitend op Activatie berust en geen Geaccepteerd Voorstel van kracht is, eindigt de Overeenkomst van rechtswege op het moment dat de Proeftoken is verbruikt of vervallen overeenkomstig artikel

5.3, tenzij u voor dat moment een Geaccepteerd Voorstel sluit overeenkomstig artikel 5.4.

13.3 Indien een Geaccepteerd Voorstel van kracht is, wordt de Overeenkomst gesloten voor de initiële duur als vermeld in het Geaccepteerd Voorstel, met een minimum van één (1) jaar tenzij anders overeengekomen. Indien u handelt als Consument, bedraagt de initiële duur ten hoogste één (1) jaar.

13.4 Na afloop van de initiële Looptijd geldt het volgende:

a. Voor Ondernemingen: de Overeenkomst wordt steeds automatisch verlengd met de initieel overeengekomen duur. Opzegging dient uiterlijk drie (3) maanden voor het einde van de dan lopende periode te geschieden per aangetekende brief of per e-mail.

b. Voor Consumenten: de Overeenkomst wordt na afloop van de initiële Looptijd voortgezet voor onbepaalde tijd. U kunt de Overeenkomst te allen tijde opzeggen met een opzegtermijn van een (1) maand.

13.5 U en wij mogen:

a. De Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk (met inbegrip van e-mail) beëindigen indien de andere partij haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet nakomt en deze nalatigheid voortduurt na kennisgeving aan de andere partij waarbij deze een redelijke termijn wordt gegeven om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen.

b. zonder nadere ingebrekestelling de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang beëindigen indien de andere partij surséance van betaling aanvraagt of deze wordt verleend; de andere partij faillissement aanvraagt of wordt uitgesproken; de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van een fusie; er beslag wordt gelegd op een substantieel deel van de activa van de andere partij of de infrastructuur en/of de computerprogrammatuur in verband met de uitvoering van de Overeenkomst, of de andere partij niet langer geacht kan worden de verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen.

13.6 Als de Overeenkomst door u wordt beëindigd op grond van artikel 13.5 AV, heeft u het recht om het gebruik van de Functionaliteit gedurende twee (2) opeenvolgende maanden voort te zetten tegen het op het moment van beëindiging geldende maandtarief, door u vooruit te betalen.

13.7 Indien u een Consument bent, doet u bij het sluiten van een Overeenkomst uitdrukkelijk afstand van uw herroepingsrecht door in het bestelproces te verklaren dat u instemt met de directe uitvoering van de Clouddienst en erkent dat u daarmee uw herroepingsrecht verliest. Wij bevestigen deze verklaring per e-mail.

13.8 Beëindiging van de Overeenkomst kan tevens plaatsvinden op grond van het overstaprecht dat u heeft zoals bedoeld in artikel 20 AV.

13.9 Behalve voor zover bepaald in artikel 13.6 AV, vervallen al uw rechten bij beëindiging van de Overeenkomst.

13.10 De opzegtermijn die voor ons geldt om de Overeenkomst op te zeggen is gelijk aan de opzegtermijn die voor u geldt.

13.11 Tenzij anders bepaald, blijven de verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na de beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, ook na de beëindiging ervan gelden. De bepalingen over vertrouwelijkheid, aansprakelijkheid, intellectuele eigendomsrechten, toepasselijk recht en bevoegdheid gelden ook na de beëindiging van de Overeenkomst.

14. Prestaties en conformiteit

14.1 Wij zullen de Diensten met zorg en naar beste vermogen uitvoeren en in overeenstemming met de Overeenkomst. Onze verplichting om aan u de Diensten te leveren, is een inspanningsverbintenis.

14.2 Indien u een Consument bent, voldoet de Clouddienst aan de subjectieve en objectieve conformiteitsvereisten als bedoeld in de implementatiewetgeving van Richtlijn (EU) 2019/770 betreffende overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud en digitale diensten. Wij verstrekken u gedurende de looptijd van het Geaccepteerd Voorstel de updates, waaronder beveiligingsupdates, die nodig zijn om de conformiteit van de Clouddienst te handhaven. Indien u een aangeboden update niet installeert en een conformiteitsgebrek uitsluitend het gevolg is van de afwezigheid van die update, zijn wij voor dat gebrek niet aansprakelijk, mits

wij u voorafgaand aan de beschikbaarstelling hebben geïnformeerd over de update en de gevolgen van niet-installatie. Voor zover enige bepaling in deze AV de conformiteitsrechten van consumenten beperkt of uitsluit, prevaleert het dwingend recht.

15. Aansprakelijkheid

15.1 Gemeenschappelijke bepalingen

15.1.1 Onze totale aansprakelijkheid voor enige toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, onrechtmatige daad of enige andere rechtsgrond is in alle gevallen beperkt tot vergoeding van directe schade. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens en schade door bedrijfsstagnatie is uitgesloten, onverminderd het bepaalde in artikel 15.3.3 voor Consumenten.

15.1.2 De beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid in dit artikel gelden niet:

a. voor schade als gevolg van overlijden of lichamelijk letsel;

b. voor schade die het rechtstreekse gevolg is van onze opzet of bewuste roekeloosheid.

15.2 Aansprakelijkheid jegens Ondernemingen

15.2.1 Indien u handelt als Onderneming, is onze totale aansprakelijkheid per schadeveroorzakend feit of reeks van samenhangende feiten verder beperkt tot het totaalbedrag van de vergoedingen (exclusief btw) dat u ons heeft betaald in de twaalf (12) kalendermaanden onmiddellijk voorafgaand aan de maand waarin het schadeveroorzakende feit zich heeft voorgedaan. Directe schade bestaat uitsluitend uit:

a. redelijke kosten die u heeft moeten maken om onze prestatie in overeenstemming met de Overeenkomst te brengen, tenzij u de Overeenkomst heeft ontbonden;

b. redelijke kosten gemaakt voor het voortzetten van een vervangende oplossing die u in staat stelde de Functionaliteit voor uw voorgenomen gebruik te blijven benutten;

c. redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de directe schade;

d. redelijke kosten ter voorkoming of beperking van directe schade, voor zover u aantoont dat deze kosten tot daadwerkelijke beperking hebben geleid.

15.2.2 Schade dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee (2) weken na het ontstaan daarvan, schriftelijk aan ons te worden gemeld. Schade die niet binnen deze termijn aan ons is gemeld, komt niet voor vergoeding in aanmerking.

15.3 Aansprakelijkheid jegens Consumenten

15.3.1 Indien u handelt als Consument, is onze totale aansprakelijkheid per schadeveroorzakend feit of reeks van samenhangende feiten beperkt tot het totaalbedrag van de vergoedingen (exclusief btw) dat u ons heeft betaald in de twaalf (12) kalendermaanden onmiddellijk voorafgaand aan de maand waarin het schadeveroorzakende feit zich heeft voorgedaan.

15.3.2 De in artikel 15.3.1 genoemde beperking geldt niet voor schade die rechtstreeks voortvloeit uit een non-conformiteit van de Clouddienst als bedoeld in artikel 14.2 van deze AV. In dat geval gelden de wettelijke rechten die u als Consument toekomen op grond van de toepasselijke implementatiewetgeving van Richtlijn (EU) 2019/770.

15.3.3 Aansprakelijkheid voor indirecte schade en gevolgschade is jegens Consumenten beperkt tot schade die redelijkerwijs voorzienbaar was op het moment van het sluiten van de Overeenkomst als mogelijk gevolg van een tekortkoming in de nakoming daarvan.

15.3.4 Voor zover enige bepaling in dit artikel in strijd is met dwingend consumentenrecht, prevaleert het dwingend recht en blijven de overige bepalingen van dit artikel onverminderd van kracht.

16. Overmacht

16.1 Als wij door overmacht tekortschieten in de nakoming van enige verplichting uit de Overeenkomst, kunt u, na verloop van een termijn van tenminste dertig (30) dagen, de Overeenkomst door middel van een aangetekende brief ontbinden. Als u dit doet bent u ons geen vergoeding verschuldigd. Voor de door

ons tot aan de datum van beëindiging verrichte Diensten, waarvoor de vergoeding nog niet aan u is gefactureerd, kunnen wij u een factuur sturen die u overeenkomstig deze AV zult voldoen.

16.2 Wij kunnen ons in ieder geval op overmacht beroepen indien een van de volgende omstandigheden zich heeft voorgedaan: niet-toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers, verlies van gegevens, stroomstoringen, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, licentieweigeringen, cyberaanvallen van een omvang en aard waartegen naar de stand der techniek redelijkerwijs geen adequate maatregelen konden worden getroffen en/of uitval van netwerkverbindingen.

17. Vertrouwelijkheid

17.1 Zonder uw uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming zullen wij aan derden geen bestanden ter beschikking stellen die door middel van het Platform worden verwerkt, met inbegrip van de gegevens van de afzender en de ontvanger van het bestand (gezamenlijk "Vertrouwelijke Informatie"). Vertrouwelijke Informatie zal alleen ter beschikking worden gesteld aan onze medewerkers op een strikte "need to know" basis en in de mate dat een dergelijke beschikbaarheid vereist is om de overeengekomen Dienst te kunnen uitvoeren. Wij kunnen Vertrouwelijke Informatie bekendmaken indien wij daartoe wettelijk verplicht zijn. Indien wettelijk mogelijk zullen wij u vooraf op de hoogte stellen van een dergelijke openbaarmaking, zodat u in staat bent om hiertegen bezwaar te maken.

18. Bescherming van persoonsgegevens

18.1 Wij zullen persoonlijke gegevens via de Clouddiensten verwerken in overeenstemming met onze privacyverklaring en de Toepasselijke Wetgeving inzake Gegevensbescherming. Als wij persoonsgegevens verwerken in onze rol als uw verwerker, doen wij dat in overeenstemming met de voorwaarden in Annex 2 (verwerkersovereenkomst). Bij een intern conflict gaat de inhoud van Annex 2 voor op de inhoud van deze AV (inclusief Annex 1).

19. NIS-2

19.1 Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om de risico's voor de beveiliging van de Clouddienst te beheersen, in overeenstemming met de stand van de techniek en de aard van de dienstverlening, zoals bedoeld in artikel 21 van Richtlijn (EU) 2022/2555 (NIS2) en de daarop gebaseerde nationale wetgeving. Wij voldoen in dit kader aan de genoemde normen in artikel 6 van de Verwerkersovereenkomst. Wij kunnen op uw verzoek een samenvatting van de getroffen maatregelen aan u verstrekken.

19.2 Indien wij constateren dat zich een beveiligingsincident heeft voorgedaan dat een significante impact heeft of kan hebben op de beschikbaarheid of vertrouwelijkheid van de Clouddienst, stellen wij u hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte en in ieder geval binnen een termijn die u in staat stelt om te voldoen aan uw eigen wettelijke meldverplichtingen. Een initiële melding aan u vindt plaats binnen 24 uur na constatering, met de informatie die op dat moment redelijkerwijs beschikbaar is. Een uitgebreide beoordeling volgt binnen 72 uur na constatering. Wij verlenen op uw verzoek redelijke medewerking bij het opstellen van uw meldingen aan het bevoegde CSIRT of de toezichthoudende autoriteit.

19.3 Wij stellen bij het inschakelen van sub-leveranciers die betrokken zijn bij de levering van de Clouddienst redelijke beveiligingseisen, in lijn met de supply chain beveiligingsvereisten van artikel 21 lid 2 sub d NIS2. Wij zijn niet verplicht de identiteit van alle sub-leveranciers openbaar te maken, maar informeren u op uw schriftelijk verzoek over de categorieën sub-leveranciers die betrokken zijn.

19.4 U kunt ons ten hoogste eenmaal per kalenderjaar verzoeken een ingevulde beveiligingsvragenlijst te retourneren. Wij hanteren een redelijke reactietermijn van ten minste vijftien (15) werkdagen. Fysieke audits ter plaatse zijn uitsluitend mogelijk in onderling overleg en op uw kosten.

19.5 U bent zelf verantwoordelijk voor de beveiliging van uw eigen omgeving, systemen en koppelingen met de Clouddienst. Wij zijn niet aansprakelijk voor beveiligingsincidenten die het gevolg zijn van onvoldoende beveiliging aan uw zijde.

20. Data Act

20.1 Dit artikel geeft invulling aan Hoofdstuk VI van Verordening (EU) 2023/2854 (Data Act) voor zover van toepassing op de Clouddiensten.

20.2 U kunt een verzoek tot overstap naar een andere dienst of naar een eigen ICT-infrastructuur bij ons indienen per e-mail. Het verzoek vermeldt ten minste: (a) de onderdelen van de Clouddienst waarop het verzoek betrekking heeft; (b) of u wenst over te stappen, uw data wenst te laten wissen, of parallel gebruik wilt voortzetten; en (c) de gegevens van de ontvangende partij, indien van toepassing. Na voltooiing van het overstapproces eindigt de Overeenkomst voor de betreffende dienstverlening van rechtswege. Indien geen Geaccepteerd Voorstel van kracht is, wordt het Account na voltooiing van de overstap gedeactiveerd.

20.3 Na ontvangst van het verzoek bedraagt de opzegtermijn maximaal twee (2) maanden. Na afloop van de opzegtermijn start een overgangsperiode van maximaal dertig (30) kalenderdagen, gedurende welke wij de overeengekomen dienstverlening en het beveiligingsniveau handhaven en redelijke bijstand verlenen waaronder ondersteuning van uw exit-strategie en het verstrekken van duidelijke informatie over bekende risico's voor de continuiteit. Indien dertig (30) dagen technisch niet haalbaar is, informeren wij u hierover binnen veertien (14) werkdagen na ontvangst van het verzoek, met een technische onderbouwing en een alternatieve overgangsperiode van maximaal zeven (7) maanden. U heeft het recht eenmalig een verlenging van de overgangsperiode te verzoeken.

20.4 Wij stellen alle exporteerbare data ter beschikking in een gestructureerd, gangbaar en machineleesbaar formaat. Onder exporteerbare data wordt verstaan: alle invoerdata en uitvoerdata die door u zijn gegenereerd of die direct op u betrekking hebben, met inbegrip van metadata. Niet als exporteerbare data worden aangemerkt: interne data die betrekking hebben op de werking van ons Platform en waarvan openbaarmaking een risico op schending van onze bedrijfsgeheimen zou opleveren.

20.5 Wij zijn niet verplicht nieuwe technologieën te ontwikkelen, digitale activa te verstrekken die beschermd zijn door intellectuele-eigendomsrechten of die een bedrijfsgeheim vormen, of de beveiliging en integriteit van de Clouddienst in gevaar te brengen ten behoeve van het overstapproces.

20.6 Na afloop van de overgangsperiode kunt u gedurende ten minste dertig (30) kalenderdagen uw exporteerbare data opvragen. Na afloop van deze opvragingstermijn en na succesvolle voltooiing van de overstap verwijderen wij alle exporteerbare data op een wijze die verdere toegang of gebruik onmogelijk maakt, tenzij een wettelijke bewaarplicht van toepassing is.

20.7 Wij brengen geen overstapkosten in rekening. Wij kunnen kosten in rekening brengen voor aanvullende diensten die u in het kader van de overstap verzoekt en die buiten het standaard overstapproces vallen, tegen de gebruikelijke tarieven. Deze kosten worden voorafgaand aan de uitvoering aan u kenbaar gemaakt.

20.8 Indien de overeenkomst voor de betreffende dataverwerkingsdienst(en) door een overstapverzoek of een verzoek tot verwijdering van data vroegtijdig eindigt, behoudt Smartlockr zich het recht voor om de vergoedingen die tot aan de oorspronkelijk overeengekomen einddatum verschuldigd zouden zijn, als kostenvergoeding voor vroegtijdige beëindiging in rekening te brengen, tenzij dwingend recht zich daartegen verzet.

20.9 Na afloop van de overgangsperiode en de door ons gehanteerde opvragingstermijn verwijderen wij, voor zover mogelijk, de exporteerbare data en digitale activa op een zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn, tenzij voor ons een wettelijke bewaarplicht geldt; wij publiceren op onze website een actueel overzicht van de beschikbare overstapprocedures, ondersteunde formaten en datastructuren, en bekende technische beperkingen.

21. AI Act

21.1 Dit artikel is van toepassing voor zover de Clouddienst functionaliteit bevat die geheel of gedeeltelijk gebruik maakt van artificiële intelligentie, zoals geautomatiseerde detectie van gevoelige informatie in e-mailberichten. Dit artikel geeft invulling aan de toepasselijke verplichtingen uit Verordening (EU) 2024/1689 (AI Act).

21.2 De AI-functionaliteit heeft een ondersteunend karakter en is uitsluitend bedoeld als hulpmiddel. De AI-

functionaliteit vervangt niet uw eigen oordeel. U blijft verantwoordelijk voor de beoordeling en validatie van de resultaten alvorens hierop te handelen.

21.3 Wij staan er niet voor in dat de resultaten van de AI-functionaliteit onder alle omstandigheden juist, volledig of doeltreffend zijn. AI-modellen kunnen onderhevig zijn aan veranderingen in datakwaliteit of modelveroudering. U draagt er zorg voor dat besluiten die de rechtspositie van natuurlijke personen raken, niet uitsluitend op basis van de uitkomsten van de AI-functionaliteit worden genomen.

21.4 Wij gebruiken uw data, waaronder de inhoud van via de Clouddienst verzonden berichten en bestanden, niet voor het trainen, verbeteren of ontwikkelen van AI-modellen of -algoritmen, tenzij u daarvoor uitdrukkelijk schriftelijke toestemming heeft verleend.

21.5 U zorgt ervoor dat uw Gebruikers en andere personen die de AI-functionaliteit gebruiken over een voldoende niveau van AI-geletterdheid beschikken, rekening houdend met de context van het gebruik.

21.6 Wij zijn gerechtigd de AI-functionaliteit te allen tijde aan te passen, te deactiveren of uit de Clouddienst te nemen indien: (a) de AI-functionaliteit niet langer in overeenstemming is met de AI Act; (b) een bevoegde autoriteit daartoe verzoekt of verplicht; of (c) wij op redelijke gronden vaststellen dat voortgezet gebruik een risico vormt voor de rechten of veiligheid van betrokkenen. Wij informeren u hierover zo spoedig mogelijk. U heeft in dat geval geen aanspraak op schadevergoeding, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan onze zijde.

21.7 Wij verstrekken aan u de informatie die redelijkerwijs noodzakelijk is om u in staat te stellen uw verplichtingen als gebruiksverantwoordelijke onder de AI Act na te komen, voor zover van toepassing.

22. Overdracht

22.1 U mag uw rechten en verplichtingen uit deze Overeenkomst niet overdragen aan derden zonder onze schriftelijke toestemming.

22.2 Wij kunnen de rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst overdragen aan een derde, mits deze derde ten minste dezelfde verplichtingen jegens u op zich neemt als wij. Indien u een Consument bent, heeft u het recht de Overeenkomst te ontbinden na een dergelijke overdracht.

22.3 Bij de uitvoering van de Overeenkomst kunnen wij gebruik maken van de diensten van derden, hetzij als onderaannemer, hetzij door tijdelijke inhuur van personeel. Ons recht laat onverlet onze verantwoordelijkheid voor de nakoming van onze verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst.

23. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

23.1 De Overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.

23.2 Alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van of in verband met de Overeenkomst zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam. Indien u een Consument bent, kunt u binnen één maand nadat wij ons op dit forumkeuzebeding beroepen kiezen voor de rechter die op grond van de wet bevoegd is.

24. Klachtenregeling

24.1 De onderstaande klachtenregeling is geldig indien u handelt als Consument.

24.2 Klachten over de uitvoering van de Diensten moeten binnen bekwame tijd, zijnde maximaal één maand, nadat de Consument de gebreken heeft geconstateerd, dan wel redelijkerwijs had kunnen constateren, volledig en duidelijk omschreven schriftelijk worden ingediend bij ons. Bij technische problemen, vragen en/of klachten ten aanzien van het gebruik van de diensten, kunt u contact opnemen met ons via het volgende e-mailadres: support@smartlockr.eu.

24.3 Wij streven ernaar om binnen een termijn van veertien dagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk te reageren. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt binnen de termijn van veertien dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer u een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

24.4 De Consument dient ons in ieder geval vier (4) weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te

lossen.

24.5 Indien een klacht gegrond wordt bevonden, zullen wij ons inspannen om de klacht binnen redelijke termijn naar behoren af te handelen.

25. Diversen

25.1 Mondelinge verklaringen, toezeggingen of afspraken in verband met de uitvoering van de Overeenkomst hebben geen rechtskracht, tenzij zij schriftelijk zijn bevestigd door de partij die ze heeft gedaan. Indien u een consument bent, laat dit onverlet uw recht om ons op mondelinge toezeggingen van onze zijde aan te spreken.

25.2 Het verzuim van een partij om binnen een in de Overeenkomst gestelde termijn nakoming van enige bepaling te verlangen, tast het recht om alsnog nakoming te verlangen niet aan, tenzij de partij uitdrukkelijk schriftelijk met deze niet-nakoming heeft ingestemd.

25.3 Indien en voor zover één of meer bepalingen van deze AV specifiek betrekking hebben op bepaalde Clouddiensten ofwel hoedanigheden van u, laat dit de toepasselijkheid van de overige bepalingen van deze AV onverlet. De toepasselijkheid van een specifieke bepaling sluit de toepasselijkheid van andere bepalingen niet uit, tenzij uitdrukkelijk en ondubbelzinnig anders is bepaald.

25.4 Indien een bepaling van de Overeenkomst nietig of niet-afdwingbaar is, blijven de overige bepalingen van deze Overeenkomst van kracht en overleggen de partijen om een vervangende bepaling overeen te komen die de ongeldige (vernietigde/nietige) bepaling zoveel mogelijk benadert binnen het toepassingsgebied van de Overeenkomst.

smartlockr

Adres: Wenckebachweg 123
1096 AM Amsterdam
KvK nummer:61781614

E-MAIL: WEBSITE: https://smartlockr.io
BTW: NL854485685B01

Annex 1 - AUP

(1) Dit beleid

Dit Beleid voor Aanvaardbaar Gebruik (het "Beleid") beschrijft de regels voor het gebruik van de Clouddienst en alle inhoud die u naar de Clouddienst kunt sturen ("Inhoud").

(2) Algemene beperkingen

U mag de Dienst niet gebruiken op een manier die schade aan de Clouddienst veroorzaakt, of kan veroorzaken, of die de beschikbaarheid of toegankelijkheid van de Clouddienst, of een van de gebieden van, of diensten op, de Clouddienst aantast.

U mag de Clouddienst niet gebruiken:

a. Op een wijze die onwettig, frauduleus of schadelijk is; of
b. In verband met enig onwettig, frauduleus of schadelijk doel of activiteit.

(3) Licentie

U verleent ons een wereldwijde, onherroepelijke, niet-exclusieve, royalty-vrije licentie om uw Inhoud te gebruiken, te reproduceren en te distribueren voor zover wij deze rechten nodig hebben om u van de Clouddienst te kunnen voorzien.

(4) Onwettige inhoud

U mag de Clouddienst niet gebruiken om Inhoud op te slaan, te hosten, te kopiëren, te distribueren, weer te geven, te publiceren of te verzenden die onwettig is, of die inbreuk maakt of kan maken op de wettelijke rechten van een derde, of die aanleiding kan geven tot gerechtelijke stappen tegen u of ons of een derde (in elk geval in elk rechtsgebied en onder elke toepasselijke wet).

Inhoud mag niet:

a. Inbreuk maken op auteursrechten, morele rechten, databankrechten, handelsmerkrechten, modelrechten, rechten op het doorgeven van namaak, of andere intellectuele eigendomsrechten;
b. Inbreuk maken op vertrouwelijkheidsrechten, privacy rechten of rechten uit hoofde van de wetgeving inzake gegevensbescherming;
c. In strijd zijn met de officiële geheimhoudingswetgeving;
d. In strijd zijn met een contractuele verplichting naar een derde.
e. Het voorwerp hebben uitmaakt of ooit hebben uitgemaakt van een dreigende of daadwerkelijke rechtszaak of andere gelijkaardige klacht.

(5) Schadelijke software

U mag de Clouddienst niet gebruiken om virussen, Trojaanse paarden, wormen, rootkits, spyware, adware of andere schadelijke software, programma's, routines, applicaties of technologieën te promoten of te verspreiden.

U mag de Clouddienst niet gebruiken om software, programma's, routines, applicaties of technologieën te promoten of te verspreiden die de prestaties van een computer negatief (kunnen) beïnvloeden of aanzienlijke veiligheidsrisico's voor een computer introduceren.

(6) Marketing en spam

U mag de Clouddienst niet gebruiken voor doeleinden die verband houden met marketing, reclame, promotie, of de levering en/of verkoop van goederen en/of diensten.

De inhoud mag geen spam zijn.

U mag de Clouddienst niet gebruiken om ongevraagde commerciële berichten te versturen.

U mag de Cloud Dienst niet gebruiken om kettingbrieven, ponzi-schema's, piramideschema's, matrixprogramma's, "word snel rijk"-schema's of gelijksoortige schema's, programma's of materialen op de markt te brengen, te verspreiden of te posten.

(7) Inbreuken op dit beleid

Als u dit Beleid op enigerlei wijze schendt, of als wij redelijkerwijs vermoeden dat u dit Beleid op enigerlei wijze hebt geschonden, kunnen wij:

a. uw Inhoud te verwijderen of te bewerken;
b. u een of meer formele waarschuwingen sturen;
c. uw toegang tot een deel van of de gehele Clouddienst tijdelijk op te schorten; en/of
d. u permanent verbieden om een deel of de hele Clouddienst te gebruiken.

De uitoefening van deze rechten doet geen afbreuk aan onze andere rechten uit hoofde van de Overeenkomst.

(8) Verbannen gebruikers

Wanneer wij uw toegang tot de Clouddienst of een deel van de Clouddienst opschorten of verbieden, mag u geen actie ondernemen om een dergelijke opschorting of verbod te omzeilen (inclusief maar niet beperkt tot het gebruik van een ander account).

(9) Toezicht

Niettegenstaande de bepalingen van dit Beleid, controleren wij de Inhoud niet actief.

smartlockr

Adres: Wenckebachweg 123
1096 AM Amsterdam
KvK nummer:61781614

E-MAIL: WEBSITE: https://smartlockr.io
BTW: NL854485685B01

Annex 2 – VERWERKERSOVEREENKOMST

OVERWEGINGEN

(a) Wij op grond van de Overeenkomst aan u de middelen bieden om op een beveiligde manier berichten en bestanden te versturen en te ontvangen;

(b) Het ontwerp van deze middelen erop gericht is dat wij geen kennis kunnen nemen van de inhoud van berichten en aangehechte bestanden, maar dat zich daarin desondanks persoonsgegevens bevinden in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG"); en

(c) Wij daarom schriftelijke afspraken met u maken over het mogelijke verwerken van dergelijke persoonsgegevens (hierna de "Verwerkersovereenkomst"). De persoonsgegevens die wij mogelijk verwerken en de categorieën betrokkenen die het betreft, zijn beschreven in een overzicht dat wij publiceren op onze Website. U kunt dit overzicht hier raadplegen.

KOMEN WIJ HET VOLGENDE OVEREEN:

1. Definities

1.1. Alle in deze Verwerkersovereenkomst aangeduide begrippen moeten worden geïnterpreteerd overeenkomstig:

a. Artikel 4 van Verordening 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (hierna "AVG"); en

b. De inhoud van het Geaccepteerde Voorstel en artikel 1 van de AV.

1.2. Een verwijzing naar een specifieke norm (zoals ISO en Nen-normen) is een verwijzing naar de meest actuele versie van die norm. Indien de betreffende norm niet meer wordt onderhouden, dient in de plaats daarvan de meest actuele versie van de logische opvolger van de betreffende norm gelezen te worden.

2. Onderwerp van deze Verwerkersovereenkomst

2.1. Deze Verwerkersovereenkomst is van toepassing op het verwerken van Persoonsgegevens die zich bevinden in berichten en bestanden die uw Gebruikers versturen en ontvangen met behulp van de onder de Overeenkomst aangeboden technische middelen.

2.2. Wanneer informatie die uw Gebruikers door middel van de aangeboden middelen versturen of ontvangen Persoonsgegevens bevatten dan verwerken wij deze in de hoedanigheid van Verwerker namens u als Verantwoordelijke in de zin van de AVG.

3. Duur en beëindiging

3.1. Deze Verwerkersovereenkomst maakt integraal en onlosmakelijk deel uit van de Overeenkomst.

3.2. Deze Verwerkersovereenkomst gaat in op het moment van totstandkoming van de Overeenkomst. Beëindiging van de Overeenkomst leidt eveneens tot beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst.

3.3. De relevante verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst blijven na het beëindigen van de Overeenkomst van kracht totdat alle Persoonsgegevens die op grond daarvan nog worden verwerkt zijn vernietigd of verwijderd.

4. Uitvoering verwerking

4.1. Wij verwerken Persoonsgegevens die wij op grond van 2 onder ons houden uitsluitend in opdracht van u en voor zover dit noodzakelijk is ter uitvoering van de Overeenkomst of schriftelijk met u gemaakte afspraken.

4.2. Een wezenlijk kenmerk van de technische middelen die wij leveren, is dat deze zijn ontworpen om te voorkomen dat wij kennis kunnen nemen van de inhoud van berichten en bestanden die daarmee worden verwerkt. Onze faciliteiten stellen u daarom in staat om alle *inhoudelijke* handelingen ten aanzien van Persoonsgegevens die nodig zijn om aan uw verplichtingen uit hoofde van de AVG te voldoen zelf te verrichten.

4.3. In zover de aard van de faciliteiten die wij leveren dit toestaat, zullen wij;

a. Alle door U op grond van deze Verwerkersovereenkomst gegeven redelijke en rechtmatige instructies ten aanzien van het verwerken van Persoonsgegevens uitvoeren; en

b. Alle redelijkerwijs door u gevraagde informatie en ondersteuning bieden om u in staat te stellen te voldoen aan uw verplichtingen uit hoofde van de AVG.

Wij zullen u informeren indien het voldoen aan dergelijke instructies of verzoeken in strijd is met een op ons rustende wettelijke verplichting. In geen geval verplicht deze wettelijke bepaling ons tot aanpassing van de door ons geleverde technische middelen.

4.4. Wij mogen bij u een vergoeding in rekening brengen in lijn met artikel 12.6 van de AV voor ondersteuning die wij bieden op grond van deze Verwerkersovereenkomst. Daaronder vallen in het bijzonder werkzaamheden op basis van het uitgangspunt van artikel 4.3 en werkzaamheden ter ondersteuning van een onderzoek op grond van artikel 7.2.

4.5. Onverminderd het bepaalde in artikel 4.1 mogen wij Persoonsgegevens verwerken indien wij dat moeten doen op grond van de wet. Wij zullen u in dat geval voorafgaand aan de verwerking schriftelijk melden dat wij dat gaan doen, tenzij die melding wettelijk verboden is.

5. Geheimhouding

5.1. Wij behandelen Persoonsgegevens als strikt vertrouwelijk en dragen er zorg voor dat deze niet ter beschikking komen van derden, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst of de wet ons verplicht om die verstrekking te doen.

5.2. Onze werknemers, vertegenwoordigers en/of derden die namens ons betrokken zijn bij het verwerken van Persoonsgegevens zijn contractueel verplicht Persoonsgegevens die zij verwerken, geheim te houden.

6. Beveiliging

6.1. Wij nemen en onderhouden passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen om Persoonsgegevens in het licht van de stand van de techniek en de daarmee gemoeide kosten adequaat te beschermen tegen verlies, onbevoegde kennisname, verminking of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking.

6.2. Wij onderhouden ons beveiligingsbeleid voor de bescherming van Persoonsgegevens in overeenstemming met ISO27001:2017, NEN7510:2018 en NEN: NTA 7516. In het verlengde hiervan onderhouden wij ten minste de volgende beveiligingsmaatregelen:

a. Maatregelen om te waarborgen dat enkel bevoegde personen toegang hebben tot de Persoonsgegevens en wel voor de doeleinden die zijn uiteengezet;

b. Maatregelen waarbij wij medewerkers en derden uitsluitend via op naam gestelde accounts en voor noodzakelijke doeleinden toegang verschaffen tot systemen waarop Persoonsgegevens worden verwerkt, waarbij het gebruik van die accounts adequaat gelogd wordt;

c. Maatregelen om de Persoonsgegevens te beschermen tegen onopzettelijke of onrechtmatige vernietiging, onopzettelijk verlies of wijziging, onbevoegde of onrechtmatige opslag, verwerking, toegang of openbaarmaking;

d. Maatregelen om zwakke plekken te identificeren ten aanzien van de verwerking van Persoonsgegevens in de systemen die worden ingezet voor het verlenen van diensten aan uw organisatie;

e. Maatregelen om de tijdige beschikbaarheid van de Persoonsgegevens te garanderen;

f. Maatregelen om te waarborgen dat Persoonsgegevens logisch gescheiden worden verwerkt van de Persoonsgegevens die wij voor onze eigen organisatie of namens derden verwerken.

7. Monitoring en audits

7.1. Op uw eerste verzoek kunnen wij een door een onafhankelijke en ter zake deskundige derde partij afgegeven rapport of certificaat uitgeven om aan te tonen dat wij onze verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst naleven.

7.2. Wij stellen u eenmaal per jaar in staat om een onafhankelijke derde onderzoek te laten doen naar Onze naleving van deze Verwerkersovereenkomst in zoverre een certificaat of rapport als bedoeld in artikel 7.1. U redelijkerwijs niet in staat stelt om te voldoen aan uw toezichtverplichtingen op grond van de AVG. De beperking tot een jaarlijkse controle geldt niet als objectieve gronden een vermoeden rechtvaardigen dat wij niet voldoen aan onze verplichtingen uit hoofde van deze Verwerkersovereenkomst.

7.3. U moet een onderzoek op grond van artikel 7.2 tenminste 30 kalenderdagen voorafgaand aan de beoogde uitvoering daarvan aankondigen. Het onderzoek moet worden uitgevoerd tijdens normale kantooruren door een onafhankelijk en erkend extern accountantskantoor dat schriftelijk gehouden is tot geheimhouding. Als het onderzoek aantoont dat wij op materiele wijze tekortschieten in de nakoming van deze Verwerkersovereenkomst dan zullen wij onverwijld een mitigatieplan opstellen en uitvoeren.

7.4. U bent verantwoordelijk voor alle kosten verbonden aan onderzoek op grond van artikel 7.2, tenzij het onderzoek aantoont dat wij op materiele wijze tekortschieten in de nakoming van onze verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst.

8. Management van Inbreuken

8.1. Indien zich bij ons of bij een door of namens ons ingeschakelde derde een Inbreuk In Verband Met Persoonsgegevens (een “Inbreuk”) voordoet, of een redelijk vermoeden bestaat dat dit zich voordoet of heeft voorgedaan dan informeren wij u daarover onverwijld. Wij zullen daarover alle redelijkerwijs relevante informatie verstrekken waaronder:

1) De aard van de Inbreuk en/of de situatie;
2) De geconstateerde en de vermoedelijke gevolgen van de Inbreuk; en
3) De maatregelen die getroffen zijn, of door Ons beoogd worden, om de Inbreuk op te lossen en om de potentiële gevolgen/schade daarvan zoveel mogelijk te beperken.

8.2. Onverminderd de overige verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst zijn wij gehouden, en vrijwaart U Ons ertoe, om alle maatregelen te treffen die redelijkerwijs van ons kunnen worden verwacht om een Inbreuk te onderzoeken, daarvan te herstellen en om verdere gevolgen daarvan te beperken.

9. Inschakeling van derden

9.1. Wij kunnen in het kader van de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst genoodzaakt zijn om derden in te schakelen ("Subverwerkers"). Wij leggen Subverwerkers tenminste dezelfde verplichtingen op als waaraan wij op grond van deze Verwerkersovereenkomst gebonden zijn. Wij leggen deze afspraken schriftelijk vast en zien erop toe dat deze worden nageleefd. Wij blijven verantwoordelijk voor de eventuele gevolgen van het door ons uitbesteden van de Verwerking van Persoonsgegevens aan derden.

9.2. Wij publiceren alle relevante informatie over onze Subverwerkers op onze website. U stemt met het aangaan van de Hoofdovereenkomst in met het gebruik van de Subverwerkers die al aangesteld zijn. Als wij het voornemen hebben om een nieuwe Subverwerker aan te stellen dan zullen wij U daarvan tenminste 3 maanden van tevoren elektronisch in kennis stellen en u om toestemming vragen wanneer dit uit hoofde van de AVG vereist is.

9.3. Als u naar aanleiding van een kennisgeving op grond artikel 9.2 niet instemt met het voornemen dan heeft u het recht om de Hoofdovereenkomst binnen 60 kalenderdagen na ontvangst van deze kennisgeving schriftelijk te beëindigen. Indien u van dit recht geen gebruik maakt dan wordt u geacht met het voornemen in te stemmen.

10. Internationale gegevensoverdracht

10.1. Wij verwerken geen Persoonsgegevens, en laten derden geen Persoonsgegevens verwerken, in landen of gebieden buiten de Europese Economische Ruimte, tenzij:

a. De Europese Commissie ten aanzien daarvan heeft besloten dat deze een passend niveau van bescherming waarborgen voor Persoonsgegevens;

b. U daartoe op ons verzoek schriftelijk uw toestemming heeft gegeven; of

c. Voldaan wordt aan een van de andere gronden die de AVG daartoe biedt.

11. Bewaartermijnen, teruggave en vernietiging van Persoonsgegevens

11.1. Wij bewaren Persoonsgegevens die wij op grond van deze Verwerkersovereenkomst onder ons hebben niet langer dan strikt noodzakelijk is voor het verlenen van onze diensten onder de Hoofdovereenkomst en het nakomen van eventuele wettelijke bewaarplichten.

11.2. De aard van de middelen brengt mee dat wij geen toegang hebben tot Persoonsgegevens die wij ter uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst onder Ons hebben. U bent ertoe gehouden dat u alle Persoonsgegevens die wij onder deze Verwerkersovereenkomst verwerken, kopieert of migreert en veiligstelt alvorens u de Overeenkomst beëindigt.

11.3. Wij vernietigen de Persoonsgegevens na beëindiging van de Overeenkomst en het verstrijken van geldende bewaartermijnen onverwijld en onherroepelijk, tenzij u voorafgaand aan deze beëindiging afspraken met ons maakt over aanvullende bewaartermijnen.

11.4. Op Uw verzoek verstrekken wij u een verklaring van het feit dat de Persoonsgegevens onherroepelijk zijn vernietigd of verwijderd. Indien onherroepelijke vernietiging of verwijdering niet mogelijk is dan stellen wij u daarvan onverwijld op de hoogte. De Persoonsgegevens worden in voorkomende gevallen vertrouwelijk behandeld tot aan het moment dat zij alsnog zijn vernietigd of verwijderd.