

**SMART FMS®**

## Algemene Voorwaarden

Om u optimaal van dienst te zijn, heeft Smart FMS haar afspraken voor u op een rijtje gezet



Versie 2.1  
Ingangsdatum 16 mei 2018

# Voorwaarden Smart FMS B.V.

## Algemene verkoop-, diensten en licentievoorwaarden

### I. ALGEMEEN DEEL

Dit deel van de algemene voorwaarden van Smart FMS is van toepassing op en maken integraal onderdeel uit van alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Smart FMS goederen en/of diensten van welke aard, en onder welke benaming, dan ook aan Klant levert.

#### 1. Over Smart FMS

Smart FMS B.V. (hierna: "Smart FMS") ontwikkelt en levert softwareoplossingen ten behoeve van onder meer financieel beheer, projectmanagement en marketing aan zowel bedrijven als consumenten. Smart FMS biedt daarnaast onderhoud van softwareproducten aan. Smart FMS is gevestigd te Amersfoort en heeft haar bezoekadres te (3863 CA) Nijkerk aan de Ds. Kuypersstraat 16. Neem contact op met Smart FMS via de onderstaande contactgegevens. Kijk voor meer informatie op de website van Smart FMS [www.smartfms.nl](http://www.smartfms.nl).

Telefoon: 033 - 496 06 51  
E-mail: [info@smartfms.nl](mailto:info@smartfms.nl)  
Website: [www.smartfms.nl](http://www.smartfms.nl)  
Postadres: postbus 2593, 3800 GC Amersfoort  
Kvk: 32095337  
BTW: NL811889014B01

#### 2. Definities

1. Klant: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Smart FMS een overeenkomst is aangegaan voor het leveren van welke diensten of goederen dan ook door Smart FMS. Onder Klanten worden zowel Consumenten als Handelaren verstaan.
2. Consument: iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteiten vallen;
3. Handelaar: iedere natuurlijke of rechtspersoon die handelt in het kader van zijn handels-, bedrijfs- of beroepsactiviteit, al dan niet mede via een andere persoon die namens hem of voor zijn rekening optreedt.
4. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Smart FMS en Klant.
5. Beveiligingscode: de (inlog)code(s) dienende ter beveiliging van de software/applicatie en/of een hulpmiddel, voor de identificatie van de gebruiker.
6. Signalement: fysieke kenmerken en/of bewegingskenmerken van een natuurlijk persoon, welke kenmerken kunnen worden gebruikt ter beveiliging van de toegang tot de software/applicatie en de gegevens waartoe de software/applicatie toegang kan bieden.

7. Opdracht: een verzoek van Klant aan Smart FMS voor het uitvoeren van werkzaamheden en/of handelingen.
8. Partijen: Smart FMS en Klant.
9. Persoonsgegevens: de persoonsgegevens die in het kader van de dienstverlening worden verwerkt door Smart FMS ten behoeve van Klant.
10. Datalek: een "inbreuk in verband met persoonsgegevens" in de zin van art. 4(12) AVG inhoudende een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens.

### 3. Algemene bepalingen

1. Voordat er tussen Smart FMS en Klant een overeenkomst wordt gesloten, stelt Smart FMS deze algemene voorwaarden aan Klant ter hand.
2. Wordt de overeenkomst op afstand elektronisch gesloten, zoals per e-mail, dan kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden per e-mail aan Klant ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door Klant op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, zoals in een PDF-bestand. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, dan geeft Smart FMS voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten aan Klant aan, dat deze algemene voorwaarden tevens zijn te raadplegen op de volgende website van Smart FMS: [www.smartfms.nl/voorwaarden](http://www.smartfms.nl/voorwaarden). Op verzoek van Klant zendt Smart FMS de algemene voorwaarden dan zo spoedig mogelijk per e-mail of anderszins kosteloos toe.
3. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Klant, waaronder maar niet beperkt tot inkoop- leverings- of betalingsvoorwaarden, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

### 4. Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst komt - onder voorbehoud van het bepaalde onder lid 2 van dit artikel - tot stand op het moment van aanvaarding door Klant van de offerte, welke wordt opgemaakt naar aanleiding van beschikbare informatie, van Smart FMS. Een offerte uitgebracht door Smart FMS is vrijblijvend. De daarin genoemde prijzen en duur zijn 30 dagen geldig. Acceptatie van de offerte leidt alleen dan tot een overeenkomst, indien de acceptatie van de offerte schriftelijk door Smart FMS wordt bevestigd aan Klant.
2. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Smart FMS passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt Smart FMS voor een veilige webomgeving. Indien Klant elektronisch kan betalen, zal Smart FMS daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

### 5. Duur van de overeenkomst

1. Indien en voor zover de Overeenkomst tussen Smart FMS en Klant een duurovereenkomst betreft, wordt deze aangegaan voor een periode van één jaar, tenzij anders tussen Partijen overeengekomen.
2. Na het verstrijken van de eerste periode van één jaar wordt de Overeenkomst stilzwijgend onder dezelfde voorwaarden en condities verlengd voor een daaropvolgende periode van één jaar waarbij ieder der Partijen in het opvolgende jaar bevoegd is de

Overeenkomst aan de andere partij op te zeggen met in achtneming van een opzegtermijn van 1 maand.

## 6. Beëindiging van de overeenkomst

1. Klant is niet gerechtigd een Overeenkomst met Smart FMS, die voor een duur van een jaar is aangegaan, tussentijds op te zeggen.
2. In afwijking van het bepaalde in lid 1, is elk der Partijen bevoegd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk op te zeggen, indien:
  - de andere partij, al dan niet voorlopig, surseance van betaling is/wordt verleend;
  - ten aanzien van de andere partij faillissement is/wordt aangevraagd;
  - de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd;
  - in rechte is komen vast te staan dat de andere partij inbreuk maakt op een of meer intellectuele eigendomsrechten van de andere partij of van een derde.
3. Elk der Partijen kan de Overeenkomst ontbinden indien er sprake is van een of meer toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst door de andere partij, mits daaraan een schriftelijke ingebrekestelling (per e-mail of brief) aan de andere partij vooraf is gegaan waarin een redelijke termijn van minimaal 5 dagen is gesteld voor zuivering van de tekortkoming. Onder wezenlijke verplichtingen worden in ieder geval verstaan betalingsverplichtingen van Klant, verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door Klant of een door Klant ingeschakelde derde.
4. Direct na beëindiging van de Overeenkomst uit welke hoofde dan ook staakt Klant het gebruik van de ter beschikking gestelde software en producten van Smart FMS en retourneert Klant binnen 15 dagen alle exemplaren van de programmatuur, documentatie en andere materialen, waaronder maar niet beperkt tot handleidingen en cursusmateriaal, die in het kader van de Overeenkomst aan Klant ter beschikking zijn gesteld.
5. Vergoedingen voor reeds door Smart FMS verrichte prestaties worden bij beëindiging van de Overeenkomst direct opeisbaar, voor zover deze vergoedingen nog niet door Klant aan Smart FMS zijn betaald.
6. Beëindiging van de Overeenkomst ontslaat Partijen niet van het in deze *Algemene voorwaarden* bepaalde ten aanzien van geheimhouding, verbod van overname van personeel, intellectuele eigendom, toepasselijk recht en bevoegde rechter.

## 7. Opschorting

1. Indien Klant een of meerdere verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst niet nakomt, is Smart FMS bevoegd de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst direct op te schorten. Smart FMS heeft hiermee het recht de toegang tot haar software, applicatie en klantportal te blokkeren.
2. Klant kan zich alleen op opschorting beroepen indien zij Smart FMS in gebreke heeft gesteld, waarbij aan Smart FMS een redelijke termijn is gesteld om het gebrek te herstellen, en deze termijn is verstreken zonder dat Smart FMS het gebrek heeft hersteld.

## 8. Uitvoering overeenkomst

### *Door Smart FMS*

1. Smart FMS zal zich naar beste kunnen inspannen om met zorg haar diensten uit te voeren en haar producten te leveren, in voorkomend geval steeds overeenkomstig de met Klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Smart FMS worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen in de Overeenkomst en het desbetreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid in de Overeenkomst is omschreven.
2. Smart FMS is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik van toegangs- of identificatiecodes of certificaten wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van opzet of grove schuld van Smart FMS.
3. Smart FMS is niet gehouden bij de uitvoering van de Overeenkomst aanwijzingen van Klant op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen in overleg met Klant leiden tot meerwerk, en worden opgevolgd door Smart FMS, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven van Smart FMS.
4. Smart FMS is gerechtigd bij de uitvoering van de opdracht gebruik te maken van derden, ongeacht of dat geschiedt op grond van onderaanneming of inhuren/inlenen van personeel. Uitsluitend indien Partijen dit uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen, fungeert Smart FMS in de relatie met derdeleveranciers van Klant als contactpersoon. Smart FMS is niet verantwoordelijk voor de uitvoering en nakoming van verplichtingen van een derdeleverancier uit hoofde van een of meer overeenkomsten tussen een derdeleverancier en Klant.
5. Smart FMS behoudt zich het recht voor om de apparatuur, software, diensten en/of hulpmiddelen te verbeteren of anderszins te wijzigen, waaronder maar niet beperkt tot het leveren van updates.

### *Door Klant*

6. Klant staat in voor de juistheid van alle door Klant aan Smart FMS verstrekte gegevens, opdrachten en instructies. Smart FMS is niet gehouden de juistheid van de door Klant verstrekte gegevens te controleren.
7. Klant is verplicht om de door Smart FMS voorgeschreven formulieren te gebruiken, tenzij Partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen. Deze formulieren zijn per e-mail aan te vragen bij Smart FMS, alsmede te downloaden vanaf de website van Smart FMS of via de softwareapplicatie van Smart FMS. Indien Klant de door Smart FMS voorgeschreven formulieren niet gebruikt, is Smart FMS niet verplicht tot levering.
8. Klant zal van de apparatuur, software, diensten en/of hulpmiddelen van Smart FMS gebruik maken in overeenstemming met de aan Klant bekend gemaakte gebruiksvoorschriften en aanwijzingen van Smart FMS. Smart FMS is te allen tijde gerechtigd om deze voorschriften en aanwijzingen te wijzigen. Klant wordt tijdig voorafgaand aan de inwerkingtreding van een dergelijke wijziging ervan in kennis gesteld.
9. Klant zal alle door Smart FMS verlangde medewerking aan onderhoud of herstel van de software, apparatuur, en/of hulpmiddelen van Smart FMS verrichten, daaronder mede begrepen de tijdelijke staking van het gebruik daarvan.

## 9. Overdracht van rechten en plichten

1. Klant zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van de Overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden, zonder voorafgaande uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming daartoe van Smart FMS.
2. Smart FMS is gerechtigd haar aanspraken op betaling van vergoedingen door Klant aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.
3. Klant verleent bij voorbaat haar medewerking voor overdracht door Smart FMS van haar rechtsverhouding jegens Klant aan een derde conform artikel 6:159 Burgerlijk Wetboek indien dit geschiedt in het kader van een overdracht van de onderneming van Smart FMS aan een derde, waarbij zowel de verplichtingen als de daartegenover bedongen rechten worden overgedragen aan deze derde. Indien een dergelijke overdracht zich voordoet, is Klant te allen tijde bevoegd de Overeenkomst te ontbinden.

## 10. Medewerkingverplichtingen

1. Klant zal medewerkers van Smart FMS die ten behoeve van de levering van apparatuur, software en/of diensten werkzaamheden bij Klant verrichten, alle nodige ondersteuning bieden ten behoeve van de uitoefening van hun werkzaamheden.

## 11. Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan Klant ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Smart FMS, tenzij deze berusten bij diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt de gebruiksrechten voor gebruik binnen haar eigen organisatie, die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen Partijen gesloten overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar, tenzij door Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders in de Overeenkomst is overeengekomen.
2. Smart FMS staat ervoor in dat zij volledig bevoegd is de in deze Overeenkomst bedoelde rechten te verlenen.
3. Klant zal geen aanduiding(-en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
4. Ook indien de overeenkomst daarin niet uitdrukkelijk voorziet, is het Smart FMS steeds toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur waaraan aan Klant (direct of indirect) toegang wordt verschaft, en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Klant zal dergelijke technische voorzieningen niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
5. Klant staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Smart FMS van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen en/of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. Klant vrijwaart Smart FMS tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig

beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.

## 12. Aansprakelijkheid

1. Indien en voor zover op Smart FMS enige aansprakelijkheid jegens Klant rust is Smart FMS, behoudens in de gevallen van opzet of grove schuld, slechts aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst tussen Partijen. De totale aansprakelijkheid van Smart FMS wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Klant overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Smart FMS, uit welke hoofde dan ook, echter meer bedragen dan het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering. Indien de verzekeraar niet tot uitkering overgaat, of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van Smart FMS beperkt tot maximaal € 10.000 (zegge: tienduizend Euro).
2. De aansprakelijkheid van Smart FMS voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van cliënt, schade verband houdende met het gebruik van door Klant aan Smart FMS voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door cliënt aan Smart FMS voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten.
3. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Smart FMS wegens verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
4. De uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid van Smart FMS, zoals omschreven in de voorgaande leden van dit artikel, laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van Smart FMS uit hoofde van deze algemene voorwaarden geheel onverlet.
5. De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Smart FMS.
6. Tenzij nakoming door Smart FMS blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Smart FMS wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien Klant Smart FMS onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Smart FMS ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Smart FMS in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Smart FMS meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Smart FMS vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering.
8. Het bepaalde in dit artikel alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Smart FMS zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

9. De door Klant geleden schade als gevolg van onbevoegd gebruik van de beveiligingscode, het biometrisch signalement en/of een hulpmiddel komt volledig voor rekening van Klant.
10. Smart FMS is niet aansprakelijk voor een weigering van derden of een geautomatiseerd systeem van derden, om de diensten en/of opdrachten om welke reden dan ook te accepteren.
11. Iedere aansprakelijkheid van Smart FMS voor indirecte schade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, winstderving, omzetcerving, gemiste besparingen, verminderde goodwill, verminking of verlies van gegevensbestanden of elektronisch opgeslagen documenten, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Klant, schade verband houdende met het gebruik van door Klant aan Smart FMS voorgeschreven zaken, materialen of applicatie(s) en schade verband houdende met de inschakeling van door Klant aan Smart FMS voorgeschreven derdeleveranciers of toeleveranciers en/of schade als gevolg van wanprestatie en/of onrechtmatig handelen van door Klant ingeschakelde derdeleveranciers, leveranciers en/of toeleveranciers, schade verband houdend met door Klant gebruikte zaken en/of diensten, alsmede voor schade verband houdende met de uitvoering van back-up dienstverlening is uitgesloten. Voor zover dat niet reeds voortvloeit uit de wet is Smart FMS in ieder geval niet aansprakelijk indien een tekortkoming van haar het gevolg is van: internationale conflicten, gewelddadige of gewapende acties, maatregelen van enige binnenlandse, buitenlandse of internationale overheid, maatregelen van een toezichhoudende instantie, boycotacties, arbeidsongeregeldheden bij derden of onder het eigen personeel, storingen in de elektriciteitsvoorziening, in communicatieverbindingen of in apparatuur of programmatuur of programmatuur van derden.
12. Voorts geldt dat een aaneenschakeling van meerdere schadegebeurtenissen wordt aangemerkt als één schadegebeurtenis.
13. Klant is aansprakelijk voor schade, en Klant vrijwaart Smart FMS daartoe uitdrukkelijk, ten gevolge van wanprestatie en/of onrechtmatig handelen van door Klant ingeschakelde derdeleveranciers, nevenaannemers, toeleveranciers en hun hulppersonen.

### 13. Overmacht

Geen van Partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht zijdens Smart FMS wordt onder meer verstaan:

- Overmacht van toeleveranciers van Smart FMS;
- Onderhoud aan apparatuur en/of software van Smart FMS;
- Het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Klant aan Smart FMS zijn voorgeschreven;
- Gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Klant aan Smart FMS is voorgeschreven;
- Overheidsmaatregelen;
- Elektriciteitsstoring; storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten,
- Algemene vervoersproblemen;
- Oorlog.

### 14. Klachten

1. Een gebrek in een of meer door Smart FMS geleverde diensten of producten dient binnen bekwame tijd nadat Klant het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten



ontdekken aan Smart FMS te worden gemeld. Ten aanzien van een klacht over de inhoud financiële rapportages of andere opgaven, wordt een melding binnen 14 dagen - te rekenen vanaf ontvangst daarvan door Klant - geacht tijdig te zijn. Smart FMS zal in geval van een kennelijke verschrijving of rekenfout daarin, deze op verzoek van Klant herstellen, ook indien Klant deze meldt nadat de termijn van 14 dagen is verstreken.

2. Onder een kennelijke verschrijving of rekenfout wordt niet verstaan mogelijke verschillen in boekdatum, valutadatum en rentedatum. Smart FMS hanteert voor de rapportage van de financiële informatie, de datum die de financiële instelling aan Smart FMS communiceert. In verband met mogelijke verschillen in de boekdatum, valutadatum en rentedatum kan het voorkomen dat er een afwijking ontstaat in de datum zoals vermeld in de applicatie en de datum zoals vermeld op het afschrift van de financiële instelling.
3. Mocht Klant een klacht hebben over de door Smart FMS geleverde diensten of producten binnen de garantieperiode van 3 maanden, dan zal Smart FMS naar aanleiding van deze klacht kosteloos onderzoek verrichten. Mocht Klant een klacht hebben over de door Smart FMS geleverde diensten of producten na de garantieperiode van 3 maanden, en behoeft deze klacht naar het oordeel van Smart FMS nader onderzoek, dan stelt Smart FMS Klant voorafgaand aan dit onderzoek ervan in kennis dat de opstartkosten van dit onderzoek EUR 250,- per klacht bedragen. Indien uit dit onderzoek blijkt dat er sprake is van een fout die toerekenbaar is aan Smart FMS, betaalt Smart FMS voornoemd bedrag onverwijld terug aan Klant. Mocht uit dit onderzoek echter blijken dat er geen sprake is van een fout die toerekenbaar is aan Smart FMS, dan komen de totale onderzoekskosten voor rekening van Klant.

## 15. Geheimhouding

1. Klant verplicht zich tot geheimhouding omtrent alle vertrouwelijke informatie die zij over Smart FMS heeft ontvangen. Klant legt deze verplichting tevens op aan haar medewerkers alsmede aan door haar ingeschakelde derden ter uitvoering van de overeenkomst tussen Partijen.
2. De in het eerste lid genoemde verplichting tot geheimhouding is niet van toepassing op (vertrouwelijke) informatie waarvan Klant aantoont dat deze informatie:
  - Op het tijdstip van bekendmaking publiekelijk toegankelijk is;
  - Reeds bekend was bij en in het rechtmatige bezit was van Klant en tot zijn vrije beschikking stond voorafgaand aan de bekendmaking hiervan door Smart FMS;
  - Door Klant te goeder trouw en zonder plicht tot geheimhouding via een derde is verkregen;
  - Onafhankelijk van Smart FMS door Klant is ontwikkeld en/of verzameld;
  - Op grond van enige wettelijke bepaling of op verzoek van enig toezichthoudend of regelgevend orgaan, aan wiens gezag Klant is onderworpen, dient te worden bekend gemaakt.
3. Ieder der Partijen die voor de fase van onderhandeling of onderzoek van Smart FMS informatie ontvangt over één van haar ideeën of concepten, of een demonstratie hiervan heeft gehad, dient dit te behandelen als strikt vertrouwelijk. Zij zullen slechts die medewerkers hiervan op de hoogte stellen, voor wie het strikt noodzakelijk is op de hoogte gesteld te worden voor de uitvoering van zijn of haar werkzaamheden.
4. Indien Klant gedurende of na de fase van onderhandeling of onderzoek aan Smart FMS te kennen heeft gegeven geen interesse te hebben in de diensten of producten van Smart FMS, dan wel niet met Smart FMS tot overeenstemming komt, zal Klant geen verdere activiteiten van welke aard dan ook met betrekking tot de hierin genoemde informatie of ideeën/concepten ondernemen.

5. Klant zal in (sociale) media geen uitlatingen doen over Smart FMS, haar medewerkers, de producten en diensten van Smart FMS waarmee aan de goede naam van Smart FMS schade kan worden berokkend.
6. In geval van overtreding van het bepaalde in het eerste of vierde lid door Klant zal Klant een direct opeisbare boete verbeuren ten bedrage van EUR 5.000,- voor iedere dag dat de desbetreffende overtreding voortduurt, een en ander onverminderd alle overige rechten van Smart FMS waaronder maar niet beperkt tot het recht op aanvullende vergoeding van de werkelijk geleden schade.

## 16. Prijzen en tarieven

1. Indien Smart FMS de prijs dient te verhogen, dan zal Smart FMS Klant daarvan tenminste 2 maanden voorafgaand aan de prijswijziging op de hoogte stellen. De prijsstijgingen zijn in beginsel gebaseerd op de Consumentenprijsindex van het CBS. Mocht de prijsstijging hoger zijn dan een prijsstijging op basis van de Consumentenprijsindex van het CBS, bijvoorbeeld door een verhoging van de prijzen door een of meer toeleveranciers van Smart FMS, is Klant bevoegd de overeenkomst schriftelijk via e-mail op te zeggen tegen de eerste dag van de maand volgend op de aankondiging van de prijswijziging. Indien Klant de overeenkomst niet opzegt binnen 1 maand na de kennisgeving van de prijsverhoging, wordt Klant geacht de prijsverhoging te hebben aanvaard. Mocht Smart FMS de prijs verhogen binnen 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst, is Klant bevoegd de overeenkomst te ontbinden.
2. Alle prijzen en tarieven in een overeenkomst tussen Smart FMS en een Consument zijn aangegeven in euro's inclusief BTW en eventuele leveringskosten, met uitdrukkelijke vermelding van de manier waarop de prijs is berekend, alsmede welke belastingen en eventuele andere kosten daarbij inbegrepen zijn.
3. Alle prijzen en tarieven in een overeenkomst tussen Smart FMS en een Handelaar zijn in euro's aangegeven, exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd.
4. Klant dient alle betalingen aan Smart FMS in euro's te voldoen.
5. Aan een door Smart FMS afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door Klant geen rechten of verwachtingen worden ontleend, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door Klant aan Smart FMS kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt slechts als een tussen Partijen overeengekomen vaste prijs voor door Smart FMS te verrichten prestaties, indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
6. Indien na het sluiten van de Overeenkomst blijkt dat de overeengekomen prijs niet meer passend is en meerwerk van Smart FMS wordt verlangd, dan zal Smart FMS, alvorens het verwachte meerwerk uit te voeren, dit onverwijld kenbaar maken aan Klant en in overleg treden met Klant teneinde nieuwe afspraken te maken over het tarief en de planning. In navolging op dit overleg continueert Smart FMS de verdere uitvoering van de opdracht op basis van de daarvoor geldende tarieven van Smart FMS.
7. Onder meerwerk wordt verstaan: levering van extra (functionaliteiten van de) apparatuur en/of software, extra diensten, die niet bij de oorspronkelijke opdrachtverlening zijn voorzien of overeengekomen.

## 17. Facturering en betaling

1. Alle facturen dienen door Klant betaald te worden binnen 14 dagen na factuurdatum. Bij gebreke van betaling binnen deze betalingstermijn, zal Smart FMS Klant een schriftelijke ingebrekestelling zenden waarin een redelijke termijn van 5 dagen is gesteld om alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen. Indien Klant ook niet voldoet aan zijn

betalingsverplichting binnen deze termijn, is Klant de alsdan geldende wettelijke rente aan Smart FMS verschuldigd plus 2 % per maand over het verschuldigde bedrag. Daarnaast behoudt Smart FMS zich het recht voor om aanspraak te maken op vergoeding van buitengerechterlijke kosten.

2. Smart FMS is steeds gerechtigd van Klant te verlangen voldoende zekerheid te stellen – al dan niet in de vorm van een waarborgsom of bankgarantie – voor het nakomen van diens betalingsverplichtingen. Komt Klant zijn betalingsverplichting niet na en heeft Klant ook niet voldoende zekerheid gesteld, dan is Smart FMS gerechtigd om de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat de gevraagde zekerheid is gesteld.
3. Smart FMS biedt Klant de mogelijkheid om – in geval van een verplichting tijdens Klant tot periodieke betaling – Smart FMS te machtigen de verschuldigde bedragen na facturering automatisch af te schrijven. Indien geen gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid tot automatische afschrijving, zal Smart FMS administratiekosten in rekening brengen ten bedrage van EUR 25,00 (zegge: vijfentwintig euro) per factuur, tenzij partijen hierover anders zijn overeengekomen.

## 18. Privacy

1. Mede ter waarborging van de vertrouwelijkheid en integriteit van de door de Klant verstrekte persoonsgegevens die door Smart FMS worden verwerkt, zijn in de Privacy Bepalingen van deze algemene voorwaarden bepalingen opgenomen die de verwerking door Smart FMS regelen indachtig art. 28 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (“AVG”) en daarmee gelden als verwerkersovereenkomst. Deze bepalingen zijn van toepassing in alle gevallen waarin Smart FMS kwalificeert als verwerker ten behoeve van de Klant maakt integraal onderdeel uit van deze voorwaarden en de overeenkomst met de Klant.
2. Met betrekking tot de persoonsgegevens die Smart FMS van u als Klant verzamelt in het kader van onze dienstverlening en waarvoor Smart FMS is te kwalificeren als verwerkingsverantwoordelijke, verwijzen wij u naar de privacy policy op onze website ([www.smartfms.nl/voorwaarden](http://www.smartfms.nl/voorwaarden)).

## 19. Concurrentie

1. Het is Klant niet toegestaan om, zolang de relatie tussen Klant en Smart FMS voortduurt, alsmede één jaar na afloop daarvan, medewerkers van Smart FMS in dienst te nemen dan wel op andere wijze, direct of indirect, voor zich te laten werken, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Smart FMS.
2. Onder medewerkers van Smart FMS worden in dit verband verstaan personen die in dienst zijn van Smart FMS of van één van de aan Smart FMS gelieerde ondernemingen of die niet langer dan zes (6) maanden geleden in dienst van Smart FMS of van één van de aan Smart FMS gelieerde ondernemingen waren.

## 20. Toepasselijk recht en geschillen

1. Deze overeenkomst wordt uitsluitend beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
2. Alle op deze overeenkomst betrekking hebbende geschillen tussen Smart FMS en een Handelaar dienen in eerste aanleg bij uitsluiting te worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter te Midden-Nederland.

## 21. Overige bepalingen

1. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht.
2. Wijzigingen of aanpassingen van de Overeenkomst zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk tussen Smart FMS en Klant zijn overeengekomen.
3. Degene die de Overeenkomst met Smart FMS namens Klant aangaat, wordt verondersteld rechtsgeldig bevoegd te zijn om namens Klant deze Overeenkomst aan te gaan. Klant is verplicht om eventuele wijzigingen in de vertegenwoordiging van Klant tijdig en schriftelijk aan Smart FMS mede te delen.
4. Smart FMS is bevoegd om deze algemene voorwaarden van tijd tot tijd te wijzigen. In geval van een wijziging in de algemene voorwaarden zal Smart FMS Klant daarvan per e-mail, brief of middels haar software in kennis stellen. Indien Klant niet akkoord wenst te gaan met de wijziging, zal voorafgaand aan de inwerkingtreding van de wijziging (i) Klant Smart FMS daarvan in kennis stellen, en Smart FMS met Klant in overleg treden. Klant is, indien Partijen niet tot een passende oplossing komen, in dat geval gerechtigd de overeenkomst kosteloos te ontbinden.

## II. SPECIFIEK DEEL

Indien het door Smart FMS aan Klant te leveren product, of de door Smart FMS aan Klant te leveren dienst een van onderstaande producten of diensten betreft, is naast het algemeen deel van deze Algemene voorwaarden ook het specifieke deel van deze Algemene voorwaarden van toepassing, dat op de desbetreffende dienst of het desbetreffende product betrekking heeft.

### A. SOFTWARE ONTWIKKELING EN LICENTIERING

## 22. Facturering en betaling

1. Vergoedingen voor de dienstverlening, al dan niet mede bestaande uit licenties op software, zijn steeds bij vooruitbetaling verschuldigd en voor het eerst op de datum van bedrijfsklare oplevering. Bij verlenging van de betreffende overeenkomst geldt, dat de daarmee gemoeide bedragen verschuldigd zijn op de datum waarop de verlenging ingaat. Onderhoud op tussentijds aan de overeenkomst toegevoegde apparatuur en/of software en/of toegevoegde functionaliteit aan een eventuele dienst wordt vanaf het moment van de toevoeging pro rato tot aan de eerstvolgende factuurdatum gefactureerd.

## 23. Termijnen

1. Smart FMS spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen Partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever-)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door Smart FMS genoemde of tussen Partijen overeengekomen tussentijdse (oplever-)data gelden steeds als streefdata, binden Smart FMS niet en hebben steeds een indicatief karakter. Geen enkele door Smart FMS opgegeven termijn is fataal.
2. Bij het verstrekken van een indicatie van een opleveringstermijn door Smart FMS, wordt ervan uitgegaan dat de benodigde informatie en materialen door Klant tijdig aan Smart

FMS worden verstrekt. Daarnaast kan rekening worden gehouden met de werkomstandigheden bij Klant.

3. Bij overschrijding van een termijn, zullen Smart FMS en Klant in overleg treden betreffende de aan te passen planning.
4. Smart FMS is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als Partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen, of indien Klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst meerwerk voordoet, of de vraag daarnaar, is voor Klant nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.
5. Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is Smart FMS gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
6. In alle gevallen komt Smart FMS pas in verzuim wegens tijdsoverschrijding, nadat Klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij Klant Smart FMS een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming op het overeengekomene en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Smart FMS in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
7. Indien Smart FMS voor de levering afhankelijk is van een toeleverancier aan wie vertraging in de levering te wijten is, wordt deze vertraging in de levering geacht niet toerekenbaar te zijn aan Smart FMS.

## 24. Oplevering en implementatie

1. Indien Partijen niet zijn overeengekomen dat een acceptatietest zal worden uitgevoerd, aanvaardt Klant de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van Smart FMS ingevolge de garantie.
2. Indien tussen Partijen wel schriftelijk een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de hierna volgende leden van dit artikel van toepassing.
3. Indien een acceptatietest is overeengekomen bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door Smart FMS uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het Klant niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken.
4. Tijdens en na de test kan Smart FMS Klant op haar verzoek assisteren, tegen de daarvoor geldende tarieven van Smart FMS, tenzij anders overeengekomen.
5. Waar sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de tussen Partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.
6. Van een fout is alleen sprake indien Klant deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Klant is gedurende de acceptatietest gehouden van fouten onverwijld melding aan Smart FMS te maken.
7. Klant zal de overeengekomen acceptatietest met voldoende gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren op de (tussen-)resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden, en hij zal de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Smart FMS rapporteren.

8. Indien een acceptatietest is overeengekomen, is Klant verplicht onder zijn volledige en uitsluitende verantwoordelijkheid te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door Smart FMS schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de tussen Partijen schriftelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Tenzij schriftelijk anders overeenkomen, is de door of namens Smart FMS eventueel verleende bijstand bij het uitvoeren van een acceptatietest geheel voor rekening en risico van Klant.
9. De programmatuur zal tussen Partijen gelden als geaccepteerd:
  - a. indien Partijen niet een acceptatietest zijn overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door Smart FMS uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel;
  - b. indien Partijen wel een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
  - c. indien Smart FMS vóór het einde van de testperiode een testrapport ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking van het voorgaande zal de programmatuur, indien Klant daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.
10. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal Klant Smart FMS uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten informeren. Smart FMS zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Smart FMS gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
11. Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op gronden die niet verband houden met de tussen Partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Smart FMS om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling, indien en voor zover toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten en aspecten betreffende de vormgeving van gebruikersinterfaces.
12. Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de nietacceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.
13. Acceptatie van de programmatuur op één der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat Smart FMS gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling van de programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Smart FMS is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de programmatuur.
14. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van cliënt betreffende garantie.
15. Indien en voor zover de overeenkomst (gedeeltelijk) behelst installatie en implementatie van applicatie(s), welke door Klant zelf zijn verworven, althans deze niet door Smart FMS is of wordt geleverd, staat Klant er voor in dat zij afdoende licenties heeft verworven om Smart FMS en/of een medewerker werkzaamheden te laten verrichten welke zijn overeengekomen. Klant vrijwaart Smart FMS van vorderingen van derden inzake

intellectuele eigendomsrechten betrekking hebbende op de applicatie(s) als hiervoor bedoeld.

## 25. Garantie

1. Smart FMS staat er niet voor in dat in opdracht van Klant ontwikkelde programmatuur, dan wel aan Klant gelicentieerde programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik door Klant.
2. Smart FMS garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking, fouten of overige gebreken zal werken of dat steeds alle fouten en gebreken worden verbeterd.
3. Smart FMS zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen fouten in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien tussen Partijen een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Smart FMS zijn gemeld. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van Klant is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Smart FMS volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen. Smart FMS kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Klant of van andere niet aan Smart FMS toe te rekenen oorzaken of indien de fouten bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest hadden kunnen worden ontdekt. De herstelverplichting vervalt indien Klant zonder schriftelijke toestemming van Smart FMS wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.
4. Herstel van fouten zal geschieden op een door Smart FMS te bepalen locatie. Smart FMS is steeds gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
5. Smart FMS is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
6. Smart FMS heeft geen verplichting tot herstel van fouten die na afloop van de in artikel 25.3 bedoelde garantieperiode van drie maanden zijn gemeld. Wel kan er tussen Partijen een separate onderhoudsovereenkomst worden afgesloten die een zodanige plicht tot herstel omvat.
7. Niet onder de garantie vallen:
  - a. onoordeelkundig gebruik van de software door de gebruiker;
  - b. grove nalatigheid door de gebruiker(s) van Klant en/of de organisatie van Klant;
  - c. gebruik van de software welke niet overeenkomstig het gebruiksdoel is;
  - d. gebreken veroorzaakt door niet door Smart FMS geleverde en/of onderhouden systemen of applicatie(s);
  - e. niet door Smart FMS geadviseerde en gespecificeerde apparatuur, welke benodigd is voor het gebruik van de software en/of applicatie(s);
  - f. het werken met hardware dat niet voldoet aan de vooraf door Smart FMS goedgekeurde specificaties.

## 26. Gebruik van de netwerken, producten en diensten van Smart FMS

1. Op het gebruik door Klant van een of meer netwerken van Smart FMS, en het gebruik van netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Smart FMS zijn de volgende bepalingen van toepassing.
2. Smart FMS is niet verantwoordelijk voor de content of uitlatingen van Klant op het internet.

3. Klant zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of anderszadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.
4. Klant verplicht zich ertoe geen verstoring van het functioneren van het netwerk van Smart FMS, netwerken van derden en/of de koppeling tussen deze netwerken te veroorzaken, al dan niet door (de inhoud van) het dataverkeer, of door een doen of nalaten van of namens Klant.
5. Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is Smart FMS steeds gerechtigd om maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van Klant. Klant zal op eerste verzoek van Smart FMS data en/of informatie onverwijld van de systemen van Smart FMS verwijderen, bij gebreke waarvan Smart FMS gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Smart FMS is voorts gerechtigd om bij schending of bij dreigende schending van het bepaalde in 26.3 of 26.4 aan Klant onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door Smart FMS jegens Klant. Smart FMS is in dat geval tevens gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Smart FMS is niet aansprakelijk jegens Klant voor enige schade ten gevolge van het nemen van de hiervoor genoemde maatregelen.
6. Klant vrijwaart Smart FMS voor alle aanspraken van derden jegens Smart FMS die direct betrekking hebben op het gebruik door Klant van een of meer netwerken, producten of diensten van Smart FMS, of netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Smart FMS.
7. Van Smart FMS kan niet verlangd worden dat zij zich een oordeel over de gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van Klant vormt, of dat zij op enige wijze betrokken is in een geschil tussen een derde en Klant. Klant zal zich terzake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en zal Smart FMS schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.
8. Smart FMS draagt zorg voor een, gegeven de haar ter beschikking staande technische en organisatorische middelen, optimale beschikbaarheid van de systeemomgeving. Smart FMS garandeert niet dat de telefoonlijnen, kabelverbindingen en/of andere verbindingen met Smart FMS en/of het internet optimale toegang bieden, in het bijzonder niet voor zover Klant voor het gebruik en de levering van deze verbindingen afhankelijk is van derden zoals telecommunicatiebedrijven, kabelexploitanten, alsmede toeleveranciers en beheerders van (capaciteit tot) passieve en actieve glasvezelverbindingen en-infrastructuur.
9. Smart FMS garandeert niet de geschiktheid van de diensten voor het doel dat Klant voor ogen heeft, ongeacht of dit doel vooraf door Klant aan Smart FMS kenbaar is gemaakt.

## 27. Misbruik en fair use

1. Klant is zelf verantwoordelijk voor het beheer en de beveiliging van alle in het kader van de dienstverlening door Smart FMS verstrekte gebruiksnamen, wachtwoorden en andere toegangsgegevens.
2. Klant verplicht zich ertoe:
  - a. geen onoordeelkundig, ongeautoriseerd, onwettig of onoorbaar gebruik te maken van de diensten van Smart FMS en de diensten van Smart FMS niet te gebruiken;



- b. geen data, scripts of applicatie(s) op de servers van Smart FMS te plaatsen die in strijd kunnen zijn met, of inbreuk maken op, de wet, de goede zeden, de openbare orde, de overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden, de algemeen aanvaarde normen van toepassing op het gebruik van internet ("netiquette"), de rechten van Smart FMS of derden, waaronder naast de intellectuele eigendomsrechten worden verstaan, alle zaken die in strijd zijn met de wet of goede zeden, waaronder, doch niet beperkt tot het plaatsen van (kinder)pornosites, illegale kansspelen, peer-to-peer netwerken bestemd dan wel geschikt voor het uitwisselen van auteursrechtelijk beschermd of inbreukmakend materiaal, danwel daartoe bestemde bulletinboards of chatsites, seksuele intimidatie, discriminatie, bedreiging of het op andere wijze lastig vallen van personen, het zonder toestemming binnendringen van andere computers op internet (hacken) waarbij Klant enige beveiliging doorbreekt en/of zich toegang verschafft door een technische ingreep met behulp van valse signalen en/of valse sleutels dan wel door het aannemen van een valse hoedanigheid, etcetera;
- c. geen inbreuk te maken op intellectuele eigendomsrechten van Smart FMS of derden;
- d. geen virussen, spybots, spam of ander voor internetgebruikers overlast veroorzakend materiaal te verspreiden;
- e. derden niet toe te staan gebruik te maken van de dienst zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Smart FMS;
- f. de systeemomgeving inclusief applicatie(s), niet nader inrichten c.q. parametriseren zodanig dat de systeembelasting substantieel groter wordt of de stabiliteit van de functionaliteit lager wordt;
- g. geen verstoring van het functioneren van ICT-infrastructuur van Smart FMS, infrastructuur van derden en/of koppelingen tussen infrastructuren door (de inhoud of intensiteit van) het dataverkeer of door het handelen en/of nalaten van Klant veroorzaken en generlei handelingen verrichten zoals het opstarten van processen/programma's op de systemen van Smart FMS, waarvan aangenomen kan worden dat deze schade zouden kunnen toebrengen aan de systemen van Smart FMS en/of overige internet gebruikers zouden kunnen hinderen, een en ander naar het uitsluitend oordeel van Smart FMS;
- h. Klant is zelf verantwoordelijk voor (de extra kosten voor) overschrijding van de overeengekomen hoeveelheid dataverkeer (versturen van tekst of afbeeldingen over het internet via de server van Smart FMS van en naar de website van Klant). Zulks geschiedt conform de overeengekomen voorwaarden en tarieven zoals vastgelegd in de tarievenlijst bij de overeenkomst of zoals gepubliceerd op de internetsite en/of Klantportal van Smart FMS;
- i. Smart FMS hanteert een "fair use" policy ten aanzien van het gebruik van haar diensten ter bescherming van de belangen van haar gebruikers, inhoudende dat het gebruik van de diensten zich binnen redelijke proporties en een redelijke bandbreedte van capaciteitsbeslag op de betreffende dienst dient te bevinden, daar een bovengemiddeld en onevenredig gebruik van de diensten verstorend kan werken op de continuïteit en beschikbaarheid van de diensten voor andere gebruikers, welk gebruik daarmee in strijd wordt geacht met deze fair use policy. Deze fair use policy is, onder invloed van technische ontwikkelingen, aan wijzigingen onderhevig. Indien Klant gebruik maakt van diensten van Smart FMS die op basis van "onbeperkt gebruik" of "unlimited" worden aangeboden, is Klant verplicht hiervan op een redelijke wijze gebruik te maken en zich te onthouden van ieder buitensporig gebruik van deze diensten, bij gebreke waarvan Smart FMS Klant per e-mail zal waarschuwen en wijzen op zijn verplichting zich te onthouden van buitensporig gebruik en zich te conformeren aan het fair use beleid van Smart FMS, een en ander uitsluitend ter beoordeling van Smart FMS. Indien Klant na deze waarschuwing het buitensporig gebruik continueert is Smart FMS gerechtigd de

dienstverlening te beëindigen zonder tot schadevergoeding of restitutie van reeds betaalde bedragen verschuldigd te zijn.

- j. Voor schade berokkend aan Smart FMS of aan derden, veroorzaakt door handelen in strijd met dit artikel zal Klant aansprakelijk worden gehouden.
- k. Smart FMS behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor de aan Klant verstrekte toegang tot en gebruik van de diensten en systemen van Smart FMS onmiddellijk en zonder voorafgaande waarschuwing buiten gebruik te (doen) stellen wanneer Klant handelt in strijd met het in de vorige leden gestelde en zijn verplichtingen ter zake niet, niet behoorlijk of niet volledig nakomt. Klant blijft in dat geval wel aansprakelijk voor de kosten voortvloeiend uit de overeenkomst voor de resterende looptijd.
- l. Smart FMS is niet aansprakelijk voor enige schade aan derden, uit welke hoofde ook, ontstaan door in dit artikel omschreven gedragingen en/of handelingen van Klant. Klant vrijwaart Smart FMS tegen aanspraken van derden uit dien hoofde.
- m. Het is Klant niet toegestaan hem door Smart FMS ter beschikking gestelde software te kopiëren anders dan voor eigen gebruik en voor het maken van Back-ups. Klant mag aan de software, alsmede aan de door hem gemaakte back-ups geen wijzigingen aanbrengen zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Smart FMS.

## 28. Beveiliging

- 1. De door Smart FMS aan Klant verstrekte beveiligingscodes zijn vertrouwelijk en zullen door Klant als zodanig worden behandeld en slechts kenbaar worden gemaakt aan andere (natuurlijke of rechts-)personen dan Klant, indien Smart FMS daartoe haar uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming heeft verleend. Smart FMS is gerechtigd toegewezen beveiligingscodes zelf te wijzigen, dan wel Klant te verplichten om de beveiligingscode incidenteel of periodiek te wijzigen. Klant staat ervoor in, dat de beveiligingscode niet door ongeautoriseerde personen wordt gebruikt.
- 2. Klant is gehouden om de aanwijzingen en voorschriften van Smart FMS met betrekking tot de beveiligingscode en het biometrisch signalement zorgvuldig na te komen.
- 3. Klant is gehouden de beveiligingscode uitsluitend te gebruiken in het kader van de Overeenkomst en voor de doeleinden waarvoor zij is verleend.
- 4. Klant is verplicht om, indien hij weet of vermoedt dat een of meer beveiligingscodes bij een onbevoegde derde bekend is, of door deze wordt gebruikt of kan worden gebruikt, Smart FMS daarvan onverwijld op de hoogte te stellen.
- 5. Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde antivirus-programmatuur in werking hebben.

## 29. Facturering en betaling

- 1. Betaling van alle overige diensten geschiedt achteraf op basis van nacalculatie, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is.

## 30. Domeinnamen en IP-adressen

- 1. Indien is overeengekomen, dat Smart FMS voor Klant zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam en/of IP-adressen, geldt het in dit artikel bepaalde.
- 2. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam en/of IP-adressen zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan, de van tijd tot tijd geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, waaronder (doch niet uitsluitend) de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland en RIPE. De

desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam en/of IP-adressen. Smart FMS vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd. Indien een aangevraagde domeinnaam en/of IP-adres niet wordt toegekend, kan Smart FMS daarvoor niet aansprakelijk worden gehouden.

3. Uitsluitend een bevestigingsbrief van Smart FMS, inhoudende dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, geldt als rechtsgeldige bevestiging van registratie van de domeinnaam. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.
4. Domeinnamen worden geregistreerd op naam van Klant en Klant is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van het domein en de domeinnaam. Klant vrijwaart Smart FMS tegen iedere aanspraak van derden in verband met het gebruik van de domeinnaam door Klant of een derde, ook indien bij de verkrijging van de domeinnaam Smart FMS geen bemiddeling heeft verleend.
5. Voor zover Klant zich bij een aanvraag tot domeinnaamregistratie laat vertegenwoordigen, in het bijzonder in geval van vertegenwoordiging van een rechtspersoon en de vertegenwoordiger derhalve niet persoonlijk op eigen naam een overeenkomst met Smart FMS aangaat, dient deze zijn bevoegdheid tot het verrichten van deze rechtshandeling namens Klant aan te tonen.
6. Bij het bestellen van de dienst dient Klant alle door Smart FMS gevraagde informatie te verstrekken en de door Smart FMS voorgeschreven bestelmethode toe te passen.
7. Klant is verplicht op eerste verzoek van Smart FMS daartoe alle documentatie en/of informatie te verstrekken en alle medewerking te verlenen die noodzakelijk is voor de registratie van een domeinnaam, bij gebreke waarvan Smart FMS het recht heeft de registratie procedure te staken en de overeenkomst met Klant te beëindigen.
8. Klant machtigt Smart FMS door acceptatie van deze Algemene Voorwaarden alsdan tot het uitvoeren van de benodigde rechtshandelingen uit zijn naam.
9. Smart FMS kan bestaande Klanten de mogelijkheid bieden een nieuwe domeinnaam en/of IP adres aan te vragen door middel van elektronische voorzieningen. De aanvraag wordt in dat geval door Smart FMS per e-mail bevestigd.
10. Indien voor het gebruik of de aanvraag van een bepaalde domeinnaam of een bepaalde domeinnaam extensie voorwaarden worden gesteld door de instantie die de betreffende domeinnaam dan wel extensie uit geeft, dient Klant aan deze voorwaarden te voldoen, bij gebreke waarvan Smart FMS het recht heeft de toegekende domeinnaamregistratie van Klant ongedaan te maken, dan wel de registratieprocedure op te schorten.
11. Klant staat ervoor in dat de door hem verstrekte gegevens juist en volledig zijn vermeld en dat hij, gedurende de registratieperiode van de aangevraagde domeinnaam, ervoor zorg zal dragen dat wijzigingen in deze gegevens onverwijld aan SIDN worden door te geven. Klant staat er tevens voor in dat het door hem opgegeven administratieve contact bevoegd is hem te vertegenwoordigen en dat mededelingen die gedaan zijn aan het administratieve contact via het opgegeven e-mailadres, geacht zullen worden Klant te hebben bereikt.
12. Zolang Klant geen volledige betaling heeft verricht, kan hij geen gebruik maken van de domeinnaam en daaraan gerelateerde diensten van Smart FMS en blijft de domeinnaam ter beschikking van Smart FMS, zulks ongeacht de rechten welke Klant op deze domeinnaam zou kunnen doen gelden. Van die rechten wordt Klant geacht afstand te hebben gedaan, tot het moment van volledige betaling van de factuur en eventueel bijkomende kosten. Smart FMS draagt geen enkele verantwoordelijkheid en/of aansprakelijkheid voor het verliezen door Klant van recht(en) op de domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen.

### 31. Beheer van de systemen van Smart FMS

1. De systemen van Smart FMS worden, voor zover van toepassing, geleverd conform de standaardinstellingen van Smart FMS. De standaardinstellingen kunnen te allen tijde door Smart FMS worden aangepast.
2. Smart FMS is steeds gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking haar systemen (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik er van te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het benodigde onderhoud van de systemen, dan wel wegens verbeteringen of vernieuwingen aan die systemen.
3. Smart FMS is steeds gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de log-in procedure van de diensten.
4. Smart FMS is steeds gerechtigd om wijzigingen aan te brengen in de geleverde dienst, mits zulke wijzigingen niet de functionaliteit of de kenmerken van de dienst nadelig beïnvloeden. Voor gratis diensten geldt dat Smart FMS te allen tijde onvoorwaardelijk gerechtigd is om deze diensten aan te passen of te wijzigen. Wijzigingen in de diensten kunnen worden bekend gemaakt via de applicatie(s) en Klantportal van Smart FMS in de betreffende dienstbeschrijvingen.
5. Smart FMS is niet aansprakelijk voor schade geleden door Klant als gevolg van het handelen van Smart FMS op grond van het in de voorgaande leden gestelde.
6. Indien Klant zelf of via een derdeleverancier in het kader van het beheer van software of applicatie(s) administratorrechten, beheerrechten of "rootrechten" wenst te verkrijgen op het systeem, waarvan het onderliggende besturingssysteem of software onder het beheer van Smart FMS valt, vervallen alle garanties en overeengekomen service levels op beschikbaarheid die door Smart FMS zijn afgegeven op het systeem, zodra Klant of de derde partij van deze toegangs- en beheerrechten gebruik maakt, tot op het moment dat het systeem door Smart FMS is gecontroleerd en voor beheer is geaccepteerd, een en ander conform de daartoe tussen Partijen overeen te komen procedures.
7. Ten aanzien van de back-up services is Smart FMS nimmer aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit het verlies van een encryptiesleutel door Klant voor zover deze zich onder beheer van Klant bevindt, dan wel voor enige schade die voortvloeit uit het feit dat een derde toegang heeft verkregen tot een encryptiesleutel die zich onder beheer van Klant bevindt.

## B. ONDERHOUD

### 32. Onderhoud van software, apparatuur en/of infrastructuur

1. Indien Klant met Smart FMS een overeenkomst met betrekking tot het uitvoeren van beheer en/of onderhoud van software, de systeemomgeving en/of infrastructuur aangaat, wordt in de overeenkomst nader gespecificeerd welke rechten Klant waarop heeft, onder welke voorwaarden en tegen welke prijzen en tarieven.
2. Indien de overeenkomst (gedeeltelijk) behelst onderhoud van apparatuur en/of software die Smart FMS niet heeft geleverd en/of heeft ontwikkeld of voorgeschreven, behoudt Smart FMS zich het recht voor alvorens uitvoering aan de overeenkomst te geven de bij Klant in gebruik zijnde apparatuur en/of software te inventariseren, welke inventarisatie als bijlage onderdeel zal uitmaken van de overeenkomst. Het onderhoud zal dan slechts betrekking hebben op de geïnventariseerde apparatuur en/of software.
3. Klant zal alle door Smart FMS verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de software, apparatuur en/of infrastructuur en het maken van een back-up van alle data.

4. Het onderhoud door Smart FMS laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van Klant voor het beheer van de software en apparatuur, waaronder controle van de instellingen.

\*\*\*

## PRIVACY BEPALINGEN

### 33. Inleiding

1. Deze privacybepalingen (hierna: "**Verwerkersovereenkomst**") regelen de verwerking door Smart FMS van persoonsgegevens die in opdracht van de Klant worden verwerkt ter uitvoering van de dienstverleningsovereenkomst (hierna: "**Persoonsgegevens**").
2. De hierna genoemde bepalingen gelden derhalve als een rechtshandeling/overeenkomst in de zin van art. 28(3) van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("**AVG**") die op 25 mei 2018 in werking treedt.
3. Definities en begrippen uit de AVG zoals bijvoorbeeld "verwerkingsverantwoordelijke" en "verwerker" hebben dezelfde betekenis die daaraan is gegeven in de AVG.
4. Voor zover de Wet bescherming persoonsgegevens ("**Wbp**") nog van toepassing is, leggen partijen de verplichtingen die voortvloeien uit de Wbp en/of deze Verwerkersovereenkomst zoveel als mogelijk uit in het licht van de AVG voor zover rechtens toegestaan.
5. Het doel van de Verwerking volgt uit de overeenkomst waarvan deze Verwerkersovereenkomst integraal onderdeel van uitmaakt.
6. De categorieën van betrokkenen betreffen: cliënten van de Klant
7. De soorten persoonsgegevens die worden verwerkt betreffen voornamelijk:
  - a. Persoonsgegevens  
Zoals naam, adres, woonplaats, telefoon, e-mail, geboortedatum en overige ten behoeve van het registreren, ordenen en beheren van cliënten.
  - b. Bijzondere persoonsgegevens  
Zoals unieke identificatie van personen, gegevens over de financiële of economische situatie van personen, gegevens over schulden, salaris- en financiële gegevens.
  - c. Persoonsgegevens plus  
Er kan sprake zijn van het registreren van gegevens van kwetsbare groepen zoals gehandicapten, minderjarigen.

### 34. Verwerking door Smart FMS

1. Smart FMS zal ten behoeve van Klant uitsluitend Persoonsgegevens verwerken van cliënten van Klant (de betrokkenen) voor zover dit noodzakelijk is in het kader van de overeengekomen dienstverlening en slechts op basis van schriftelijke instructies van de Klant, waaronder mede begrepen deze Verwerkersovereenkomst en de Overeenkomst.
2. Het is Smart FMS niet toegestaan om de Persoonsgegevens te verwerken voor eigen doeleinden.
3. Smart FMS is bevoegd om de Persoonsgegevens in uitsluitend geanonimiseerde vorm te gebruiken ter verbetering van het systeem.
4. Smart FMS zal de Persoonsgegevens op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerken in overeenstemming met de AVG, althans de toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens.
5. Het is Smart FMS niet toegestaan om Persoonsgegevens te (laten) verwerken buiten de Europese Economische Ruimte. Dit kan slechts met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Klant.
6. Smart FMS zal de Persoonsgegevens vertrouwelijk behandelen.

### 35. Rechtmatigheid van de verwerking

1. Klant staat ervoor in dat de verwerking van de Persoonsgegevens rechtmatig is en voldoet aan de toepasselijke wet- en regelgeving; alsmede dat de verwerking geen inbreuk maakt op enig recht van een derde/betrokkene.
2. Klant vrijwaart Smart FMS en stelt haar schadeloos voor alle claims, aanspraken, acties van derden, schade en/of kosten, waaronder bijvoorbeeld boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens die Smart FMS maakt, lijdt of verbeurt en die rechtstreeks of indirect voortvloeien uit of het gevolg zijn van (i) een tekortkoming door Klant en/of door een door haar ingeschakelde derde in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst; en/of (ii) vanwege enige schending door de Klant van toepasselijke wet- en regelgeving zoals bijvoorbeeld de Wbp en de AVG.

### 36. Beveiliging

1. Smart FMS zal voorafgaande aan de verwerking van de Persoonsgegevens en gedurende de Dienstverlening passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen treffen ten behoeve van de zorgvuldige verwerking van de Persoonsgegevens.
2. Smart FMS zal bij het treffen van voornoemde beveiligingsmaatregelen rekening houden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook met de aard, de omvang, de context, de verwerkingsdoeleinden, de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van personen, om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen, die, waar passend, onder meer het volgende kan omvatten:
  - a. de pseudonimisering en versleuteling van Persoonsgegevens;
  - b. het vermogen om op permanente basis de vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid en veerkracht van de verwerkingssystemen en diensten te garanderen;
  - c. het vermogen om bij een fysiek of technisch incident de beschikbaarheid van en de toegang tot de persoonsgegevens tijdig te herstellen;
  - d. een procedure voor het op gezette tijdstippen testen, beoordelen en evalueren van de doeltreffendheid van de technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de verwerking.
3. Ter concrete uitwerking van de maatregelen bedoeld in lid 1 van dit artikel heeft Smart FMS in haar normenkader genaamd "Quality With Care" uiteengezet welke (beveiligings)maatregelen Smart FMS genomen heeft. De klant verklaart zich bekend en akkoord met deze werkwijze en de getroffen maatregelen. De meest recente versie van het normenkader is te vinden op [www.smartfms.nl/voorwaarden](http://www.smartfms.nl/voorwaarden).

### 37. Audits

1. Smart FMS, stelt op verzoek van de Klant de in redelijkheid te vergen informatie ter beschikking die nodig is om de nakoming van deze Verwerkersovereenkomst aan te tonen.
2. Smart FMS maakt waar nodig audits/inspecties door de Klant of een door de Klant gemachtigde onafhankelijke en deskundige controleur mogelijk en assisteert daarbij voor zover dit in redelijkheid te vergen is. Deze bevoegdheid van de Klant is slechts gegeven in het kader van de nakoming van art 28 AVG en de daaruit voortvloeiende verplichtingen.
3. De auditor zal zijn gebonden aan een vóóraf te sluiten geheimhoudingsovereenkomst met Smart FMS waarin een dwangsom is opgenomen in geval van overtreding van de

geheimhoudingsverplichting door de auditor. De klant staat in voor de nakoming van die geheimhoudingsverplichting.

4. Klant verbindt zich te allen tijde tot strikte geheimhouding ten aanzien van de (bedrijfs)gegevens/know how van Smart FMS, waaronder mede begrepen in het kader van eventuele audits/inspecties.
5. De kosten van de audit en de medewerking verleend door Smart FMS en eventuele derden worden door Klant gedragen.

### 38. Signalering, informeren en medewerking

1. Zodra zich bij Smart FMS een Datalek heeft voorgedaan zal Smart FMS Klant daarvan onverwijld in kennis stellen en daarbij voor zover mogelijk de relevante informatie verstrekken omtrent:
  - a. de aard van de inbreuk in verband met de Persoonsgegevens, waar mogelijk onder vermelding van de categorieën van betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie en, bij benadering, het aantal betrokkenen en voor zover van toepassing het persoonsgegevensregister in kwestie;
  - b. de naam en de contactgegevens van de (eventuele) functionaris voor gegevensbescherming of een ander contactpunt waar in dit verband meer informatie kan worden verkregen;
  - c. de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk in verband met de Persoonsgegevens;
  - d. de maatregelen die zijn genomen om de inbreuk in verband met Persoonsgegevens aan te pakken, waaronder, in voorkomend geval, de maatregelen ter beperking van de eventuele nadelige gevolgen daarvan.
2. Smart FMS zal zich inspannen om de gevolgen van een Datalek zoveel als redelijkerwijs mogelijk te beperken.
3. In het kader van de eventuele informatieverplichting van de Klant aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of eventuele betrokkenen in verband met een incident zal Smart FMS in goed overleg haar in redelijkheid te vergen medewerking verlenen.
4. Onder "incident" wordt in elk geval het volgende verstaan:
  - a. een klacht of (informatie)verzoek van een betrokkene (natuurlijk persoon) met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens door Smart FMS
  - b. een (vermoed) onderzoek door overheidsfunctionarissen met betrekking tot de Persoonsgegevens;
  - c. een Datalek
5. Smart FMS zal Klant tijdig informeren over een incident, onverminderd het in artikellid 1 bepaalde.
6. Het is Partijen niet toegestaan informatie te verstrekken over incidenten, aan betrokkenen of derden, behoudens: (i) een wettelijk verplichting daartoe; (ii) in het kader van juridische advisering; (iii) dan wel na toestemming van de andere Partij.
7. Indien een Partij contact heeft met de Autoriteit Persoonsgegevens, dan houdt zij de ander Partij op de hoogte van de inhoud en de ontwikkelingen daarvan, mede ter voorkoming van miscommunicatie en eventuele reputatieschade die Partijen mogelijk kunnen lijden.
8. Smart FMS zal, rekening houdend met de aard van de verwerking en de haar ter beschikking staande informatie, de Klant de in redelijkheid te vergen bijstand verlenen bij het doen nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 AVG.
9. Smart FMS zal, rekening houdend met de aard van de verwerking en voor zover mogelijk, de in redelijkheid te vergen bijstand verlenen aan de Klant bij het vervullen van de plicht van de Klant om verzoeken van betrokkenen te beantwoorden met betrekking



tot de in hoofdstuk III van de AVG genoemde rechten, waaronder ten aanzien van: informatie en toegang tot hun Persoonsgegevens; rectificatie en wissing van hun Persoonsgegevens; en het recht van bezwaar.

10. Op het verlenen van alle bijstand/medewerking door Smart FMS aan de Klant in het kader van de Verwerkersovereenkomst is een uurtarief van €150,- excl. BTW van toepassing onverminderd de aanspraak op vergoeding van de in redelijkheid gemaakte kosten.

### 39. Inschakelen derden

1. Smart FMS waarborgt dat de tot het verwerken van de Persoonsgegevens gemachtigde personen, zich ertoe hebben verbonden om vertrouwelijkheid in acht te nemen of door een passende wettelijke verplichting van vertrouwelijkheid zijn gebonden.
2. Smart FMS is bevoegd tot inschakeling van derden voor de verwerking. Voorafgaande aan die inschakeling licht Smart FMS de Klant in - voor zover dat in redelijk te vergen is - over de beoogde veranderingen inzake de toevoeging of vervanging van andere verwerkers. De klant heeft alsdan de mogelijkheid om hiertegen gemotiveerd schriftelijk bezwaar te maken binnen 10 kalenderdagen, bij gebreke waarvan het recht op bezwaar vervalt en voornoemde verandering voor geaccepteerd wordt gehouden. Indien de Klant bezwaar maakt en Smart FMS om commerciële en/of spoedeisende redenen redelijkerwijs niet aan de bezwaren van Klant kan voldoen, is Smart FMS bevoegd de Dienstverlening met onmiddellijke ingang op te zeggen of op te schorten zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding in verband daarmee.
3. Wanneer Smart FMS een andere verwerker in dienst neemt om voor rekening van de Klant specifieke verwerkingsactiviteiten te verrichten, worden aan deze andere verwerker bij een overeenkomst of een andere rechtshandeling dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming opgelegd als bedoeld in deze Verwerkersovereenkomst, met name ten aanzien van de verplichting om afdoende passende technische en organisatorische maatregelen te bieden opdat de verwerking aan het bepaalde in de AVG voldoet.
4. Ter voorkoming van verwarring verklaart Klant zich ermee bekend dat wanneer (i) Klant Smart FMS instrueert tot openstelling van haar systeem aan derde partijen; dan wel (ii) Klant Smart FMS instrueert tot het aangaan van een koppeling met het systeem van een derde partij; deze derde partijen geen subverwerkers zijn van Smart FMS op grond van de AVG. Klant verklaart en aanvaardt ermee bekend te zijn dat Klant met deze derde partijen zelf afspraken zal moeten maken voor zover rechtens vereist.

### 40. Einde van de verwerking

1. Klant geeft hierbij de uitdrukkelijke en onherroepelijke instructie aan Smart FMS om na het einde van de Overeenkomst de Persoonsgegevens zo spoedig mogelijk (uit de live database) te wissen en ontoegankelijk te maken.
2. Onverminderd het bepaalde in het vorige artikellid instrueert de Klant Smart FMS hierbij uitdrukkelijk en onherroepelijk om na het einde van de Verwerkersovereenkomst alle verstrekte gegevens waaronder tevens Persoonsgegevens/documenten te transporteren uit de live database en gedurende maximaal twee (2) maanden te bewaren, waarna Smart FMS alle gegevens onverwijld dient te wissen, behoudens een eventuele Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bewaarplicht en/of behoudens een gerechtvaardigd belang van Smart FMS.
3. Klant verklaart en aanvaardt bekend te zijn met de mogelijkheid om de door de Klant verstrekte gegevens - waaronder tevens Persoonsgegevens - uit de live database vóór

het einde van de Dienstverlening zelf eenvoudig te kunnen downloaden. Door Klant geüploade documenten kunnen eveneens vóór het einde van de Dienstverlening manueel worden gedownload. Klant verklaart en aanvaardt hier rekening mee te houden en tijdig zelf voor het downloaden van voornoemde gegevens zorg te dragen.

4. Voor eventuele van Smart FMS verlangde bijstand/medewerking in het kader van de retournering van persoonsgegevens en/of documenten geldt art. 38 lid 10 onverkort.

#### 41. Slotbepalingen in het kader van de Privacywetgeving

1. In geval van strijdigheid tussen de bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst en de Overeenkomst en/of overige bepalingen uit de Algemene Voorwaarden, prevaleren de bepalingen uit de Verwerkersovereenkomst.

Smart FMS werkt sinds 1998 met talentvolle professionals die passie hebben voor hun werk. Zij weet zich te onderscheiden door haar hoogwaardige gestandaardiseerde oplossingen, primair gericht op de bedrijfsvoering van uw organisatie.

Slimme oplossingen die direct resultaat opleveren en u helpen streven naar succes.

[www.smartfms.nl](http://www.smartfms.nl)

**To innovate your business**

© Smart FMS B.V.  
All rights reserved. All trademarks mentioned herein belong to their respective owners.

**SMART FMS**

Ds. Kuypersstraat 16  
3863 CA Nijkerk

Postbus 2593  
3800 GC AMERSFOORT

Tel: (033) 496 06 51  
KvK: 32095337