

## Algemene Voorwaarden abonnement model

### *Hoofdstuk A – Algemene bepalingen*

*De bepalingen in dit hoofdstuk zijn van toepassing op alle Overeenkomsten.*

#### **1 Definities**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedrijfspagina:** De pagina waar het bedrijf van Klant gepresenteerd wordt.
2. **EYEformation:** De eenmanszaak EYEformation, gevestigd aan het Bos en Lommerplein 87 te Amsterdam en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 73541567
3. **EYEformation Diensten:** de door Klant onder de Overeenkomst afgenomen diensten van EYEformation.
4. **Gebruiksrecht:** het door EYEformation aan Klant onder de Overeenkomst verleende gebruiksrecht voor de afgenomen EYEformation Diensten.
5. **Klant:** de afnemer van de EYEformation diensten.
6. **Ondersteuning & Onderhoud:** het geheel van activiteiten van EYEformation gericht op de ondersteuning van Klant bij het gebruik van de EYEformation diensten en het onderhoud van het EYEformation platform.
7. **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen EYEformation en Klant op grond waarvan EYEformation aan Klant EYEformation diensten levert tegen betaling door Klant van de Vergoeding en waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn verklaard.
8. **Prijslijst:** de actuele prijslijst voor de EYEformation diensten, zoals gepubliceerd door EYEformation op de website van EYEformation.
9. **Vergoeding:** de door Klant onder de Overeenkomst te betalen (periodieke) vergoeding voor de EYEformation Diensten.

#### **2 Aanpassing Algemene Voorwaarden en overige toepasselijke voorwaarden**

1. EYEformation behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden aan te passen. EYEformation zal Klant tenminste dertig (30) dagen voor de inwerkingtreding van dergelijke aanpassing op de hoogte stellen van de aanpassing en de datum waarop de aanpassing in werking treedt.
2. De aangepaste versie van de Algemene Voorwaarden wordt geacht te zijn geaccepteerd door Klant en vanaf de ingangsdatum van de aanpassing van toepassing te zijn op de Overeenkomst, tenzij Klant binnen dertig (30) dagen na de aankondiging van de aanpassing EYEformation schriftelijk op de hoogte stelt van het feit dat hij de aanpassing niet accepteert. Klant heeft in dat geval het recht de Overeenkomst schriftelijk te beëindigen met ingang van de datum waarop de wijziging van de algemene voorwaarden in werking treedt.

3. Algemene (inkoop)voorwaarden van Klant zijn niet van toepassing op de Overeenkomst.

### 3 Bedrijfspagina en berichtgeving

1. Klant is verantwoordelijk voor de informatie welke vermeld worden op de Bedrijfspagina. EYEformation verwerkt de wensen van Klant op Bedrijfspagina. Wijzigingen die door medewerkers van Klant worden doorgegeven aan EYEformation, worden geacht rechtsgeldig te zijn gedaan.
2. Klant is ervoor verantwoordelijk dat EYEformation te allen tijde beschikt over correcte contactgegevens die EYEformation kan gebruiken voor het doen van berichtgeving aan Klant.
3. Berichtgevingen van EYEformation aan Klant, verstuurd aan een e-mailadres van Klant waarvan EYEformation mag veronderstellen dat het correct is, worden geacht rechtsgeldig te zijn gedaan door EYEformation.
4. Berichtgevingen aan EYEformation kunnen als volgt worden verstuurd:
  - a. Betreffende facturatie:
    - i. Per e-mail: [administratie@eyeformation.nl](mailto:administratie@eyeformation.nl)
    - ii. Per post: EYEformation  
t.a.v. Administratie  
Bos en Lommerplein 87  
1055 AD Amsterdam  
Nederland
  - b. Betreffende Bedrijfspagina en overige zaken:
    - i. Per e-mail: [info@eyeformation.nl](mailto:info@eyeformation.nl)
    - ii. Per post: EYEformation  
t.a.v. Algemene zaken  
Bos en Lommerplein 87  
1055 AD Amsterdam  
Nederland

### 4 Algemene financiële bepalingen

1. Prijswijzigingen:
  - EYEformation behoudt zich het recht voor de prijzen op de Prijslijst en/of een door Klant onder de Overeenkomst te betalen periodieke Vergoeding te verhogen.
  - EYEformation zal geen onredelijke prijsverhogingen doorvoeren.
  - Tenzij prijsverhogingen van toeleveranciers of wijzigingen in toepasselijke wet- en regelgeving dit rechtvaardigen, zal EYEformation niet meer dan een (1) maal per jaar een prijsverhoging doorvoeren.
  - EYEformation zal een prijsverhoging minimaal een (1) maand voor de ingangsdatum van de nieuwe prijzen aankondigen aan Klant.
  - Prijsverhogingen die door EYEformation worden doorgevoerd, zijn niet van toepassing op een door Klant voor de ingangsdatum van de prijsverhoging vooruitbetaalde of vooruit verschuldigde Vergoeding.

2. Prijslijst:

Alle in de Prijslijst, Overeenkomst of door EYEformation genoemde bedragen zijn in euro's en exclusief BTW en overige van overheidswege opgelegde heffingen.
3. Betalingstermijn:

De betalingstermijn van de facturen van EYEformation bedraagt veertien (14) dagen na factuurdatum.
4. Incassoprocedure:
  - Indien de betalingstermijn wordt overschreden, ontvangt Klant een eerste betalingsherinnering met een betalingstermijn van veertien (14) dagen na dagtekening.
  - Indien de betalingstermijn van de eerste herinnering wordt overschreden, ontvangt Klant een tweede betalingsherinnering, wederom met een betalingstermijn van veertien (14) dagen na dagtekening.
  - Indien de betalingsherinnering van de tweede herinnering wordt overschreden, ontvangt Klant een eerste aanmaning met een betalingstermijn van veertien (14) dagen na dagtekening. Voor deze aanmaning worden rente- en administratiekosten in rekening gebracht.
  - Indien de betalingsherinnering van de eerste aanmaning wordt overschreden, ontvangt Klant de tweede en laatste aanmaning, met een betalingstermijn van 5 dagen na dagtekening. Voor deze aanmaning worden extra rente- en administratiekosten in rekening gebracht.
  - Indien de betalingstermijn van de tweede aanmaning wordt overschreden. Is Klant in verzuim zonder dat daartoe een nadere ingebrekestelling is vereist en wordt de dienstverlening van Klant in overeenstemming met artikel 14.10 automatisch gestopt.
  - EYEformation behoudt zich het recht voor de vordering op dat moment uit handen te geven. Klant is in dat geval, naast de verschuldigde openstaande bedrag vermeerderd met de wettelijke rente, alle redelijke (buiten)gerechtelijke kosten verschuldigd die worden gemaakt ten behoeve van de inning van het openstaande bedrag.
5. Automatische incasso:
  - EYEformation behoudt zich het recht voor, te vereisen dat Klant aan EYEformation een machtiging tot automatische incasso afgeeft voor de betaling van de door Klant onder de Overeenkomst verschuldigde Vergoeding.
  - Klant dient een wijziging in de door EYEformation benodigde gegevens voor een automatische incasso zo snel mogelijk schriftelijk door te geven aan EYEformation.
  - EYEformation behoudt zich het recht voor de Overeenkomst onmiddellijk schriftelijk te beëindigen indien Klant de machtiging niet op de door EYEformation verlangde wijze verstrekt of de machtiging intrekt.
  - Bij een mislukte automatische incasso wordt de betalingstermijn geacht te zijn overschreden en treedt de incassoprocedure zoals beschreven in artikel 4.4 in werking.
6. Creditering vooruitbetaalde vergoeding:
  - Door Klant onder de Overeenkomst vooruitbetaalde of vooruit verschuldigde bedragen komen bij beëindiging van de Overeenkomst niet voor creditering in aanmerking.
7. Opschorting en verrekening:
  - Bedragen die Klant onder de Overeenkomst is verschuldigd aan EYEformation zullen onder geen enkele voorwaarde worden opgeschort of worden gecompenseerd door Klant met bedragen die EYEformation verschuldigd is aan Klant.

## 5 Aansprakelijkheid van EYEformation en vrijwaring door Klant

1. Onverlet de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, is de totale aansprakelijkheid van EYEformation per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen, voortvloeiende uit of in verband met de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst, beperkt tot vergoeding door EYEformation van de door Klant geleden directe schade tot een maximum van € 1.000,= (duizend euro's).
2. De aansprakelijkheid van EYEformation voor indirecte schade, inclusief maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, verloren besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, schade door aanspraken van afnemers van Klant en schade door beschadiging van hardware of software van Klant, is te allen tijde uitgesloten.
3. De in artikel 5.1 en 5.2 genoemde beperkingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing voor zover sprake is van opzet of bewust roekeloosheid van EYEformation of haar medewerkers.
4. De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid van EYEformation gelden mede ten gunste van alle derden waarvan EYEformation zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.
5. Klant vrijwaart EYEformation voor alle aansprakelijkheid of beschuldiging van derden, waaronder maar niet beperkt tot afnemers van de Klant, jegens EYEformation, gerelateerd aan het gebruik van de EYEformation Diensten door Klant. Deze vrijwaring is niet van toepassing voor zover sprake is van:
  - a. opzet of bewuste roekeloosheid van EYEformation of haar medewerkers;
  - b. een aanspraak of beschuldiging van een derde inzake een inbreuk op diens intellectuele eigendomsrechten door het gebruik door Klant van EYEformation Diensten, voor zover dit gebruik plaatsvindt in overeenstemming met de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst.

## 6 Tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst

1. EYEformation en Klant hebben het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk te beëindigen, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, in geval van:
  - a. een ontoerekenbare tekortkoming van de andere partij in de nakoming van de Overeenkomst; indien nakoming door de andere partij niet blijvend onmogelijk is, bestaat de bevoegdheid tot ontbinding op deze grond slechts indien de tekortkoming voortduurt nadat de in de ingebrekestelling van de ontbindende partij genomen redelijke termijn voor nakoming is verstreken;
  - b. (voorlopige) surseance van betaling van de andere partij;
  - c. faillissement van of aanvraag van faillissement van de andere partij;
  - d. liquidatie, ontbinding of beëindiging van het bedrijf van de andere partij om een andere reden dan reconstructie of fusie.
  - e. Overmacht van de andere partij die al meer dan drie (3) maanden heeft geduurd.

2. Klant heeft het recht de Overeenkomst schriftelijk te beëindigen voor en met ingang van de datum waarop de door Klant onder de Overeenkomst te betalen Vergoeding voor de EYEformation Diensten in overeenstemming met artikel 4.1 wordt verhoogd.

## 7 Geheimhouding

1. EYEformation zal de vertrouwelijke informatie die Klant aan haar verstrekt ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst geheimhouden en zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Klant niet gebruiken voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen.

## 8 Algemene bepalingen inzake levering

1. Alle door EYEformation genoemde of tussen EYEformation en Klant overeengekomen levertermijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het noemen of het overeenkomen van de levertermijn bekend zijn aan EYEformation. EYEformation zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen genoemde of overeengekomen levertermijnen na te komen. Levertermijnen vormen echter geen fatale termijn. Bij overschrijding van een levertermijn zal EYEformation Klant hier onverwijld schriftelijk over informeren en EYEformation en Klant zullen op dat moment een nieuwe levertermijn overeenkomen.
2. Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van onder de Overeenkomst aan Klant ter beschikking gestelde zaken gaat over op de Klant op het moment dat Klant of een door Klant aangewezen derde de feitelijke beschikkingsmacht over deze zaken krijgt.
3. Alle aan Klant onder de Overeenkomst geleverde zaken of overgedragen rechten blijven eigendom van EYEformation totdat Klant aan zijn verplichtingen uit de Overeenkomst heeft voldaan.

## 9 Overdracht van rechten en plichten en uitbesteding

1. Het is Klant niet toegestaan zijn rechten en plichten uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder voorafgaande toestemming van EYEformation.
2. EYEformation behoudt zich het recht voor de voor haar uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en plichten over te dragen aan een derde.
3. EYEformation behoudt zich het recht voor naar eigen inzicht derden in te schakelen voor de uitvoering van de Overeenkomst. EYEformation draagt er zorg voor en is er jegens Klant voor verantwoordelijk dat deze derden de plichten van EYEformation uit de Overeenkomst nakomen.

## 10 Toepassing recht en geschillenbeslechting

1. Deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst worden beheerst door Nederlands recht.
2. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
3. Alle geschillen tussen EYEformation en Klant gerelateerd aan deze Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst zullen enkel en alleen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Noord-Holland.

## Hoofdstuk B – EYEformation Diensten

*De bepalingen in dit hoofdstuk zijn van toepassing op de Overeenkomst voor EYEformation Diensten.*

### 11 Algemene verplichtingen EYEformation

1. EYEformation verleent aan Klant onder de Overeenkomst een Gebruikersrecht in overeenstemming met de bepalingen van dit hoofdstuk.
2. EYEformation verleent gedurende de looptijd van de Overeenkomst Ondersteuning & Onderhoud van de EYEformation Diensten in overeenstemming met de bepalingen van Hoofdstuk C.
3. EYEformation draagt zorg voor adequate voorzieningen op het gebied van back-ups, uitwijk en recovery met het oog op het waarborgen van de continuïteit van het online gebruik van de EYEformation Diensten. De door EYEformation getroffen voorzieningen zullen redelijk zijn, gelet op de op dat moment gangbare methoden.

### 12 Duur van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de tussen EYEformation en Klant overeengekomen periode. Tenzij anders overeengekomen, wordt de Overeenkomst na afloop van deze periode telkens stilzwijgend verlengd voor eenzelfde periode, tenzij EYEformation of Klant de Overeenkomst minimaal een (1) maand voor het einde van de dan toepasselijke looptijd schriftelijk beëindigd.

### 13 Financiële bepalingen

1. De door Klant te betalen Vergoeding voor de EYEformation Diensten bestaat uit een vast deel en een variabel deel.
2. Het vaste deel van de Vergoeding is opgenomen in de Overeenkomst en wordt telkens vooraf in rekening gebracht voor de dan toepasselijke looptijd van de Overeenkomst.
3. Het variabele deel van de Vergoeding is afhankelijk van het gebruik door Klant van binnen de EYEformation Diensten geboden opties.
4. Het variabele deel van de Vergoeding wordt telkens achteraf per maand op nacalculatiebasis in rekening gebracht op grond van de Prijslijst.

### 14 Gebruiksrecht

1. Het Gebruiksrecht is beperkt in tijd en is alleen van toepassing gedurende de looptijd van de Overeenkomst en onder de voorwaarde dat Klant de Vergoeding voor de EYEformation Diensten steeds tijdig en volledig betaalt.
2. In aanvulling op artikel 14.1 eindigt het Gebruiksrecht automatisch op het moment dat de Overeenkomst eindigt.
3. Het Gebruiksrecht is van toepassing op alle EYEformation Diensten die door EYEformation onder de Overeenkomst worden geleverd aan Klant.

4. Het Gebruiksrecht beperkt zich tot gebruik van de EYEformation Diensten enkel en alleen in overeenstemming met de Documentatie en de op grond van de Overeenkomst van toepassing zijnde specificaties.
5. EYEformation behoudt zich het recht voor om technische maatregelen te nemen met het oog op (de controle van) overeengekomen beperkingen in het gebruik van de EYEformation Diensten. Het is Klant niet toegestaan dergelijke maatregelen te verwijderen of te ontwijken.
6. Het Gebruiksrecht is beperkt tot gebruik van de EYEformation Diensten door Klant, medewerkers van Klant en derden die werkzaamheden verrichten ten behoeve van en onder de verantwoordelijkheid van Klant.
7. Voor zover Klant een natuurlijke persoon is, verklaart Klant de EYEformation Diensten alleen te gebruiken ten behoeve van de uitoefening van zijn bedrijf of beroep.
8. Het Gebruiksrecht is beperkt tot gebruik van de EYEformation Diensten ten behoeve van marketing activiteiten van de Klant.
9. Het Gebruiksrecht is niet exclusief, niet sub-licenseerbaar en niet overdraagbaar.
10. EYEformation behoudt zich het recht voor het Gebruiksrecht op te schorten gedurende de periode dat Klant in verzuim is ten aanzien van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, waaronder maar niet beperkt tot tijdige betaling door Klant van de verschuldigde Vergoeding.

## 15 Verplichten Klant

1. Klant zal zorgdragen voor het actueel houden van zijn informatie op de Bedrijfspagina.
2. Voor zover het de door de EYEformation Diensten geboden online diensten betreft, verplicht Klant zich ervoor zorg te dragen dat:
  - a. de online diensten niet worden gebruikt voor illegale of onwettige doeleinden;
  - b. de online diensten niet zodanig worden gebruikt dat de beschikbaarheid van de online diensten door andere gebruikers wordt beperkt of gehinderd;
  - c. de online diensten niet worden gebruikt voor het verspreiden van spam.

## 16 Gegevens over en van Klant en verwerking van persoonsgegevens

1. Het gebruik door Klant van de EYEformation Diensten resulteert in de opslag van gegevens. Deze gegevens bestaan enerzijds uit de gegevens die EYEformation opslaat over Klant zelf ("Klantgegevens") en anderzijds uit de gegevens die door of namens Klant worden opgeslagen binnen het EYEformation platform.
2. De Klantgegevens bestaan onder andere uit contactgegevens, IP adressen en bank- en betalingsgegevens. EYEformation is ten aanzien van de persoonsgegevens die zijn opgenomen in de Klantgegevens aan te merken als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening (EU) 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 (algemene verordening gegevensbescherming) ("AVG"). Op de verwerking van de Klantgegevens door EYEformation is de Privacyverklaring van toepassing.

3. EYEformation is ten aanzien van de persoonsgegevens die zijn opgenomen in de EYEformation platform aan te merken als een verwerker van Klant in de zin van AVG en Klant als een verwerkingsverantwoordelijke. Artikel 28(1) AVG vereist dat tussen de verwerkingsverantwoordelijke en verwerker een overeenkomst wordt gesloten waarin de verwerking van persoonsgegevens door de verwerker ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke is geregeld. Deze overeenkomst is opgenomen in de Bijlage Verwerkersovereenkomst die een integraal onderdeel uitmaakt van deze Algemene Voorwaarden en daarmee de Overeenkomst.
4. Klant blijft te allen tijde eigenaar van de gegevens binnen het EYEformation platform. Klant is verantwoordelijk voor de inhoud en juistheid van deze gegevens. EYEformation zal tot zes (6) maanden na afloop van de Overeenkomst op verzoek van en tegen betaling door Klant van een nader te bepalen vergoeding een kopie van de gegevens op het EYEformation platform in een algemeen leesbaar formaat aan Klant sturen. Na afloop van deze periode worden de gegevens verwijderd door EYEformation.
5. EYEformation behoudt zich het recht voor om de Klantgegevens en gegevens binnen het EYEformation platform geanonimiseerd te gebruiken voor analysedoeleinden.
6. EYEformation draagt zorg voor een adequate beveiliging tegen verlies, diefstal en ongeautoriseerde toegang of wijziging van de Klantgegevens en de gegevens op het EYEformation platform. De door EYEformation genomen maatregelen en getroffen voorzieningen zullen redelijk zijn, gelet op de op dat moment gangbare methoden en de gevoeligheid van de opgeslagen gegevens. EYEformation zal Klant op diens verzoek en voor zover redelijk inzage geven in het beveiligingsbeleid van EYEformation ten aanzien van de Klantgegevens en de gegevens op het EYEformation platform.

## **17 Intellectuele eigendomsrechten op de EYEformation Diensten**

1. Alle intellectuele eigendomsrechten, waaronder auteursrechten, op de EYEformation Diensten berusten bij EYEformation of diens toeleveranciers.
2. De Overeenkomst houdt op geen enkele wijze de overdracht aan Klant of een derde in van enig intellectueel eigendomsrecht op de EYEformation Diensten.
3. Klant heeft geen recht om welke broncode of ontwerpdocumentatie dan ook, die betrekking heeft op de EYEformation Diensten, te ontvangen, te gebruiken of te onderzoeken. Klant zal de EYEformation Diensten niet (laten) modificeren en zal de broncode of onderliggende ideeën of algoritmes van de EYEformation Diensten niet (laten) ontcijferen, terugvertalen, uit elkaar halen, demonteren of anderszins reconstrueren op welke manier dan ook, al dan niet in verband met de ontwikkeling van computerprogrammatuur of diensten die vergelijkbaar zijn met de EYEformation Diensten.
4. Klant verbindt zich ertoe geen eigendomsaanduidingen, waaronder kennisgevingen van handelsmerken of auteursrechten, op of in de EYEformation Diensten of die zichtbaar zijn tijdens het gebruik van de EYEformation Diensten, te verwijderen, weg te laten of op enige wijze te wijzigen.



5. EYEformation vrijwaart Klant voor alle aanspraken of beschuldigingen jegens Klant ter zake van een inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden door het gebruik van de EYEformation Diensten, mits Klant:
  - a. EYEformation onverwijld schriftelijk op de hoogte stelt van een dergelijke aanspraak of beschuldiging;
  - b. EYEformation de benodigde volmachten en die ondersteuning en informatie geeft die redelijkerwijs door EYEformation mag worden verzocht teneinde zich naar eigen inzicht te verdedigen tegen de aanspraak of beschuldiging of ter zake een regeling te treffen;
  - c. geen mondelinge of schriftelijke verklaring aflegt of belofte of erkenning doet van rechten of feiten jegens een derde ter zake van de aanspraak of beschuldiging.
6. Bovendien is de vrijwaring zoals opgenomen in artikel 17.5 alleen van toepassing onder de voorwaarde dat:
  - a. Klant geen wijzigingen in de EYEformation Diensten aanbrengt of door een derde laat aanbrengen;
  - b. Klant de EYEformation Diensten gebruikt in overeenstemming met de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst;
  - c. Klant de meest recente Release van de EYEformation Diensten gebruikt die EYEformation aan Klant heeft geleverd.
7. Indien vaststaat of naar het oordeel van EYEformation een aannemelijke kans bestaat dat gebruik van de EYEformation Diensten inbreuk maakt op enig intellectueel eigendomsrecht van een derde heeft EYEformation het recht:
  - a. een gebruiksrecht voor Klant te verwerven voor de inbreuk makende EYEformation Diensten;
  - b. de inbreuk makende EYEformation Diensten zodanig aan te passen dat de inbreuk wordt verholpen, zonder dat de basisprestaties of -functionaliteiten verminderen; of
  - c. de EYEformation Diensten te vervangen door een ander product dat geen inbreuken bevat, met dien verstande dat de basisprestaties of –functionaliteiten van dit product geen minder zijn dan die van de EYEformation Diensten.
8. Indien de opties zoals beschreven in artikel 17.7 naar het oordeel van EYEformation niet mogelijk dan wel (financieel) onredelijk bezwarend zijn, heeft EYEformation het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk te beëindigen onder creditering van de door Klant in de twee (2) maanden voorafgaande aan het einde van de Overeenkomst betaalde Vergoeding voor de EYEformation Diensten.

## **18 Componenten en diensten van derden**

1. In de EYEformation Diensten zijn componenten van derden opgenomen, waaronder open source componenten. . Op het gebruik van deze componenten kunnen aanvullende voorwaarden van toepassing zijn.

2. De EYEformation Diensten kunnen het gebruik van diensten van derden mogelijk maken, bijvoorbeeld door middel van een koppeling tussen de EYEformation Diensten en de diensten van derden. Klant erkent en stemt ermee in dat het gebruik en de inhoud van deze diensten van derden uitsluitend worden beheerst door de leveringsvoorwaarden van deze derden. EYEformation is geen partij bij de overeenkomst tussen Klant en de derde voor het gebruik van de diensten van deze derde. Voor zover bij het gebruik van de diensten van derden gebruik wordt gemaakt van EYEformation platform gegevens, vindt dit uitsluitend plaats op grond van een machtiging afgegeven door Klant en onder verantwoordelijkheid van Klant en/of deze derde die zijn diensten levert aan Klant. EYEformation geeft geen enkele garantie ten aanzien van de diensten van derden.

## 19 Vereisten gebruik EYEformation Diensten

1. Voor het gebruik van de EYEformation Diensten kunnen specifieke voorzieningen nodig zijn, zoals bepaalde (versies van) besturingssystemen, webbrowsers en hardware, software of randapparatuur. In de Documentatie is opgenomen welke dit zijn. Klant is ervoor verantwoordelijk dat hij beschikt over de vereiste (licenties voor de) voorzieningen zoals bedoeld in dit artikel. De in artikel 21 opgenomen garanties zijn niet van toepassing voor zover Klant niet beschikt over de vereiste voorzieningen.

## 20 Levering

1. Levering van de EYEformation Diensten vindt plaats door de terbeschikkingstelling van de EYEformation Diensten voor gebruik.

## 21 Garanties

1. EYEformation garandeert dat:
  - a. de EYEformation Diensten functioneren in overeenstemming met hetgeen hierover in de Documentatie is beschreven;
  - b. de EYEformation Diensten geen enkel gekend veiligheidsrisico bevatten, dat de werking van andere hardware of software die bij Klant in gebruik is, kan aantasten.
2. EYEformation's enige verplichting onder de in artikel 21.1 onder a. opgenomen garanties is het verlenen van Ondersteuning & Onderhoud in overeenstemming met de bepalingen van Hoofdstuk C.

## 22 Alfa- en bètaversies van de EYEformation Diensten

1. Naast algemeen beschikbare Releases van de EYEformation Diensten, levert EYEformation alfa- en bètaversies van de EYEformation Diensten. Dit zijn versies van de EYEformation Diensten die nog niet definitief zijn. Functionaliteit die onder feature flag ter beschikking wordt gesteld, wordt als een alfaversie van de EYEformation Diensten beschouwd.
2. Alfaversies van de EYEformation Diensten worden gedurende de looptijd van de Overeenkomst door EYEformation naar eigen inzicht geleverd aan door EYEformation geselecteerde Klanten, die een Gebruiksrecht hebben voor het desbetreffende EYEformation Diensten. Bètaversies van de EYEformation Diensten worden gedurende de looptijd van de

Overeenkomst geleverd aan alle Klanten, die een Gebruiksrecht hebben voor het desbetreffende EYEformation Dienst.

3. Klant is niet verplicht een aan hem geleverde alfa- of bètaversie van de EYEformation Diensten te gebruiken. Klant kan te allen tijde het gebruik van een alfa- of bètaversie van de EYEformation Diensten staken.
4. In afwijking van artikel 21 worden alfa- en bètaversies van de EYEformation Diensten zonder enige vorm van garantie geleverd aan Klant. Het gebruik van een alfa- of bètaversie van de EYEformation Diensten gebeurt derhalve geheel op eigen risico van Klant.
5. EYEformation behoudt zich het recht voor het Gebruiksrecht voor een alfa- of bètaversie van de EYEformation Diensten te allen tijde onmiddellijk schriftelijk te beëindigen.
6. In afwijking van artikel 11.2 behoudt EYEformation zich het recht voor de Ondersteuning & Onderhoud van alfa- en bètaversies van de EYEformation Diensten geheel naar eigen inzicht uit te voeren. Daarnaast behoudt EYEformation zich het recht voor de Ondersteuning & Onderhoud van alfa- en bètaversies van de EYEformation Diensten in zijn geheel onmiddellijk te stoppen. De Ondersteuning & Onderhoud van alfa- en bètaversies van de EYEformation Diensten stopt in ieder geval op het moment dat de desbetreffende Release van de EYEformation Diensten definitief is geworden.
7. Er is alleen sprake van een alfa- of bètaversie van de EYEformation Diensten zoals bedoeld in dit artikel indien dit uitdrukkelijk door EYEformation wordt vermeld bij de levering.

## *Hoofdstuk C - Ondersteuning & Onderhoud*

De bepalingen van dit hoofdstuk zijn van toepassing op de door EYEformation onder de Overeenkomst voor EYEformation Diensten verleende Ondersteuning & Onderhoud.

### Paragraaf I Algemeen

## **23 Aanvullende definities**

In dit hoofdstuk zijn de volgende aanvullende definities van toepassing:

1. **Fout:** fout in de EYEformation Diensten als gevolg waarvan de EYEformation Diensten niet in overeenstemming met de in de Documentatie aangegeven specificaties functioneren.
2. **Incident:** het voor Klant niet correct functioneren van de EYEformation Diensten.
3. **Klantenservice:** het eerste contactpunt binnen EYEformation voor Klant voor alle zaken die verband houden met Ondersteuning & Onderhoud.
4. **Prioriteit:** de classificatie van een Incident, gebaseerd op de gevolgen van een Incident voor het gebruik door Klant van de EYEformation Diensten.
5. **Servicetijden:** op Werkdagen van 08:30 tot 19.00 uur.
6. **Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officiële Nederlandse feestdagen en eventuele andere vooraf door EYEformation aangekondigde dagen waarop de Klantenservice niet bereikbaar is.

7. **Work-around:** een probleem vermijdende beperking, programmaomweg of andere (tijdelijke) maatregelen bedoeld om een Fout te omzeilen.

## 24 Inhoud Ondersteuning & Onderhoud

1. Ondersteuning & Onderhoud bestaat uit:
  - a. helpdeskondersteuning– zie Paragraaf II van dit hoofdstuk;
  - b. oplossen van Fouten – zie Paragraaf III van dit hoofdstuk;
  - c. levering van nieuwe Releases – zie Paragraaf IV van dit hoofdstuk.

## 25 Uitsluitingen Ondersteuning & Onderhoud

1. Ondersteuning & Onderhoud betreft geen activiteiten die geen betrekking hebben op de functionaliteit van de EYEformation Diensten. Hieronder vallen bijvoorbeeld advies of werkzaamheden gerelateerd aan:
  - a. de implementatie van of inrichting van het gebruik van de EYEformation Diensten binnen de organisatie van Klant;
  - b. boekhoudkundige vragen of problemen van Klant;
  - c. de systeeminrichting van Klant, waaronder de installatie en inrichting van de voor het gebruik van de EYEformation Diensten benodigde software van derden, hardware en/of randapparatuur.
2. Voor vragen die betrekking hebben op een van de in artikel 26.1 genoemde onderwerpen, verwijst EYEformation Klant op verzoek graag naar een partner van EYEformation die over de voor de Klant gevraagde expertise beschikt.

## 26 Contactgegevens Klantenservice

1. De Klantenservice is op de volgende wijzen bereikbaar:
  - a. per telefoon: (06) 24 31 89 06
  - b. per e-mail: [info@eyeformation.nl](mailto:info@eyeformation.nl)
  - c. via de website: [www.eyeformation.nl](http://www.eyeformation.nl)

## 27 Meekijkverbinding

1. Voor zover EYEformation gebruik maakt van een meekijkverbinding voor het uitvoeren van Ondersteuning & Onderhoud, vindt dit alleen plaats na toestemming van Klant. Het gebruik van een meekijkverbinding is op eigen risico van Klant. EYEformation is niet aansprakelijk voor enige schade van Klant als gevolg van het gebruik van een meekijkverbinding, waaronder maar niet beperkt tot schade door verlies of beschadiging van gegevensbestanden van Klant en schade door beschadiging van hardware of software van Klant.

## Paragraaf II Helpdeskondersteuning

### 28 Algemeen

1. De door EYEformation geboden helpdeskondersteuning bestaat uit de volgende faciliteiten:
  - a. de Klantenservice is tijdens Servicetijden telefonisch en via e-mail beschikbaar voor algemene vragen van Klant over het gebruik en de functionaliteit van de EYEformation Diensten;
  - b. op de website van EYEformation is Documentatie beschikbaar voor Klant over het gebruik en de functionaliteit van de EYEformation Diensten.

### 29 Ondersteunde Releases

1. De in deze paragraaf beschreven helpdeskondersteuning voor een specifieke Release vindt plaats tot twee (2) jaar nadat deze Release is uitgebracht door EYEformation, tenzij dit door technische ontwikkelingen onmogelijk is. EYEformation stelt Klant op de hoogte indien zich een situatie voordoet waardoor de termijn van helpdeskondersteuning wordt ingekort.

## Paragraaf III Oplossen van Fouten

### 30 Monitoring door EYEformation

1. EYEformation draagt in overeenstemming met de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden zorg voor een continue monitoring van:
  - a. de beschikbaarheid voor gebruik van de EYEformation Diensten;
  - b. de beveiliging van de gegevens die bij het gebruik van de EYEformation Diensten worden opgeslagen in een databank die door of namens EYEformation wordt beheerd.
2. Indien EYEformation bij de monitoring zoals bedoeld in artikel 30.1 een probleem constateert, wordt dit probleem gekwalificeerd als een Incident met Prioriteit Urgent zoals bedoeld in artikel 31.1 en wordt aangenomen dat sprake is van een Fout.

### 31 Prioriteit van Incidenten

1. In aanvulling op artikel 23.4 wordt de Prioriteit van Incidenten vastgesteld aan de hand van de volgende tabel:

Prioriteit	Omschrijving
Urgent	Gedurende de monitoring door EYEformation zoals bedoeld in artikel 30.1 blijkt dat de EYEformation Diensten in het geheel niet beschikbaar zijn voor gebruik.
Hoog	Klant constateert dat de EYEformation Diensten in het geheel niet beschikbaar zijn voor gebruik en dit blokkeert de normale bedrijfsvoering van Klant.

Middel	Klant constateert dat essentiële functionaliteit van de EYEformation Diensten niet of niet correct werkt.
Laag	Klant constateert dat niet-essentiële functionaliteit van de EYEformation Diensten niet of niet correct werkt.

## 32 Melden van Incidenten

1. Klant kan de door hem geconstateerde Incidenten gedurende Servicetijden telefonisch of per e-mail melden bij de Klantenservice en te allen tijde via de website van EYEformation.
2. Bij het melden van een Incident dient Klant de volgende gegevens te verstrekken:
  - a. de aard van het Incident en de omstandigheden waaronder deze zich voordoet;
  - b. de Prioriteit van het Incident;
  - c. alle overige informatie die mogelijk relevant is voor EYEformation, inclusief maar niet beperkt tot schermafdrucken, logbestanden en de wijze waarop het Incident kan worden gereproduceerd.
3. Klant dient een Incident met een Prioriteit Hoog telefonisch te melden bij de Klantenservice om ervan verzekerd te zijn dat het Incident daadwerkelijk op het service level van Prioriteit Hoog wordt afgehandeld.

## 33 Responstijd

1. Na ontvangst van de melding van een Incident door Klant voert EYEformation een initiële diagnose van het Incident uit. Afhankelijk van de door Klant aangegeven Prioriteit, meldt EYEformation binnen de volgende termijnen na de melding aan Klant of het Incident wordt veroorzaakt door een Fout, en zo ja, wat de verwachte oplostijd voor de Fout is, voor zover die op dat moment al bekend is:

Prioriteit	Responstijd
Urgent	Niet van toepassing – zie artikel 33.2
Hoog	Twee (2) uren
Middel	Een (1) Werkdag
Laag	Drie (3) Werkdagen

2. Uit de in artikel 31.1 opgenomen tabel blijkt dat Incidenten met een Prioriteit Urgent niet door Klant worden gemeld, maar worden geconstateerd door EYEformation zelf. In verband hiermee is er voor deze Incidenten geen responstijd van toepassing.
3. Indien een melding van Klant van een Incident plaatsvindt buiten de Servicetijden, gaan de in artikel 33.1 genoemde termijnen in op het moment dat het eerstvolgende tijdvak van de Servicetijden begint.

- Als uit de initiële diagnose van het Incident blijkt dat deze niet wordt veroorzaakt door een Fout, zal EYEformation het Incident afsluiten en Klant schriftelijk van die beslissing op de hoogte brengen.
- EYEformation behoudt zich het recht voor om op basis van de initiële diagnose van het Incident de Prioriteit, zoals gemeld door Klant, aan te passen. EYEformation zal Klant schriftelijk van een dergelijke beslissing op de hoogte brengen.

## 34 Verwachte oplostijd

- Indien vaststaat dat een Incident wordt veroorzaakt door een Fout zal EYEformation zich in redelijkheid inspannen om binnen de hierna te noemen termijnen een Work-around of definitieve oplossing voor de Fout te leveren aan Klant:

<b>34.1.1 Prioriteit</b>	<b>Verwachte maximale oplostijd Fout</b>
34.1.2 Urgent	34.1.3 Een (1) dag - een en ander met inachtneming van artikel 34.3
34.1.4 Hoog	34.1.5 Een (1) Werkdag
34.1.6 Middel	34.1.7 Vijf (5) Werkdagen
34.1.8 Laag	Te bepalen door EYEformation

- Indien het Incident is gemeld door Klant, gaan de in artikel 34.1 genoemde termijnen in op het moment dat de termijn voor de responstijd ingaat op grond van artikel 33. Voor Incidenten met Prioriteit Urgent gaat de termijn in op het moment dat het Incident wordt geconstateerd door EYEformation.
- EYEformation respecteert de zondagsrust. In verband hiermee zullen alle herstelwerkzaamheden van EYEformation op zondag beperkt zijn tot het oplossen van Fouten die een calamiteit betreffen met betrekking tot de beveiliging van gegevens van Klant die zijn opgeslagen in een databank die door of namens EYEformation wordt beheerd. Voor zover een Fout niet bestaat uit een dergelijke calamiteit zal EYEformation geen werkzaamheden verrichten op zondag en begint of hervat EYEformation haar herstelwerkzaamheden de volgende dag.
- Alle reparatieactiviteiten van EYEformation zullen in eerste instantie zijn gericht op het vinden van een Work-around. Indien een Work-around beschikbaar is, wordt het Incident verder gekwalificeerd als Prioriteit Laag.
- Indien de Fout bestaat uit het niet of niet correct uitwisselen van gegevens tussen de EYEformation Diensten en een product of dienst van een derde als gevolg van een wijziging door de desbetreffende derde in de specificaties voor de gegevensuitwisseling, behoudt EYEformation zich het recht voor de verwachte maximale oplostijd voor de Fout zoals opgenomen in artikel 34.1 aan te passen.
- EYEformation garandeert niet dat alle Fouten worden opgelost.
- EYEformation behoudt zich het recht voor om een Fout met Prioriteit Laag niet op te lossen. EYEformation zal Klant schriftelijk op de hoogte brengen van een dergelijke beslissing en daarmee het Incident afsluiten.

8. Fouten worden alleen opgelost in de meest recente Release. Dit kan tot gevolg hebben dat Klant verplicht moet upgraden naar deze Release om gebruik te kunnen maken van de oplossing van de Fout.

## Paragraaf IV Releases

### 35 Levering van nieuwe Releases

1. EYEformation zal aan Klant gedurende de looptijd van de Overeenkomst alle nieuwe Releases leveren van de EYEformation Diensten die Klant onder de Overeenkomst afneemt van EYEformation.

### 36 Automatische updates

1. EYEformation kan Klant de mogelijkheid bieden om gebruik te maken van een automatische update service. Voor zover Klant daar toestemming voor heeft gegeven, worden bij gebruik van deze services Releases van de afgenomen EYEformation Diensten automatisch geïnstalleerd gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
2. EYEformation garandeert dat bestaande functionaliteiten beschikbaar blijven in Releases die met behulp van de automatische update service worden geïnstalleerd.

### 37 Wensen of verzoeken Klant

1. EYEformation nodigt Klant uit om wensen of verzoeken ten aanzien van wijziging in of toevoeging van functionaliteit aan de EYEformation Diensten bekend te maken aan EYEformation. EYEformation zal deze wensen en verzoeken welwillend in overweging nemen.
2. EYEformation behoudt zich het recht voor om wensen of verzoeken van Klant gemotiveerd af te wijzen.
3. EYEformation levert geen Klant specifieke maatwerkoplossingen. Voor verzoeken van Klant, die betrekking hebben op een Klant specifieke maatwerkoplossing, verwijst EYEformation Klant op verzoek naar een partner van EYEformation die over de voor de Klant gevraagde expertise beschikt.