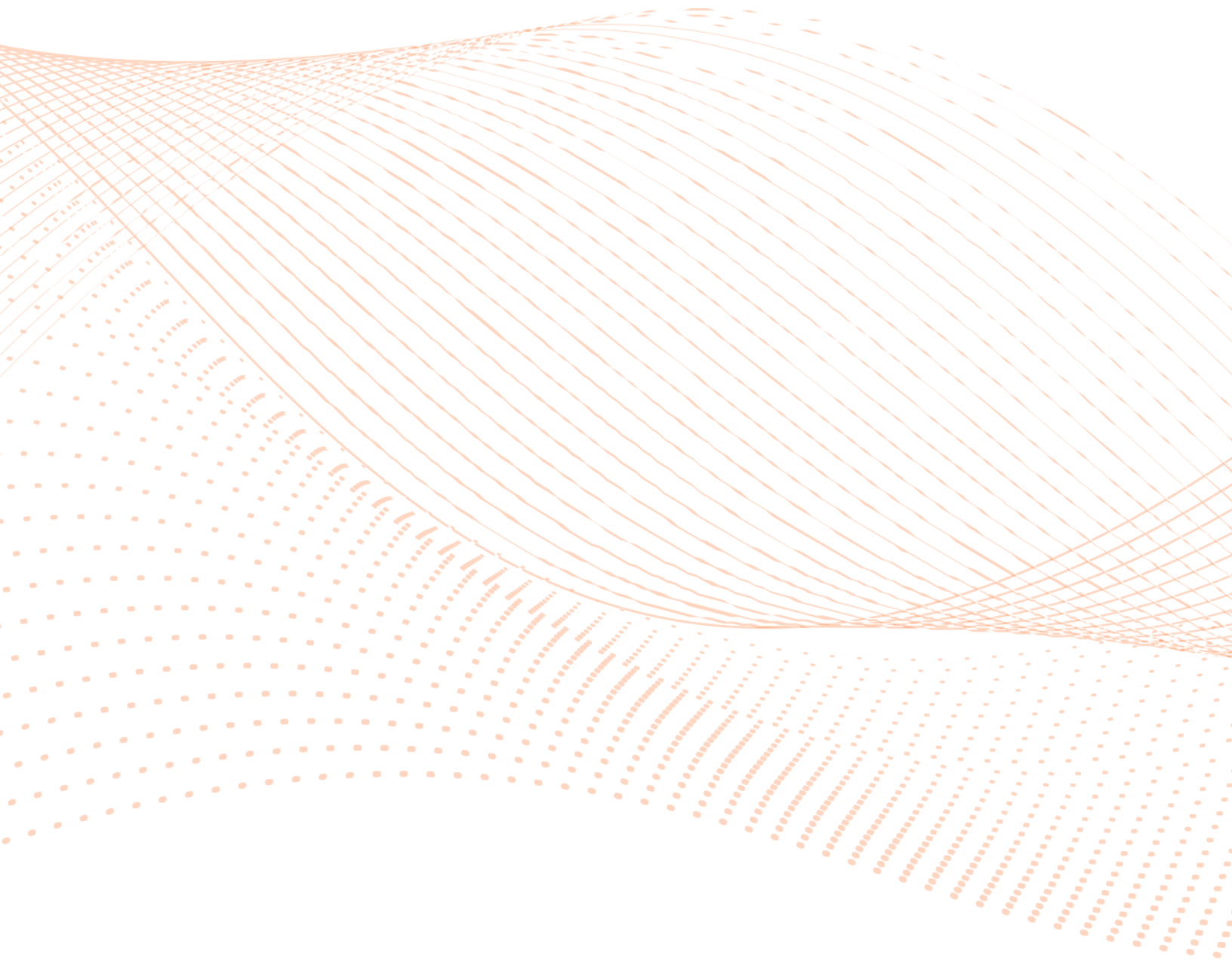


Algemene Voorwaarden



ALGEMENE VOORWAARDEN

In aanmerking nemende dat:

- Conversie Ratio & User Xperience BV een erkend gespecialiseerde onderneming is op het gebied van website ontwikkeling
- Opdrachtgever aan Conversie Ratio & User Xperience BV heeft verzocht tot de levering van diverse Diensten.
- Conversie Ratio & User Xperience BV dat verzoek respectievelijk die opdracht heeft aanvaard onder de voorwaarden zoals neergelegd in deze Overeenkomst, met de daarbij behorende en onlosmakelijk onderdeel van uitmakende Bijlagen;

1. Definities

- **Begroting:** op basis van besprekingen en/of een oriënterend gesprek aan Opdrachtgever door Conversie Ratio & User Xperience BV verstrekt voorstel, brief, rapport en/of e-mail aangaande te leveren campagne(s), Diensten, project(en) en/of Product(en).
- **Conversie Ratio & User Xperience BV:** Conversie Ratio & User Xperience BV, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel met nummer 81176198 en diens rechtsopvolgers dan wel een aan Conversie Ratio & User Xperience BV verbonden onderneming of partner die de rechtsbetrekking met Opdrachtgever aangaat en de algemene voorwaarden van Conversie Ratio & User Xperience BV van toepassing heeft verklaard.
- **Diensten:** alle werkzaamheden en andere activiteiten die onderwerp zijn van enige aanbieding, offerte, Overeenkomst of andere rechtshandeling in de relatie tussen Conversie Ratio & User Xperience BV, kantoorhoudende en gevestigd te Weesp, hierna ook te noemen "Conversie Ratio & User Xperience BV".
- **Derden Producten:** Alle door Conversie Ratio & User Xperience BV verstrekte Producten en Diensten, de daaruit voortvloeiende diensten en de daarmee samenhangende werkzaamheden die afkomstig zijn van derden en waarvan eventuele Intellectuele Eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten in beginsel bij Conversie Ratio & User Xperience BV berusten. Hieronder worden verstaan maar niet beperkt tot: Producten en diensten van freelancers, partners, mediabureaus, mediaproductie maatschappijen en fotografen.
- **Intellectuele Eigendomsrechten:** alle rechten (van intellectuele eigendom) waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
- **Klantdata:** alle door Opdrachtgever op de systemen zoals ingezet voor de levering van de Diensten, opgeslagen gegevens. Dit betreft onder meer foto's, afbeeldingen teksten en logo's.
- **Materiaal:** alle door Conversie Ratio & User Xperience BV ontwikkelde en/of ter beschikking gestelde materialen, waaronder maar niet beperkt tot adviezen, rapporten en mediaproducties.
- **Opdrachtgever:** de partij die een Overeenkomst aangaat met Conversie Ratio & User Xperience BV dan wel een offerte aanvraagt bij Conversie Ratio & User Xperience BV;
- **Overeenkomst:** de Overeenkomst tussen Conversie Ratio & User Xperience BV en Opdrachtgever die ter zake van de Dienst tot stand komt op de wijze als bepaald in artikel 3.
- **Partijen:** Conversie Ratio & User Xperience BV en Opdrachtgever;
- **Producten:** alle Producten, waaronder ook wordt verstaan Webproducten die voorwerp zijn van enige aanbieding, offerte, Overeenkomst of andere rechtshandeling in de relatie tussen Conversie Ratio & User Xperience BV en Opdrachtgever;
- **Vertrouwelijke informatie:** alle informatie en gegevens die ieder der Partijen ontvangt van de andere Partij en die is aangeduid als vertrouwelijk, of waarvan de andere Partij de vertrouwelijke aard kent of deze redelijkerwijs geacht moet worden te kennen, waaronder maar niet beperkt tot marketingtechnische, financiële en zakelijke informatie, gegevens- en klantenbestanden, gegevens met betrekking tot potentiële klanten of partners of voorgenomen zakelijke transacties, rapporten, handleidingen, plannen, en bestanden, know-how en show-how. Vertrouwelijke Informatie omvat niet die informatie die reeds in de openbaarheid is gebracht, reeds in het bezit was van de ene Partij voordat zij die van de andere Partij ontving.
- **Webproducten:** alle door Conversie Ratio & User Xperience BV voor Opdrachtgever ontworpen websites, webshops en (web)designs met bijbehorende Materialen.

Module A: Algemeen

2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke door Conversie Ratio & User Xperience BV met Opdrachtgever gesloten Overeenkomst en voorts op elke offerte die door Conversie Ratio & User Xperience BV wordt uitgebracht, waaronder maar niet beperkt tot Overeenkomsten en offertes voor Producten en Diensten op het gebied van online marketing, marketingdiensten en media diensten.
- 2.2. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsbetrekkingen (schriftelijk, mondeling of elektronisch, b.v. per e-mail of WhatsApp overeengekomen) tussen Conversie Ratio & User Xperience BV en Opdrachtgever, de daaruit voortvloeiende diensten en de daarmee samenhangende werkzaamheden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.3. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig indien deze door Conversie Ratio & User Xperience BV en Opdrachtgever samen schriftelijk zijn overeengekomen.

- 2.4. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.5. Indien de onderstaande algemene voorwaarden eenmaal van toepassing zijn geweest op een rechtsverhouding tussen Conversie Ratio & User Xperience BV en Opdrachtgever, wordt Opdrachtgever geacht bij voorbaat te hebben ingestemd met de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden op de nadien gesloten en te sluiten Overeenkomsten.
- 2.6. Indien één of meer bepalingen van de Overeenkomst of van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, zullen de overige bepalingen van de Overeenkomst of van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Conversie Ratio & User Xperience BV zal in overleg met Opdrachtgever een vervangende bepaling vaststellen die zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling benadert en die niet nietig of vernietigbaar is.
- 2.7. Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van de offerte/aanbieding is Conversie Ratio & User Xperience BV daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Conversie Ratio & User Xperience BV zich hiermee schriftelijk akkoord verklaart.

3. Overeenkomsten en Wijzigingen

- 3.1. Een door Opdrachtgever geplaatste opdracht zal door Conversie Ratio & User Xperience BV als onherroepelijk aanbod worden beschouwd.
- 3.2. Wanneer Opdrachtgever na het plaatsen van een opdracht wijzigingen verlangt in de uitvoering van de opdracht, moeten eventuele wijzigingen door Opdrachtgever tijdig en schriftelijk aan Conversie Ratio & User Xperience BV ter kennis worden gebracht. Deze wijzigingen binden Conversie Ratio & User Xperience BV slechts indien deze afspraken/toezeggingen schriftelijk door Conversie Ratio & User Xperience BV zijn bevestigd.
- 3.3. Wijzigingen in een door Opdrachtgever geplaatste opdracht, van welke aard ook, die hogere kosten meebrengen dan waarop bij de oorspronkelijke door Conversie Ratio & User Xperience BV verstrekte prijsopgave kon worden gerekend, komen voor rekening van Opdrachtgever.
- 3.4. Indien dergelijke wijzigingen vermindering van kosten tot gevolg hebben, dan kan Opdrachtgever daaraan geen enkel recht ontlenen met betrekking tot vermindering van de afnameprijs. Conversie Ratio & User Xperience BV kan evenwel naar eigen inzicht besluiten dat deze wijzigingen betaling van een lagere afnameprijs tot gevolg hebben.
- 3.5. Aangebrachte wijzigingen in de opdracht kunnen tot gevolg hebben dat door de veranderingen de aangegeven planning door Conversie Ratio & User Xperience BV wordt overschreden. Daarop kan ten nadele van Conversie Ratio & User Xperience BV geen beroep worden gedaan.
- 3.6. Bij annulering van de opdracht zullen de volledige kosten die Conversie Ratio & User Xperience BV reeds in het kader van de uitvoering van de opdracht heeft moeten maken, in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.
- 3.7. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering door Conversie Ratio & User Xperience BV het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen Partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst dien overeenkomstig aanpassen.
- 3.8. Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden de overeengekomen termijnen, de met de werkzaamheden gemoeide kosten en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Conversie Ratio & User Xperience BV, kunnen worden beïnvloed.
- 3.9. De (extra) werkzaamheden van Conversie Ratio & User Xperience BV door de aanvulling en/of wijziging van de Overeenkomst worden door Opdrachtgever vergoed volgens de geldende gebruikelijke tarieven van Conversie Ratio & User Xperience BV.
- 3.10. Indien een vaste prijs is overeengekomen zal Conversie Ratio & User Xperience BV aangeven in hoeverre de wijziging en/of aanvulling van de Overeenkomst een overschrijding van deze prijs tot gevolg heeft.
- 3.11. Conversie Ratio & User Xperience BV zal geen meerkosten in rekening brengen indien de wijziging en/of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.
- 3.12. Indien Conversie Ratio & User Xperience BV op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de Overeenkomst vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever aan Conversie Ratio & User Xperience BV worden vergoed volgens de geldende gebruikelijke tarieven van Conversie Ratio & User Xperience BV. Conversie Ratio & User Xperience BV is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.
- 3.13. De rechten en/of verplichtingen van Opdrachtgever uit de Overeenkomst zijn zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Conversie Ratio & User Xperience BV niet overdraagbaar.

4. Aanbieding, Offerte en Overeenkomst

- 4.1. Alle aanbiedingen van Conversie Ratio & User Xperience BV zijn vrijblijvend, tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders is vermeld. Offertes van Conversie Ratio & User Xperience BV zijn geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot twee (2) weken na de datum waarop de offerte is uitgebracht.
- 4.2. Overeenkomsten komen tot stand doordat Conversie Ratio & User Xperience BV de door Opdrachtgever verstrekte opdracht aanvaardt, dan wel op het moment dat Conversie Ratio & User Xperience BV tot de uitvoering van een opdracht overgaat.
- 4.3. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Conversie Ratio & User Xperience BV verstrekte gegevens waarop Conversie Ratio & User Xperience BV haar aanbieding baseert.
- 4.4. Omschrijvingen en prijzen in offertes en Begrotingen worden onder voorbehoud gegeven en gelden slechts bij benadering. Opdrachtgever kan aan eventuele fouten in een offerte of Begroting geen enkel recht ontlenen.
- 4.5. Alle voorcalculaties en Begrotingen die door Conversie Ratio & User Xperience BV worden afgegeven hebben slechts een indicatief karakter, tenzij Conversie Ratio & User Xperience BV schriftelijk anders kenbaar maakt. Een door Opdrachtgever aan Conversie Ratio & User Xperience BV kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt nooit als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs. Conversie Ratio & User Xperience BV is gehouden cliënten te informeren bij dreigende overschrijding van een door Conversie Ratio & User Xperience BV afgegeven voorcalculatie of begroting, uitsluitend indien zulks tussen partijen schriftelijk is overeengekomen.
- 4.6 De toepassing van artikel 227b lid 1 en 227c van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.
- 4.7. Conversie Ratio & User Xperience BV behoudt zich het recht voor de Overeenkomst eenzijdig te wijzigen of aan te vullen, ook ten aanzien van reeds bestaande Overeenkomsten. Contractuele wijzigingen gelden ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van veertien (14) dagen na bekendmaking van de wijziging per elektronische berichtgeving.
- 4.8. Indien de bedoelde wijziging(en) de Diensten dan wel de positie van Opdrachtgever aanzienlijk negatief wordt beïnvloed, kan Opdrachtgever de Overeenkomst opzeggen, op voorwaarde dat de mededeling daartoe door Conversie Ratio & User Xperience BV is ontvangen voor de datum waarop de wijziging ingaat.
- 4.9. Wijzigingen van ondergeschikt belang, wijzigingen op grond van de wet en wijzigingen in het voordeel van Opdrachtgever, kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.

5. Prijzen en tarieven

- 5.1. Alle door Conversie Ratio & User Xperience BV vermelde prijzen en tarieven gelden in euro's, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is vermeld. In bijzondere gevallen kan Conversie Ratio & User Xperience BV spoedtarieven hanteren, naast de reguliere tarieven.
- 5.2. De door Conversie Ratio & User Xperience BV gehanteerde prijzen en tarieven zijn exclusief omzetbelasting en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd.
- 5.3. Conversie Ratio & User Xperience BV is te allen tijde gerechtigd haar prijzen en tarieven aan te passen. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen dat prijzen en tarieven voor een bepaalde periode gelden, gaan de aangekondigde prijswijzigingen ten aanzien van de levering van Producten, Webproducten en/of Diensten twee (2) maanden na de aankondiging daarvan in.
- 5.4. Conversie Ratio & User Xperience BV behoudt zich het recht voor om jaarlijks de prijzen en tarieven te indexeren op basis van de CBS Dienstenprijsindex (DPI), met dien verstande dat de vergoeding door Converseon alleen kan worden aangepast overeenkomstig de wijziging die in het CBS Dienstenprijsindex (DPI) is opgetreden, met als basis 2015=100.

5.5 Commerciële Tarieven. Voor Meerwerk gelden de volgende tarieven:

Rol	Unit	Price
Project Management	Dag	€ 1.000,00
Business Consultancy	Dag	€ 1.000,00
Technisch Consultancy (Interfacing, Development, Meerwerk)	Dag	€ 1.000,00
3e lijn support	Uur	€ 95,00
Campagne Management	Dag	€ 760,00
Training (excl. voorbereiding; op locatie Converseon)	Dag	€ 1.500,00

Aanvullende commerciële zaken

- Bovenstaande prijzen en tarieven zijn excl. reis- en verblijfkosten. Deze bedragen, vanaf Weesp, € 0,36 per kilometer. Reizen zullen op basis van nacalculatie in rekening worden gebracht.
- Medewerkers worden minimaal per dagdeel ingehuurd
- Genoemde prijzen zijn exclusief de geldende belastingen (btw)

6. Betaling

- 6.1. Betaling dient te geschieden binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn en op een door Converse Ratio & User Xperience BV aangegeven wijze. Indien geen betalingstermijn is aangegeven, geldt een termijn van veertien (14) dagen na factuurdatum.
- 6.2. Betalingen van Opdrachtgever strekken eerst tot voldoening van de eventueel verschuldigde rente, vervolgens van door Converse Ratio & User Xperience BV gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten en tenslotte van eventueel door Converse Ratio & User Xperience BV geleden schade en worden daarna pas in mindering gebracht op de oudste openstaande facturen.
- 6.3. Bij gebreke van tijdige betaling is Opdrachtgever, zonder ingebrekestelling of aanmaning, van rechtswege in verzuim en is Opdrachtgever gehouden tot vergoeding van de wettelijke handelsrente op het openstaande bedrag. Indien Opdrachtgever ook ná ingebrekestelling niet betaalt, is zij in dat geval naast betaling van de hoofdsom en daarover verschuldigde wettelijke handelsrente gehouden tot de vergoeding van alle buitengerechtelijke en eventueel gerechtelijke kosten, uitdrukkelijk naast de eventueel in rechte vastgestelde kosten. De hoogte van deze kosten bedraagt minimaal 15% van de hoofdsom met een minimum van € 500, – per geval/factuur.
- 6.4. Opdrachtgever is niet bevoegd enige (beweerdelijke) tegenvordering op Converse Ratio & User Xperience BV met de verschuldigde betalingen te verrekenen.
- 6.5. Opdrachtgever is niet bevoegd de betaling van de prijs op te schorten vanwege een beweerdelijke tekortkoming van Converse Ratio & User Xperience BV.
- 6.6. Converse Ratio & User Xperience BV is te allen tijde gerechtigd te vorderen dat Opdrachtgever binnen een redelijke termijn voldoende zekerheid stelt voor het voldoen van al zijn verplichtingen uit de Overeenkomst. Wanneer tijdige zekerheidsstelling uitblijft is Converse Ratio & User Xperience BV gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten.
- 6.7. Indien Opdrachtgever niet voldoet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van lid 1 van dit artikel, heeft Converse Ratio & User Xperience BV het recht de Overeenkomst met Opdrachtgever geheel of gedeeltelijk te beëindigen of op te schorten. Ingeval van een beëindiging/ontbinding of opschorting onder deze bepaling, zal Opdrachtgever volledig aansprakelijk zijn voor de door Converse Ratio & User Xperience BV geleden en te lijden schade. Voorts is Opdrachtgever – onverminderd de overige rechten van Converse Ratio & User Xperience BV – maandelijks een rente van 2% verschuldigd over het nog verschuldigde deel van het factuurbedrag vanaf de dag dat de betalingstermijn is overschreden tot aan het tijdstip van de algehele voldoening van het factuurbedrag. Converse Ratio & User Xperience BV zal alsdan gerechtigd zijn onmiddellijke voldoening van alle nog niet betaalde facturen te eisen en verdere leveringen op te schorten tot het moment waarop het gehele factuurbedrag is betaald, dan wel daarvoor genoegzame zekerheid is gesteld.

7. Voorschotten

- 7.1. Converse Ratio & User Xperience BV is gerechtigd een voorschot in rekening te brengen. Indien volledige betaling van het voorschot uitblijft is Converse Ratio & User Xperience BV gerechtigd, onverminderd haar overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Opdrachtgever aan Converse Ratio & User Xperience BV uit welke hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.

8. Uitvoering en duur van de Overeenkomst

- 8.1. Conversie Ratio & User Xperience BV zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en Overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Conversie Ratio & User Xperience BV zal zich inspinnen om de werkzaamheden naar behoren te verrichten. Conversie Ratio & User Xperience BV kan echter niet garanderen dat met de werkzaamheden steeds het door Opdrachtgever gewenste resultaat bereikt wordt.
- 8.2. Indien de Overeenkomst tussen Conversie Ratio & User Xperience BV en Opdrachtgever de levering van Diensten door Conversie Ratio & User Xperience BV inhoudt, draagt zij slechts het karakter van een inspanningsverbintenis, geen resultaatsverbintenis.
- 8.3. De overeenkomst tussen Conversie Ratio & User Xperience BV en Opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
- 8.4. De aan Opdrachtgever meegedeelde (leverings-)termijn(en) of andere data zijn slechts bedoeld als streefdata, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Door overschrijding van de leveringstermijnen komt Conversie Ratio & User Xperience BV niet in verzuim.
- 8.5. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dat vereist, heeft Conversie Ratio & User Xperience BV het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 8.6. Conversie Ratio & User Xperience BV is gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst, geheel of gedeeltelijk, op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan geldende gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen indien Opdrachtgever tekort schiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst, dan wel indien Conversie Ratio & User Xperience BV gegronde vrees heeft om aan te nemen dat Opdrachtgever niet (volledig) aan zijn verplichtingen zal voldoen, onverminderd enig ander aan Conversie Ratio & User Xperience BV toekomend recht. Zodra Opdrachtgever alsnog de Overeenkomst nakomt en/of voldoende zekerheid stelt ter voldoening van zijn verplichtingen, zal Conversie Ratio & User Xperience BV de opschorting opheffen.
- 8.7. Indien Conversie Ratio & User Xperience BV op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Conversie Ratio & User Xperience BV. Conversie Ratio & User Xperience BV is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en Conversie Ratio & User Xperience BV kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.
- 8.8. Conversie Ratio & User Xperience BV is gerechtigd om namens en voor rekening van Opdrachtgever bij de uitvoering van een Overeenkomst derden in te schakelen, indien daartoe naar het oordeel van Conversie Ratio & User Xperience BV -aanleiding bestaat of zulks uit de Overeenkomst voortvloeit. De kosten hiervan zullen worden doorberekend aan de Opdrachtgever conform de door Conversie Ratio & User Xperience BV verstrekte prijsopgave.
- 8.9. Voor de duur van de Overeenkomst verleent Opdrachtgever aan Conversie Ratio & User Xperience BV het exclusieve recht de toegewezen opdracht uit te voeren.
- 8.10. De Opdrachtgever verstrekt alle gegevens, waarvan door Conversie Ratio & User Xperience BV is aangegeven dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst. De Opdrachtgever levert slechts gegevens aan, welke geen inbreuk maken op de Intellectuele Eigendomsrechten van derden. In geval de Opdrachtgever, ondanks het voornoemde, inbreuk makende gegevens aan Conversie Ratio & User Xperience BV verstrekt, komt dit voor rekening en risico van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever vrijwaart Conversie Ratio & User Xperience BV in geval van eventuele aanspraken wegens het gebruik van de aangeleverde inbreuk makende gegevens.
- 8.11. Indien Conversie Ratio & User Xperience BV, of door haar ingeschakelde derden, werkzaamheden uitvoeren op locatie bij de Opdrachtgever, verstrekt de Opdrachtgever (kosteloos) de redelijk gewenste faciliteiten voor uitvoering van de werkzaamheden.

9. Rechten en Verplichtingen Opdrachtgever

- 9.1. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen, wat redelijkerwijs nodig of wenselijk is om een tijdige en juiste levering door de opdrachtnemer mogelijk te maken, zulks in het bijzonder door het tijdig (laten) aanleveren van benodigde informatie en/of materialen.
- 9.2. Indien de aanvang of de voortgang van de uitvoering van de Overeenkomst wordt vertraagd door factoren die aan Opdrachtgever kunnen worden toegerekend, komen de daaruit voor Conversie Ratio & User Xperience BV voortvloeiende schade en/of kosten voor rekening van Opdrachtgever.
- 9.3. Het is Opdrachtgever zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Conversie Ratio & User Xperience BV verboden om direct of indirect voor zichzelf of voor derden zakelijke betrekkingen te zoeken en/of te onderhouden met relaties van Conversie Ratio & User Xperience BV en/of aan Conversie Ratio & User Xperience BV gelieerde ondernemingen, ongeacht van wie het initiatief uitgaat.

- 9.4. Het verbod in lid 9.3 geldt tijdens de Diensten en Overeenkomst en tot één jaar na einde daarvan.
- 9.5. Indien Opdrachtgever in strijd met het bepaalde in lid 1 en lid 2 van dit artikel handelt, zal Opdrachtgever aan Opdrachtnemer, zonder dat enige ingebrekestelling vereist is, voor iedere overtreding een onmiddellijk opeisbare, niet voor rechterlijke matiging vatbare, boete verbeuren van € 5.000, – alsmede een boetebedrag van € 500, – voor elke dag dat de overtreding voortduurt, zonder dat enige verdere actie of formaliteit vereist is en zonder dat Opdrachtnemer enig verlies of schade hoeft aan te tonen, onverminderd het recht van Opdrachtnemer om volledige schadevergoeding en/of nakoming te vorderen.

10. Voorbehoud van eigendom en rechten

- 10.1. Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van Conversie Ratio & User Xperience BV totdat alle bedragen die Opdrachtgever aan Conversie Ratio & User Xperience BV op grond van de tussen partijen gesloten Overeenkomst verschuldigd is, volledig aan Conversie Ratio & User Xperience BV zijn voldaan.
- 10.2. Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden in een voorkomend geval aan Opdrachtgever verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Opdrachtgever alle uit de tussen partijen gesloten Overeenkomst verschuldigde bedragen c.q. vergoedingen volledig heeft betaald. Indien partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever zijn overeengekomen, komt aan Opdrachtgever het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.
- 10.3. Conversie Ratio & User Xperience BV kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, Producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, programmatuur, broncodes, databestanden, en (tussen-) resultaten van de dienstverlening onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat Opdrachtgever alle aan Conversie Ratio & User Xperience BV verschuldigde bedragen heeft voldaan.

11. Risico

- 11.1. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens, Producten, documenten, programmatuur, databestanden of gegevens (documentatie, inloggegevens, codes et cetera) die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst vervaardigd of gebruikt worden, gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze in de feitelijke beschikingsmacht van Opdrachtgever of een hulppersoon van Opdrachtgever zijn gebracht. Voor zover deze objecten in de feitelijke beschikking van Conversie Ratio & User Xperience BV of hulppersonen van Conversie Ratio & User Xperience BV zijn, draagt Conversie Ratio & User Xperience BV het risico van diefstal, verlies, beschadiging of verduistering.

12. Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

- 12.1. Indien Conversie Ratio & User Xperience BV dit van belang acht voor de uitvoering van de Overeenkomst, zal Opdrachtgever Conversie Ratio & User Xperience BV desgevraagd onverwijld schriftelijk informeren over de wijze waarop Opdrachtgever uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens. Module C van deze algemene voorwaarden wordt beschouwd als verwerkerovereenkomst in de zin van artikel 28 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 12.2. Opdrachtgever vrijwaart Conversie Ratio & User Xperience BV voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Opdrachtgever wordt gehouden of waarvoor Opdrachtgever op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan leverancier toegerekend moeten worden.
- 12.3. Uitsluitend bij Opdrachtgever ligt de verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een door Conversie Ratio & User Xperience BV verleende dienst worden verwerkt. Opdrachtgever staat er jegens Conversie Ratio & User Xperience BV voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Opdrachtgever vrijwaart Conversie Ratio & User Xperience BV tegen elke rechtsoverdracht van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
- 12.4. Indien Conversie Ratio & User Xperience BV op grond van de Overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de specificaties betreffende beveiliging zoals tussen partijen schriftelijk overeengekomen. Conversie Ratio & User Xperience BV staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de Overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
- 12.5. Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst of anderszins gebruik wordt gemaakt van computers-, data- of telecommunicatie-faciliteiten is Conversie Ratio & User Xperience BV gerechtigd Opdrachtgever toegang- of identificatiecodes toe te wijzen. Conversie Ratio & User Xperience BV is gerechtigd de toegewezen toegang- of identificatiecodes te wijzigen. Opdrachtgever behandelt de toegang- en identificatiecodes vertrouwelijk en met zorg en maakt deze slechts aan geautoriseerde personen kenbaar. Conversie Ratio & User Xperience BV is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of

identificatiecodes wordt gemaakt, tenzij het misbruik mogelijk is geweest als rechtstreeks gevolg van een handelen of nalaten van Conversie Ratio & User Xperience BV.

13. Reclames en klachten

- 13.1. Opdrachtgever verplicht zich de uitgevoerde werkzaamheden na oplevering te (laten) onderzoeken. Hierbij dient de Opdrachtgever na te gaan of de uitgevoerde werkzaamheden aan de Overeenkomst beantwoorden.
- 13.2. Alle bezwaren van Opdrachtgever tegen een factuur van Conversie Ratio & User Xperience BV of een door Conversie Ratio & User Xperience BV automatisch geïncasseerd bedrag, dienen binnen veertien (14) dagen na factuurdatum of datum van de automatische incasso schriftelijk aan Conversie Ratio & User Xperience BV te worden gemeld, waarna het gefactureerde dan wel geïncasseerde bedrag als erkend geldt.
- 13.3. Indien Opdrachtgever van mening is dat een door Conversie Ratio & User Xperience BV geleverd Product of geleverde Dienst niet voldoet aan hetgeen Partijen daarover zijn overeengekomen, dient Opdrachtgever Conversie Ratio & User Xperience BV daarvan schriftelijk in kennis te stellen binnen veertien (14) dagen na levering, dan wel veertien (14) dagen na het moment waarop Opdrachtgever redelijkerwijs bekend kon zijn met de door hem gestelde tekortkoming, op straffe van verval van iedere aanspraak rechtens.
- 13.4. Opdrachtgever heeft de verplichting de Diensten van Conversie Ratio & User Xperience BV voortdurend te controleren, te beginnen bij aanvang van de dienstverlening. Indien een gebrek wordt geconstateerd dient Opdrachtgever haar bezwaar direct doch uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na constatering van het gebrek schriftelijk kenbaar te maken aan Conversie Ratio & User Xperience BV. Aanspraken voortvloeiende uit een eventueel gebrek in de uitvoering van de dienstverlening door Conversie Ratio & User Xperience BV vervallen in ieder geval na een maand na verrichting van de betreffende de Diensten door Conversie Ratio & User Xperience BV. Indien een klacht gegrond wordt verklaard, is Conversie Ratio & User Xperience BV slechts gehouden de verrichting waarop het bezwaar c.q. klacht betrekking heeft, te herstellen. Het maken van bezwaar ontslaat de Opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichtingen ten opzichte van Conversie Ratio & User Xperience BV.

14. Intellectuele Eigendomsrechten

- 14.1 Alle Intellectuele Eigendomsrechten die rusten op Materialen en Producten van Conversie Ratio & User Xperience BV berusten uitsluitend bij Conversie Ratio & User Xperience BV en/of, indien van toepassing, bij haar toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze Voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend. Opdrachtgever of diens dochterondernemingen zal de Materialen en Producten niet zonder voorafgaande toestemming van Conversie Ratio & User Xperience BV verveelvoudigen of kopieën daarvan vervaardigen.
- 14.2 Opdrachtgever is er mee bekend dat de Materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van Conversie Ratio & User Xperience BV en/of haar toeleveranciers kunnen bevatten. Cliënt verbindt zich deze vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld. Onder derden in de zin van dit artikelid worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van Opdrachtgever die niet noodzakelijkerwijs de Materialen behoeven te gebruiken en/of van de inhoud van de vertrouwelijke informatie op de hoogte behoeven te zijn.
- 14.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of Intellectuele Eigendomsrechten uit Materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduiding omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Materialen.
- 14.4 Alle Intellectuele Eigendomsrechten die rusten op de Klantdata blijven berusten bij Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart Conversie Ratio & User Xperience BV voor enige aanspraken van derden op grond van de inbreuk op een (Intellectueel Eigendoms-) recht vanwege de Klantdata of andere materialen afkomstig van Opdrachtgever.
- 14.5 Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Conversie Ratio & User Xperience BV van de Klantdata.
- 14.6 Al het door Conversie Ratio & User Xperience BV vervaardigde Materialen mogen niet zonder de uitdrukkelijke toestemming van Conversie Ratio & User Xperience BV worden bewerkt of verwerkt in andere producten dan waarvoor het oorspronkelijk is bedoeld of gemaakt.
- 14.7 Indien Partijen zijn overeengekomen dat de Intellectuele Eigendomsrechten met betrekking tot de maatwerk ontwikkelde Webproducten moeten worden overgedragen aan Opdrachtgever, dan wordt dit opgenomen in de Overeenkomst zelf met bijbehorende voorwaarden.

15. Referentie

- 15.1. Opdrachtgever verleent aan Conversie Ratio & User Xperience BV een gebruiksrecht om haar handelsnaam, merk en/of logo te

gebruiken ten behoeve van haar promotie en als referentie. Conversie Ratio & User Xperience BV zal Opdrachtgever vooraf zoveel mogelijk op de hoogte stellen en informeren over de wijze hoe zij deze handelsnaam, merk en/of logo wenst te gebruiken.

16. Aansprakelijkheid

- 16.1. Indien Conversie Ratio & User Xperience BV aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
- 16.2. Conversie Ratio & User Xperience BV heeft een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Conversie Ratio & User Xperience BV is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Conversie Ratio & User Xperience BV onjuiste en/of onvolledige gegevens van of namens Opdrachtgever heeft ontvangen.
- 16.3. Conversie Ratio & User Xperience BV is evenmin aansprakelijk voor schade, waaronder wordt verstaan maar is niet beperkt tot:
- Fouten in het materiaal dat door Opdrachtgever ter hand is gesteld;
 - Misverstanden of fouten ten aanzien van de uitvoering van de Overeenkomst indien deze hun aanleiding of oorzaak vinden in handelingen van Opdrachtgever, zoals het niet tijdig of niet aanleveren van volledige, deugdelijke en/of duidelijke gegevens/materialen;
 - Fouten van, door of namens Opdrachtgever ingeschakelde derden;
 - Fouten in het Product, indien Opdrachtgever zijn goedkeuring heeft gegeven, dan wel in de gelegenheid is gesteld een controle uit te voeren en te kennen heeft gegeven aan een dergelijke controle geen behoefte te hebben, dan wel niet binnen veertien (14) dagen na het ontstaan van de schade schriftelijk heeft gereclameerd;
 - Fouten of problemen die ontstaan zijn na aflevering en door gebruik of onderhoud van het geleverde Product door anderen dan Conversie Ratio & User Xperience BV;
- 16.4. De aansprakelijkheid van Conversie Ratio & User Xperience BV is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.
- 16.5. Indien Conversie Ratio & User Xperience BV aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade en de verzekeraar keer niet uit, dan is de aansprakelijkheid van Conversie Ratio & User Xperience BV beperkt tot maximaal tweemaal de factuurwaarde van de order, althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- 16.6. Conversie Ratio & User Xperience BV is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.
- 16.7. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Conversie Ratio & User Xperience BV aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Conversie Ratio & User Xperience BV toegerekend kunnen worden, en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden. Conversie Ratio & User Xperience BV is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- 16.8. Opdrachtgever vrijwaart Conversie Ratio & User Xperience BV expliciet voor alle aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden ter zake van schade die op enigerlei wijze is ontstaan door het onrechtmatig, dan wel onzorgvuldig gebruik van de aan Opdrachtgever geleverde Producten en Diensten van Conversie Ratio & User Xperience BV. Conversie Ratio & User Xperience BV is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud van door Opdrachtgever aangeleverd promotiemateriaal. Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle schade die Conversie Ratio & User Xperience BV mocht lijden ten gevolge van een aan Opdrachtgever toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst en deze voorwaarden. Wijzigingen in de gegevens van Opdrachtgever dient Opdrachtgever direct schriftelijk mede te delen aan Conversie Ratio & User Xperience BV. Als Opdrachtgever dit niet doet, is Opdrachtgever aansprakelijk voor eventuele schade die Conversie Ratio & User Xperience BV als gevolg daarvan lijdt.
- 16.9. Indien Conversie Ratio & User Xperience BV door Opdrachtgever is gemachtigd om kosten aan derden te maken ten behoeve van de uitvoering van de opdracht (bijvoorbeeld advertentiekosten voor Google Adwords, Facebook of andere platformen), is de Opdrachtgever te allen tijde aansprakelijk voor deze kosten.
- 16.10. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Conversie Ratio & User Xperience BV of zijn leidinggevende ondergeschikten.
- 16.11. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het bekend worden daarmee schriftelijk en aangetekend bij Conversie Ratio & User Xperience BV meldt.

17. Ontbinding en Beëindiging

- 17.1. Elk der Partijen heeft het recht de Overeenkomst te ontbinden indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd

mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de Overeenkomst.

- 17.2. Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding als bedoeld in het eerste lid van dit artikel reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaan making zijn, tenzij Conversie Ratio & User Xperience BV ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Conversie Ratio & User Xperience BV vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de Overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 17.3. Conversie Ratio & User Xperience BV heeft het recht de Overeenkomst, zonder dat een deugdelijke schriftelijke ingebrekestelling is vereist, met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden wanneer door Opdrachtgever surseance van betaling is aangevraagd, het faillissement van Opdrachtgever is aangevraagd of uitgesproken, wanneer het bedrijf van Opdrachtgever, dan wel de zeggenschap over het bedrijf van Opdrachtgever, geheel of gedeeltelijk wordt overgedragen aan een derde of wanneer Opdrachtgever fuseert met een derde.
- 17.4. Indien de Overeenkomst gezien de aard en inhoud daarvan niet eindigt door volbrenging van de overeengekomen prestatie en/of voor onbepaalde tijd is aangegaan, dan kan deze in onderling overleg met wederzijdse instemming door schriftelijke opzegging worden beëindigd met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden. Onverminderd het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde zullen Partijen ten gevolge van een opzegging van de Overeenkomst nimmer tot schadevergoeding gehouden zijn.
- 17.5. Buiten de gevallen geregeld in deze algemene voorwaarden kan Opdrachtgever de Overeenkomst niet opzeggen. Indien en zodra de Overeenkomst eindigt, op welke grond ook, zal elk van beide Partijen onmiddellijk op eigen kosten alle in haar bezit zijnde dragers van Vertrouwelijke Informatie hetzij retourneren aan de andere Partij, hetzij vernietigen, zulks naar keuze van de andere Partij en alle Vertrouwelijke Informatie die is opgeslagen in haar computersysteem en/of bestanden daaruit verwijderen.
- 17.6. Indien en zodra de Overeenkomst eindigt, op welke grond ook, laat dat onverlet de bepalingen van deze algemene voorwaarden die naar hun aard geacht moeten worden voort te duren, waaronder in ieder geval artikel 13 (intellectuele eigendom), artikel 18 (geheimhouding) en artikel 19 (toepasselijk recht en geschillen).

18. Overmacht

- 18.1. Er is geen sprake van een toerekenbare tekortkoming van Conversie Ratio & User Xperience BV indien er sprake is van overmacht. In dat geval is Conversie Ratio & User Xperience BV niet aansprakelijk maar wel gerechtigd om zonder rechterlijke tussenkomst de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten dan wel de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat Conversie Ratio & User Xperience BV tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn.
- 18.2. Onder overmacht wordt mede verstaan:
- Overmacht van toeleveranciers van Conversie Ratio & User Xperience BV;
 - Het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan Conversie Ratio & User Xperience BV zijn voorgeschreven;
 - Storing in elektriciteit;
 - Het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van door Conversie Ratio & User Xperience BV ingeschakelde derden
 - Overheidsmaatregelen;
 - Apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan Conversie Ratio & User Xperience BV is voorgeschreven;
 - Storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten;
 - Staking en algemene vervoersproblemen;
 - Ziekte van één of meer personeelsleden;
 - (Natuur-)rampen.
- 18.3. Opdrachtgever heeft enkel het recht om de Overeenkomst buitengerechtelijk schriftelijk te ontbinden, zonder dat Conversie Ratio & User Xperience BV gehouden is tot enige vergoeding van de schade die Opdrachtgever lijdt ten gevolge van die ontbinding in het geval waarbij de periode van overmacht langer dan 60 (zestig) aaneengesloten dagen heeft geduurd. Conversie Ratio & User Xperience BV is gerechtigd tot betaling door Opdrachtgever van alle tot Producten en/of Diensten die tot het tijdstip van ontbinding aan Opdrachtgever zijn geleverd.

19. Geheimhouding

- 19.1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle Vertrouwelijke Informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Partijen zullen redelijke maatregelen treffen met betrekking tot werknemers, ingeschakelde hulppersonen of derden teneinde de vertrouwelijkheid van de Vertrouwelijke Informatie te waarborgen. De geheimhoudingsverplichting blijft ook na het einde van de Overeenkomst van kracht.
- 19.2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, Conversie Ratio & User Xperience BV gehouden is

Vertrouwelijke Informatie aan, door de wet of de bevoegde rechter aangewezen, derden te verstrekken, is Conversie Ratio & User Xperience BV niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is Opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de Overeenkomst.

19.3. Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst, alsmede gedurende een periode van 12 maanden na het einde daarvan, slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van Conversie Ratio & User Xperience BV, medewerkers (loondienst of freelance) van Conversie Ratio & User Xperience BV die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de Overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins direct of indirect voor zich laten werken.

19.4. Indien Opdrachtgever in strijd handelt met het in dit artikel bepaalde, verbeurt Opdrachtgever een voor onmiddellijk opseising vatbare boete van € 5.000,- (vijfduizend euro) per overtreding en van € 500,- per dag of gedeelte daarvan dat de overtreding voortduurt, zonder dat daartoe enige ingebrekestelling of aanmaning noodzakelijk zal zijn. Het vorenstaande laat onverlet het recht van Conversie Ratio & User Xperience BV nakoming te vorderen, vergoeding van de daadwerkelijke schade te vorderen of de Overeenkomst vanwege een tekortkoming te ontbinden.

20. Toepasselijk recht en geschillen

20.1. Op elke Overeenkomst tussen Conversie Ratio & User Xperience BV en Opdrachtgever is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

20.2. De rechtbank te Amsterdam is bij uitsluiting bevoegd kennis te nemen van geschillen welke voortvloeien uit, of samenhangen met Overeenkomsten tussen Conversie Ratio & User Xperience BV en Opdrachtgever.

Module B: Ontwikkeling Webproducten en aanvullende Diensten

De volgende artikelen zijn van toepassing indien Opdrachtgever Conversie Ratio & User Xperience BV de opdracht heeft gegeven om Webproducten te ontwikkelen en deze te onderhouden.

21. Ontwikkeling, oplevering en aanvaarding van Webproducten

21.1 Het ontwikkelen van Webproducten door Conversie Ratio & User Xperience BV in opdracht van Opdrachtgever zal plaatsvinden op basis van de projectplanning.

21.2 Conversie Ratio & User Xperience BV zal de te ontwikkelen of aan te passen Webproducten of gedeelten daarvan opleveren wanneer deze in haar professionele opinie voldoen aan de specificaties of geschikt is voor gebruik.

21.3 Conversie Ratio & User Xperience BV heeft, tenzij anders overeengekomen, het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief stockfoto's en open source software, bij de ontwikkeling van Webproducten.

21.4 Indien de opdracht vereist dat Opdrachtgever bronmaterialen aan Conversie Ratio & User Xperience BV levert, staat Opdrachtgever er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle rechten waaronder licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door Conversie Ratio & User Xperience BV. Opdrachtgever vrijwaart Conversie Ratio & User Xperience BV van claims van derden ten aanzien van schending van deze rechten.

21.5 Conversie Ratio & User Xperience BV is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan hem ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

21.6 De Webproducten wordt in fasen opgeleverd. Na de eerste fase wordt er een ontwerp door Conversie Ratio & User Xperience BV opgeleverd. Met Opdrachtgever wordt een aantal revisiemogelijkheden na het ontwerp afgesproken. Afhankelijk van dit aantal revisies heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om aanpassingen te verzoeken, welke aanpassingen Conversie Ratio & User Xperience BV overeenkomstig zal doorvoeren in het Webproduct. Het materiaal wordt eerst in een zogenaamde test versie opgeleverd.

21.7 Na oplevering vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in het opgeleverde, tenzij Conversie Ratio & User Xperience BV het gebrek kende of had moeten kennen ten tijde van oplevering. In ieder geval vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in het Webproduct na verloop van een jaar na de oplevering van het Webproduct om welke reden dan ook.

21.8 Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de relevante licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde Webproducten bij Opdrachtgever. Conversie Ratio & User Xperience BV zal Opdrachtgever informeren over de van toepassing zijnde licentievooraarden.

21.9 Conversie Ratio & User Xperience BV geeft geen garanties ten aanzien van functioneren bij gebruik van niet-courante of verouderde besturingssystemen, browsers, plugins, scripts, overige software, en hardware tenzij en voor zover in de order anders is vermeld.

22. Webhosting, beschikbaarheid, onderhoud en ondersteuning

- 22.1 Indien de Diensten met betrekking tot het Webproduct mede bestaan uit webhosting en onderhoud zal Conversie Ratio & User Xperience BV zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van haar systemen en netwerken te realiseren en om toegang tot de door Conversie Ratio & User Xperience BV opgeslagen Klantdata te realiseren, maar biedt hierover alleen garanties voor zover dit is overeengekomen in een Service Level Agreement (SLA).
- 22.2 Klant is een vergoeding voor de hosting verschuldigd vanaf het moment dat het materiaal in de test fase wordt opgeleverd zoals omschreven in artikel 21.6.
- 22.3 Conversie Ratio & User Xperience BV zal zich inspannen om de door haar gebruikte (webserver)software up-to-date te houden. Hierbij zal Conversie Ratio & User Xperience BV zich inspannen om fouten in Webproducten en bijbehorende software te herstellen, Conversie Ratio & User Xperience BV is hierbij echter afhankelijk van haar leverancier(s). Conversie Ratio & User Xperience BV is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van het Webproduct niet ten goede komt.
- 22.4 Indien er een bepaalde update in de door Conversie Ratio & User Xperience BV gebruikte (webserver) software vereist is als gevolg van een update in de gebruikte of aangeschafte software van derden (zoals Hubspot, Wordpress, Plugins), dan zal Conversie Ratio & User Xperience BV Opdrachtgever hierover informeren. De vergoeding voor het uitvoeren van deze updates wordt berekend op basis van het geldende uurtarief.
- 22.5 Conversie Ratio & User Xperience BV zal aan Opdrachtgever een redelijk niveau van ondersteuning bieden in het geval van eindgebruikersvragen.
- 22.6 Opdrachtgever kan hiervoor gedurende de hieronder vermelde openingstijden contact opnemen met Conversie Ratio & User Xperience BV.

Dagen	Openingstijden (Nederlandse tijd)
Maandag tot en met vrijdag	9.00 tot 17.00 uur
Zaterdag en zondag	Gesloten
Officiële feestdagen*	Gesloten

* Officiële Nederlandse feestdagen zoals bedoeld in artikel 3 van de Algemene termijnenwet.

- 22.7 Conversie Ratio & User Xperience BV zal zich inspannen om vragen vanuit Opdrachtgevers' organisatie te reageren binnen een periode van 1 werkdag, waarbij enkel de tijd binnen de hiervoor gemelde openingstijden wordt meegerekend.
- 22.8 Voor de hierboven beschreven ondersteuning zullen door Conversie Ratio & User Xperience BV geen afzonderlijke kosten bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht anders dan overeengekomen in de Overeenkomst of redelijkerwijs tot stand zijn gekomen. Indien Opdrachtgever daarentegen om werkzaamheden verzoekt die buiten de reikwijdte vallen, geldt daarvoor het bepaalde omtrent "meerwerk" in deze algemene voorwaarden.

23. Gebruikregels

- 23.1 Opdrachtgever garandeert dat de Webproducten niet zullen worden gebruikt voor activiteiten die in strijd zijn met enige toepasselijke wet- of regelgeving. Daarnaast is het uitdrukkelijk niet toegestaan (ongeacht of dit rechtmatig is of niet) om materialen aan te bieden of te verspreiden via de Webproducten die:
- Kwaadaardige inhoud bevatten (zoals malware of andere schadelijke software);
 - Inbreuk maken op rechten van derden (zoals Intellectuele Eigendomsrechten), dan wel smadelijk, lasterlijk, beledigend, discriminerend of haat zaaiend zijn;
 - Informatie bevatten over of behulpzaam kunnen zijn bij het schenden van rechten van derden, zoals hacktools of uitleg over computercriminaliteit;
 - Hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) materialen die inbreuk maken op auteursrechten of andere Intellectuele Eigendomsrechten; of
 - Kinder- of iedere andere vorm van pornografie bevatten of er kennelijk op gericht zijn om anderen te helpen dergelijke materialen te vinden.
- 23.2 Opdrachtgever zal zich bij het gebruik van de Webproducten gedragen zoals Conversie Ratio & User Xperience BV mag verwachten van een zorgvuldige gebruiker.
- 23.3 Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige klanten en van Conversie Ratio & User Xperience BV te hinderen of schade toe te brengen aan de systemen en netwerken van Conversie Ratio & User Xperience BV of anderen. Het is verboden om processen of programma's

op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat deze Conversie Ratio & User Xperience BV of anderen hinderen of schade toebrengen.

23.4 Indien Conversie Ratio & User Xperience BV van oordeel is dat er sprake is van een overtreding, zal zij de toegang tot het materiaal blokkeren en/of het gebruik van het Webproduct geheel of gedeeltelijk opschorten, echter zonder dit definitief te verwijderen (tenzij dit technisch onmogelijk blijkt, in welk geval Conversie Ratio & User Xperience BV een tijdelijke backup zal maken). Conversie Ratio & User Xperience BV zal de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de genomen maatregelen.

23.5 Conversie Ratio & User Xperience BV is niet aansprakelijk voor de Klantdata of ander materiaal dat Opdrachtgever verspreid door gebruikmaking van het Webproduct. Opdrachtgever vrijwaart en zal Conversie Ratio & User Xperience BV schadeloos houden voor iedere vorm van een claim, aanklacht of geding van een derde in verband met (de inhoud van) de Klantdata of informatie die door Opdrachtgever geplaatst wordt op of verspreid wordt via de het Webproduct.

24. Back-ups

24.1 Conversie Ratio & User Xperience BV zal ten behoeve van Opdrachtgever een back-up maken van de hieronder vermelde onderdelen van de database en van de website. Dit wordt geleverd conform de SLA van de hosting provider Cloud86. De SLA is te vinden op www.cloud86.nl.

24.2 Afhankelijk van de gekozen dienst maakt Conversie Ratio & User Xperience BV minimaal 1x per dag een back-up van alle aanwezige data (e-mail, bestanden en databases). De door Conversie Ratio & User Xperience BV gemaakte back-ups zullen worden bewaard voor een periode van ten minste 7 dagen. Daarna mogen deze door Conversie Ratio & User Xperience BV worden verwijderd.

24.3 De door Conversie Ratio & User Xperience BV gemaakte back-ups zijn uitsluitend bedoeld voor catastrofale fouten aan de zijde van Conversie Ratio & User Xperience BV. Conversie Ratio & User Xperience BV heeft geen faciliteiten om op verzoek van Opdrachtgever individuele bestanden terug te zetten of op te vragen. Indien een back-up wordt teruggezet, zullen alle bestanden die na het moment waarop de back-up is gemaakt verloren gaan. Opdrachtgever dient er derhalve zelf voor te zorgen dat deze bestanden ook elders zijn opgeslagen.

24.4 Conversie Ratio & User Xperience BV zal zich inspannen om periodiek (ten minste eens per maand) de werking en integriteit van de gemaakte back-ups te controleren.

25. Domeinnamen

25.1 Indien de Diensten mede bestaan uit het aanvragen en registreren van domeinnamen, geldt het in dit artikel bepaalde.

25.2 De aanvraag- en toekenningsprocedure van domeinnamen is onderworpen aan de regels en procedures van de registrerende instantie, zoals Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (SIDN) bij .nl-domeinnamen en Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN). De betreffende instantie beslist over het al dan niet toekennen van de domeinnaam.

25.3 Conversie Ratio & User Xperience BV vervult bij de aanvraagprocedure slechts een bemiddelende rol. Omdat er rechten van derden in het geding kunnen zijn, kan Conversie Ratio & User Xperience BV niet het bestaansrecht of de continuïteit van geregistreerde domeinnamen garanderen.

25.4 Indien de aangevraagde domeinnaam succesvol is geregistreerd, zal Conversie Ratio & User Xperience BV hierover een bevestigingsmail aan Opdrachtgever sturen. Alleen uit deze bevestigingsmail kan Opdrachtgever opmaken dat de domeinnaam succesvol is geregistreerd. Een factuur voor de registratiekosten is géén bevestiging van registratie.

25.5 Opdrachtgever dient bij het gebruik van de domeinnaam alle wet- en regelgeving en alle door de registrerende instanties gestelde voorwaarden in acht te nemen. In het bijzonder zijn bij het registreren van domeinnamen de algemene voorwaarden van de registrerende instantie van toepassing. Het gebruik geschiedt volledig onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart en stelt Conversie Ratio & User Xperience BV schadeloos voor alle schade die verband houdt met het gebruik van de domeinnaam door of namens Opdrachtgever.

25.6 Opdrachtgever gaat ermee akkoord dat eventuele geschillen over de domeinnaam kunnen worden afgedaan via de Dispute Resolution Policies (DRP) van de registrerende instantie, zoals de "Geschillenregeling voor .nl-domeinnamen" van SIDN.

25.7 In het geval dat een domeinnaam door Opdrachtgever zelf of vanwege een beslissing over een domeingeschil wordt beëindigd, heeft Opdrachtgever geen recht op een vervangende domeinnaam of restitutie.

25.8 Als Conversie Ratio & User Xperience BV een domeinnaam op zijn eigen naam registreert ten behoeve van Opdrachtgever, zal Conversie Ratio & User Xperience BV alle redelijke medewerking verlenen aan een verzoek van Opdrachtgever tot verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam. De eventuele hiermee gepaard gaande kosten komen voor rekening van Opdrachtgever.

25.9 Conversie Ratio & User Xperience BV heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk te maken of te blokkeren als Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst en deze tekortkoming niet herstelt binnen 14 dagen na schriftelijke ingebrekestelling door Conversie Ratio & User Xperience BV. Het gebruik van de domeinnaam geschiedt volledig onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart en stelt Conversie Ratio & User Xperience BV schadeloos voor alle schade die verband houdt met het gebruik van de domeinnaam door of namens Opdrachtgever. Indien de Overeenkomst wordt opgezegd of ontbonden wegens wanprestatie van Opdrachtgever, heeft Conversie Ratio & User Xperience BV het recht de domeinnamen van Opdrachtgever op te zeggen, zonder aansprakelijk te zijn voor hieruit voortvloeiende schade.

26. SSL-certificaten

26.1 Indien de Diensten van Conversie Ratio & User Xperience BV zien op beveiliging van de verbinding en het dataverkeer van en naar een webapplicatie en/of softwareprogrammatuur met betrekking tot de Webproducten door middel van SSL- certificaten, is Conversie Ratio & User Xperience BV afhankelijk van de regels en procedures van de instantie die de betreffende SSL-certificaten uitdeeft dan wel registreert. De betreffende instantie beslist over de aanvraag, toekenning en het gebruik van het SSL-certificaat. Conversie Ratio & User Xperience BV vervult in dit verband uitsluitend een bemiddelende rol en biedt geen garantie voor wat betreft de toekenning van de aanvraag. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig en correct opvolgen van de aanvraag, toekenning en het gebruik van het SSL-certificaat verstrekte instructies.

26.2 Na implementatie van het SSL-certificaat wordt de beveiliging van de verbinding en het dataverkeer van en naar een webapplicatie en/of softwareprogrammatuur gewaarborgd door de uitgevende instantie. Conversie Ratio & User Xperience BV is hierin geen partij en niet aansprakelijk voor fouten in de beveiliging van de verbinding en het dataverkeer van en naar de Webproducten.

27. Einde overeenkomst

27.1 In het geval van beëindiging van de Overeenkomst zal Conversie Ratio & User Xperience BV redelijke medewerking verlenen aan Opdrachtgever om de via de Webproducten opgeslagen gegevens over te dragen naar Opdrachtgever zelf dan wel naar een door Opdrachtgever aangewezen derde.

27.2 Conversie Ratio & User Xperience BV zal de gegevens aan Opdrachtgever verstrekken in een daarvoor gangbaar bestandsformaat en op een in overleg tussen Partijen te bepalen wijzen.

27.3 Conversie Ratio & User Xperience BV is wel gehouden om bij beëindiging van de Overeenkomst (informatie over) de configuratie van de Webproducten aan Opdrachtgever te verstrekken.

27.4 Eventuele door Conversie Ratio & User Xperience BV gemaakte redelijke kosten voor het verlenen van de in dit artikel beschreven medewerking zijn voor rekening van Opdrachtgever. Deze kosten zullen door Conversie Ratio & User Xperience BV op basis van ncalculatie tegen het gebruikelijke uurtarief van Conversie Ratio & User Xperience BV in rekening worden gebracht.

27.5 Conversie Ratio & User Xperience BV is pas gehouden de in dit artikel beschreven medewerking te verlenen nadat Opdrachtgever alle op grond van de Overeenkomst verschuldigde bedragen volledig heeft voldaan en eventuele andere verplichtingen uit de Overeenkomst volledig heeft nagekomen.

27.6 Nadat Conversie Ratio & User Xperience BV de in dit artikel beschreven medewerking heeft verleend, dan wel Opdrachtgever heeft aangegeven dat medewerking in dit kader niet nodig is, is Conversie Ratio & User Xperience BV gerechtigd om de via de Webproducten opgeslagen gegevens en eventuele back-ups daarvan te vernietigen dan wel te verwijderen.

Module C: Verwerking van persoonsgegevens

Indien de Dienst van Conversie Ratio & User Xperience BV (mede) ertoe strekt dat Conversie Ratio & User Xperience BV persoonsgegevens verwerkt in opdracht van Opdrachtgever, geldt voorts het in deze module bepaalde. Deze module is aan te merken als “verwerkersovereenkomst” zoals bedoeld wordt in artikel 28 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

28. Definities

28.1 De in deze module opgenomen woorden (zoals “persoonsgegevens” en “verwerken”) hebben, in welke vervoeging dan ook, de betekenis zoals bedoeld in de toepasselijke (privacy) wet- en regelgeving zoals de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en vanaf 25 mei 2018 de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

29. Doeleinden van de verwerking

29.1 Opdrachtgever stelt het doel en de middelen vast van de verwerking van persoonsgegevens. In het kader van de toepasselijke (privacy) wet- en regelgeving wordt de Opdrachtgever aangemerkt als ‘(verwerkings)verantwoordelijke’.

29.2 Conversie Ratio & User Xperience BV verbindt zich onder de voorwaarden van deze module in opdracht van Opdrachtgever persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de dienst(en) die Conversie Ratio & User Xperience BV voor Opdrachtgever zal verrichten zoals die zijn vastgelegd in de Overeenkomst, plus die doeleinden die daarmee

redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald. In het kader van de toepasselijke (privacy) wet- en regelgeving wordt Conversie Ratio & User Xperience BV aangemerkt als ‘verwerker’.

- 29.3 De categorieën van persoonsgegevens die door Conversie Ratio & User Xperience BV in het kader van de werkzaamheden als bedoeld in het vorige lid worden verwerkt en de categorieën van de betrokkenen van wie deze afkomstig zijn, zullen indien redelijkerwijs mogelijk nader worden gespecificeerd in de Overeenkomst. Conversie Ratio & User Xperience BV zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Opdrachtgever is vastgesteld. Opdrachtgever zal Conversie Ratio & User Xperience BV op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in de Overeenkomst en deze module zijn genoemd.
- 29.4 Eventuele (eigendoms)rechten op de persoonsgegevens die Conversie Ratio & User Xperience BV in opdracht van Opdrachtgever verwerkt, blijven rusten bij de Opdrachtgever en/of de betreffende betrokkenen.
- 29.5 Opdrachtgever staat ervoor in dat hij beschikt over een wettelijke grondslag voor de gegevensverwerkingen onder de Overeenkomst.

30. Verplichtingen Conversie Ratio & User Xperience BV

- 30.1 Ten aanzien van de verwerkingen genoemd in het voorgaande artikel zal Conversie Ratio & User Xperience BV zorg dragen voor de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval begrepen de wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, zoals de AVG.
- 30.2 Conversie Ratio & User Xperience BV zal Opdrachtgever, op diens eerste verzoek daartoe, informeren over de door Conversie Ratio & User Xperience BV genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst.
- 30.3 De verplichtingen van Conversie Ratio & User Xperience BV die uit deze module voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Conversie Ratio & User Xperience BV.
- 30.4 Conversie Ratio & User Xperience BV zal, voor zover dat binnen haar macht ligt, bijstand verlenen aan Opdrachtgever ten behoeve van het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (ook wel een ‘Data Protection Impact Assessment’ of ‘DPIA’ genoemd). De door Conversie Ratio & User Xperience BV redelijkerwijs gemaakte of te maken kosten in verband met de voornoemde bijstand zullen door Opdrachtgever worden vergoed.

31. Verdeling van verantwoordelijkheid

- 31.1 Conversie Ratio & User Xperience BV is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder de Overeenkomst, overeenkomstig de instructies van Opdrachtgever en onder de uitdrukkelijke (eind-)verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Voor de overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot, de verzameling van de persoonsgegevens door de Opdrachtgever, verwerkingen voor doeleinden die niet door Opdrachtgever aan Conversie Ratio & User Xperience BV zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is Conversie Ratio & User Xperience BV uitdrukkelijk niet verantwoordelijk.
- 31.2 Opdrachtgever garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot het verwerken van persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden. Opdrachtgever vrijwaart Conversie Ratio & User Xperience BV voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit het niet voldoen aan de voornoemde garantie door Opdrachtgever.

32. Doorgifte van persoonsgegevens

- 32.1 Conversie Ratio & User Xperience BV mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Economische Ruimte. Het verwerken van persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte is toegestaan met inachtneming van de daarvoor toepasselijke wettelijke bepalingen. Conversie Ratio & User Xperience BV zal Opdrachtgever op verzoek melden in welk land of landen de persoonsgegevens worden verwerkt.
- 32.2 Opdrachtgever geeft Conversie Ratio & User Xperience BV hierbij toestemming om, in het kader van de Overeenkomst en de in deze module bedoelde gegevensverwerking, onderaannemers (sub-verwerkers) in te schakelen. Conversie Ratio & User Xperience BV zal Opdrachtgever op verzoek informeren over welke onderaannemers zij inschakelt.
- 32.3 Indien Conversie Ratio & User Xperience BV het voornemen heeft om nieuwe onderaannemers in te schakelen voor het verwerken van persoonsgegevens, dan zal Conversie Ratio & User Xperience BV Opdrachtgever hierover vooraf informeren. Opdrachtgever heeft vervolgens twee weken de tijd om schriftelijk bezwaar te maken tegen het voornemen van Conversie Ratio & User Xperience BV. Indien Opdrachtgever geen bezwaar maakt binnen de genoemde termijn van twee weken, dan wordt Opdrachtgever geacht ermee in te stemmen.
- 32.4 Indien Opdrachtgever binnen de voornoemde termijn bezwaar maakt tegen het voornemen van Conversie Ratio & User Xperience BV om een nieuwe onderaannemer in te schakelen, dan zullen beide Partijen zich inspannen om in goed overleg tot een redelijke oplossing te komen. Indien partijen geen overeenstemming kunnen bereiken over het voornemen van Conversie Ratio & User Xperience BV, dan is Conversie Ratio & User Xperience BV gerechtigd om de betreffende nieuwe onderaannemer in te schakelen en

is Opdrachtgever gerechtigd om de Overeenkomst op te zeggen tegen de datum waarop de nieuwe onderaannemer ingeschakeld wordt.

32.5 Conversie Ratio & User Xperience BV spant zich ervoor in om ingeschakelde onderaannemers redelijkerwijs wezenlijk dezelfde verplichtingen op leggen als tussen Opdrachtgever en Conversie Ratio & User Xperience BV zijn overeengekomen.

33. Beveiliging

33.1 Conversie Ratio & User Xperience BV zal zich inspannen voldoende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).

33.2 Conversie Ratio & User Xperience BV zal zich ervoor inspannen dat de beveiliging voldoet aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is. Conversie Ratio & User Xperience BV staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.

33.3 Opdrachtgever stelt enkel persoonsgegevens aan Conversie Ratio & User Xperience BV ter beschikking voor verwerking, indien hij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de naleving van de door partijen afgesproken maatregelen.

34. Meldplicht

34.1 In het geval van een datalek (waaronder wordt verstaan: 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 persoonsgegevens), zal Conversie Ratio & User Xperience BV Opdrachtgever onverwijld, maar in ieder geval binnen 72 uur na constatering van het datalek, daarover informeren. Naar aanleiding van de berichtgeving van Conversie Ratio & User Xperience BV zal Opdrachtgever beoordelen of hij de betrokkene(n) en/of de relevante toezichthouder(s) zal informeren of niet.

34.2 Op verzoek van Opdrachtgever en indien nodig zal Conversie Ratio & User Xperience BV redelijkerwijs meewerken aan het informeren van de betrokkene(n) en/of de relevante toezichthouder(s).

34.3 De kennisgeving van Conversie Ratio & User Xperience BV aan Opdrachtgever omvat het feit dat er een datalek is geweest, alsmede:

- a. De datum waarop het datalek heeft plaatsgevonden (indien geen exacte datum bekend is: de periode waarbinnen het datalek heeft plaatsgevonden);
- b. Wat de (vermeende) oorzaak is van het datalek en wat het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg is;
- c. Het aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt (indien geen exact aantal bekend is: het minimale en maximale aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt);
- d. Een omschrijving van de groep personen van wie gegevens zijn gelekt, inclusief het soort of de soorten persoonsgegevens die gelekt zijn;
- e. Of de gegevens versleuteld, gehasht of op een andere manier onbegrijpelijk of ontoegankelijk zijn gemaakt voor onbevoegden;
- f. Wat de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen zijn om het lek te dichten en om de gevolgen van het lek te beperken;
- g. Contactgegevens voor de opvolging van de melding.

35. Afhandeling van verzoeken van betrokkenen

35.1 In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten (zoals een verzoek om persoonsgegevens te corrigeren of verwijderen) richt aan Conversie Ratio & User Xperience BV, zal Conversie Ratio & User Xperience BV het verzoek doorsturen aan Opdrachtgever. Vervolgens zal Opdrachtgever het verzoek verder afhandelen. Conversie Ratio & User Xperience BV mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

35.2 Conversie Ratio & User Xperience BV zal redelijkerwijs bijstand verlenen aan Opdrachtgever bij de behandeling van de in het vorige lid genoemde verzoeken. Conversie Ratio & User Xperience BV mag redelijkerwijs kosten in rekening brengen bij Opdrachtgever voor de voornoemde bijstand.

36. Geheimhouding

36.1 Op alle persoonsgegevens die Conversie Ratio & User Xperience BV verwerkt in opdracht van Opdrachtgever, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Opdrachtgever toestemming heeft gegeven om de persoonsgegevens aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de persoonsgegevens aan derden logischerwijs nodig is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de uitvoering van de Overeenkomst, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de persoonsgegevens aan een derde te verstrekken.

37. Audit

- 37.1 Opdrachtgever heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van alle punten uit deze module, en alles dat daar direct verband mee houdt. Deze audit mag eens per jaar plaatsvinden. Minimaal twee weken voorafgaande aan de voorgenomen audit, zal Opdrachtgever Conversie Ratio & User Xperience BV hierover informeren
- 37.2 Conversie Ratio & User Xperience BV zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk ter beschikking stellen.
- 37.3 De bevindingen van de uitgevoerde audit zullen door Partijen in onderling overleg worden beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, al dan niet worden doorgevoerd door één van de Partijen of door beide Partijen gezamenlijk.
- 37.4 De kosten van de audit worden door Opdrachtgever gedragen. Mogelijke uren die Conversie Ratio & User Xperience BV naar aanleiding van de audit maakt, bijvoorbeeld voor het geven van advies of het aanpassen van een Product, worden door Opdrachtgever betaald.

38. Einde

- 38.1 Zodra de Overeenkomst, om welke reden en op welke wijze dan ook, is beëindigd, zal Conversie Ratio & User Xperience BV – naar keuze van Opdrachtgever – alle persoonsgegevens die bij haar aanwezig zijn retourneren aan Opdrachtgever, en/of deze persoonsgegevens en eventuele kopieën daarvan verwijderen. Indien Opdrachtgever ervoor kiest om persoonsgegevens te laten retourneren, dan mag Conversie Ratio & User Xperience BV de kosten die zij hiervoor moet maken redelijkerwijs in rekening brengen bij Opdrachtgever.

Bijlage 1: Maatregelen bescherming persoonsgegevens

1. Van de persoonsgegevens wordt dagelijks een back up gemaakt om te verzekeren dat het eventuele verlies van gegevens niet meer dan één dag bedraagt.
2. De back-ups worden buiten de kantoren van Conversie Ratio & User Xperience BV op een veilige locatie bewaard via Cloud86.
3. Conversie Ratio & User Xperience BV meldt een storing in de verwerking die langer dan vier uur duurt onmiddellijk aan Opdrachtgever.
4. Conversie Ratio & User Xperience BV treft voorzieningen voor een adequate toegangsbeveiliging tot de persoonsgegevens, zodat alleen geautoriseerd personeel toegang kan verkrijgen en alleen voor zover voor de werkzaamheden relevant. Conversie Ratio & User Xperience BV houdt een lijst bij van geautoriseerd personeel. Een en ander wordt op verzoek van Opdrachtgever getoond.
5. Conversie Ratio & User Xperience BV heeft een adequaat en up to date mechanisme in werking om kwaadaardige software, waaronder computervirussen, te detecteren en adequaat af te handelen.
6. Conversie Ratio & User Xperience BV zal Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van voorgenomen relevante wijzigingen in de verwerkingsprocessen.
7. Voor zover Conversie Ratio & User Xperience BV (nog) geen continuïteitsplan in werking heeft, zullen partijen na totstandkoming van deze verwerkersovereenkomst in overleg treden over de manier waarop een dergelijk plan zal inrichten.