



Algemene Voorwaarden iWink

Versie: 2024.05

Het woordmerk “iWink” en de met een hoofdletter geschreven termen hebben in dit document de betekenis zoals bij “Definities” vermeld.

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van iWink en maken integraal onderdeel uit van iedere Overeenkomst die daaruit voortvloeit tussen iWink en Klant.

Bepalingen of voorwaarden gesteld door Klant zijn voor iWink alleen bindend indien en voor zover dat uitdrukkelijk Schriftelijk is aanvaard.

Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Abonnement:** (het gedeelte van) de Overeenkomst waarbij iWink zich verbindt om gedurende een tijdsperiode continu of steeds opnieuw prestaties te verrichten (bijv. een servicebundel of een jaarcontract voor een websitepakket).
- **Account:** het toegangsrecht tot een beheerpaneel waarmee Klant (bepaalde aspecten van) de Diensten kan beheren en configureren, maar ook de configuratie en de voor Klant opgeslagen gegevens zelf.
- **Algemene Voorwaarden:** de bepalingen uit dit document.
- **AVG:** Algemene Verordening Gegevensbescherming
- **Betrokkene:** geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon conform artikel 4 sub 1 AVG
- **Datalek:** inbreuk op de beveiliging die leidt tot aanzienlijke kans op ernstige nadelige gevolgen of ernstige nadelige gevolgen heeft voor de bescherming van Persoonsgegevens
- **Dienst:** een product en/of dienst die iWink aan Klant zal leveren op grond van een Overeenkomst.
- **iWink:** de vennootschap iWink BV, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 02066088.
- **Klant:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie iWink een Overeenkomst heeft gesloten of die daarover met iWink onderhandelt, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtverkrijgende(n) en erfgenamen.
- **Nacalculatie:** situatie waarin de daadwerkelijk door iWink voor Klant gewerkte uren in rekening worden gebracht bij Klant tegen de geldende uurtarieven.
- **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen iWink en Klant op grond waarvan iWink Diensten levert aan Klant.
- **Persoonsgegevens:** eventuele persoonsgegevens die in de zin van de AVG die bij de uitvoering van de Overeenkomst door iWink dienen te worden verwerkt.
- **Schriftelijk:** naast papieren geschriften ook e-mail of een ander kanaal waarvan de verzender kan vaststellen dat de tekst is aangekomen bij de ontvanger, en de identiteit van de afzender en de integriteit van het bericht voldoende vaststaat.
- **SLA:** Service Level Agreement

- **Toepassingen Met Verhoogd Risico:** toepassingen waarbij een fout in de Diensten kan leiden tot dood, ernstig letsel of verlies van (persoons)gegevens met zeer hoge gevolgschade. Voorbeelden van deze toepassingen zijn: vervoerssystemen waarbij een fout tot gevolg kan hebben dat treinen ontsporen of vliegtuigen verongelukken; medische systemen waarbij een fout tot gevolg kan hebben dat een patiënt geen of een verkeerde behandeling kan krijgen; systemen waar een substantieel deel van de bevolking afhankelijk van is voor de toebedeling van cruciale overheidsdiensten, zoals DigiD; systemen waarin (veel) medische gegevens of andere bijzondere gegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, of anderszins zeer gevoelige gegevens zijn opgeslagen.
- **Werk:** een door iWink voortgebracht werk, zoals een website, (web)applicatie, lay-out, databestand, software, documentatie, advies, rapport, analyse, ontwerp, tekst, foto, film, geluidsopname, afbeelding, audiovisueel materiaal, logo, huisstijl, marketing- en/of communicatieplan, concept, documentatie en andere voortbrengselen van de geest, alsmede voorbereidend materiaal daarvan en (al dan niet gecodeerde) bestanden of gegevensdragers waarop dit werk zich bevindt.

Artikel 1. Offerte en aanvaarding

1.1 iWink stelt een offerte op waarin iWink aangeeft welke Diensten iWink aanbiedt, wat bij de Diensten inbegrepen is en welk bedrag daarvoor verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de in de offerte aangegeven omschrijving van de Diensten is bindend.

1.2. Een offerte is geheel vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na verzending, tenzij anders aangegeven in de offerte. iWink kan niet verplicht worden een aanvaarding na deze periode te accepteren, maar als iWink dat toch doet, is de offerte alsnog aanvaard.

1.3. De Overeenkomst komt tot stand op het moment waarop de aanvaarding van de offerte door Klant wordt ontvangen door iWink. Klant dient op nader te melden wijze een (elektronische) handtekening te plaatsen voor akkoord.

1.4. Indien Klant niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de offerte, maar er desondanks Schriftelijk mee instemt dat iWink werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Klant iWink verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele offerte af te wachten.

1.5. Elke andere aanbieding van iWink, Schriftelijk of niet, is vrijblijvend. Berekeningen en begrotingen zijn niet bindend.

Artikel 2. Uitvoering van de Diensten

2.1. Nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen zullen de Diensten door iWink uitgevoerd worden conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Klant.

2.2. iWink heeft het recht de Diensten (tijdelijk) niet of beperkt te leveren als Klant een Overeengekomen verplichting tegenover iWink niet na komt of als Klant in strijd handelt met deze Algemene Voorwaarden.

2.3. iWink zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van Diensten en daarbij behorende systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Klant hiermee opgeslagen gegevens te



realiseren. iWink biedt geen garanties over kwaliteit of beschikbaarheid, tenzij anders is overeengekomen middels een als zodanig aangeduide SLA.

2.4. Door iWink opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking, behalve waar een eventuele SLA termijnen stelt die niet anders dan als resultaatsverbintenis kunnen worden opgevat.

2.5. iWink heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op de werkzaamheden die derden in het kader van de Overeenkomst verrichten.

2.6. Indien overeengekomen, krijgt Klant toegang tot een of meerdere Accounts. iWink zorgt voor voldoende technische voorzieningen om Accounts veilig te houden, waaronder encryptie, de mogelijkheid tot het kiezen van een sterk wachtwoord en de mogelijkheid tot het toepassen van multifactorauthenticatie.

2.7. iWink zal zich beschikbaar houden voor een redelijk niveau van klantenondersteuning op afstand, tijdens reguliere kantooruren van iWink, voor zover de toepasselijke SLA niet anders bepaalt. Deze ondersteuning is bedoeld voor één contactpersoon van Klant. Het geven van een training, het voor de Klant uitvoeren van beheerwerkzaamheden of het ontwikkelen van Werken hoort niet bij deze klantenondersteuning.

2.8. iWink heeft het recht om zonder vooroverleg wijzigingen in de Diensten aan te brengen voor zover de Diensten blijven voldoen aan de specificaties in de offerte.

2.9. iWink kan de beschikbaarheid van Dienst tijdelijk onderbreken wanneer dit nodig is om onderhoud uit te voeren. Deze onderbrekingen worden genegeerd bij het berekenen van beschikbaarheid in het kader van de SLA.

2.10. iWink verzorgt dagelijks back-ups om de continuïteit van Diensten te kunnen garanderen. Deze back-ups worden veilig opgeslagen op het grondgebied van de Europese Unie. Indien er gegevens uit een back-up worden teruggezet op verzoek van Klant, dan worden de kosten van deze werkzaamheden in rekening gebracht.

Artikel 3. Verplichtingen van Klant

3.1. Van Klant wordt verwacht bij te dragen aan alles wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Overeenkomst mogelijk te maken.

3.2. Klant zal iWink toegang geven tot alle plaatsen en diensten onder haar beheer (zoals APIs of back-office applicaties) die iWink redelijkerwijs nodig heeft om de Diensten te leveren.

3.3. Indien Klant weet, of kan vermoeden, dat iWink bepaalde (extra) maatregelen zal moeten treffen om aan diens verplichtingen te kunnen voldoen, zal Klant iWink daarvan direct op de hoogte stellen. Deze verplichting geldt bijvoorbeeld als Klant weet of behoort te voorzien dat er een buitengewone piek in belasting van de systemen van iWink zal ontstaan, die in enige waarschijnlijkheid onbeschikbaarheid van de Diensten zou kunnen veroorzaken. Dit geldt vooral indien Klant weet dat er ook Diensten aan anderen worden geleverd via dezelfde systemen als die iWink gebruikt om Diensten aan Klant te leveren. iWink zal zich na waarschuwing inspannen om onbeschikbaarheid van de Diensten te voorkomen. Tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is



overeengekomen, kunnen alle redelijke extra kosten die daarbij worden gemaakt, in rekening worden gebracht aan Klant.

3.4. Klant is verantwoordelijk voor het veilig omgaan met zijn Account(s). Indien Klant vermoedt of redelijkerwijs behoort te vermoeden of te weten dat misbruik van een Account plaatsvindt, dient Klant dit direct aan iWink te melden zodat iWink maatregelen kan nemen.

3.5. Iedere actie die met een Account van Klant of een door Klant aangemaakt Account plaatsvindt, wordt geacht onder verantwoordelijkheid en risico van Klant te vallen.

3.6. Klant is verantwoordelijk voor instructie over de werking van de Diensten aan de gebruikers van de Accounts.

3.7. Klant mag de Diensten niet gebruiken voor Toepassingen Met Verhoogd Risico, tenzij de Dienst uitdrukkelijk als geschikt voor dergelijke toepassingen is aangemerkt. Indien geen van de Diensten als geschikt is aangemerkt, kan Klant een verzoek indienen bij iWink voor een maatwerkovereenkomst.

3.8. Indien Klant voor het specifieke gebruik dat hij aan de Diensten geeft of beoogt te geven enige vergunning of andere toestemming van overheidsinstanties of derden nodig heeft, dient Klant zelf zorg te dragen voor het verkrijgen daarvan. Klant garandeert iWink dat hij alle vergunningen en/of toestemmingen bezit die noodzakelijk zijn voor het gebruik van de Diensten door Klant.

Artikel 4. Gedragsregels en notice/takedown

4.1. Het is Klant verboden om met gebruikmaking van de Diensten de Nederlandse, Europese of andere op Klant of iWink van toepassing zijnde wet- of regelgeving te schenden of om inbreuk te maken op de rechten van anderen.

4.2. Het is (of dit nu legaal is of niet) Klant verboden om met de Diensten materialen aan te bieden die:

- a. bedoeld zijn om anderen te ondersteunen bij het schenden van de rechten van derden, zoals websites met hacktools of uitleg over computercriminaliteit die is bedoeld om de lezer in staat te stellen de omschreven criminele gedragingen te (doen) plegen en niet om zich daartegen te kunnen verdedigen;
- b. smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend zijn;
- c. pornografie bevatten of erop zijn gericht om anderen te helpen dergelijke materialen te vinden;
- d. een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder (maar niet uitsluitend) het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie;
- e. hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) materiaal dat inbreuk maakt op auteursrechten, naburige rechten of portretrechten;
- f. ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat;
- g. kwaadaardige of misleidende inhoud zoals virussen, spyware of phishing bevat.

4.3. Klant onthoudt zich ervan overige klanten of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan systemen of netwerken van iWink of overige klanten. Het is Klant verboden processen of programma's, al dan niet via de systemen van iWink, op te starten waarvan Klant weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks iWink, haar klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.



4.4. Indien naar het oordeel van iWink hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van iWink of derden en/of van de dienstverlening via internet, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, phishing, denial-of-service-aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is iWink gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. iWink mag de kosten die redelijkerwijs gepaard gaan met deze maatregelen verhalen op Klant, indien het gevaar veroorzaakt wordt door of specifiek gericht is op de systemen van Klant.

4.5. Wanneer iWink een klacht ontvangt over overtreding van dit artikel door Klant, of zelf constateert dat hiervan sprake lijkt te zijn, zal iWink Klant zo snel mogelijk op de hoogte stellen van de klacht of overtreding. Klant zal zo spoedig mogelijk een reactie geven, waarna iWink zal besluiten hoe te handelen. In uitzonderlijke gevallen waarbij de klager naar de mening van iWink heeft verzocht de klacht niet door te sturen, of iWink meent dat de overtreding onmiskenbaar is, hoeft iWink de klacht niet door te sturen.

4.6. Als iWink vindt dat er sprake is van een overtreding, zal zij de toegang tot het betreffende materiaal blokkeren, echter zonder dit materiaal definitief te verwijderen (tenzij dit technisch onmogelijk blijkt, in welk geval iWink een back-up zal maken). iWink zal zich inspannen om daarbij geen overige materialen te raken. iWink zal Klant zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van genomen maatregelen.

4.7. iWink is te allen tijde gerechtigd om aangifte te doen van geconstateerde strafbare feiten. Ook is iWink gerechtigd om naam, adres en andere identificerende gegevens van Klant af te geven aan een derde die klaagt dat Klant inbreuk maakt op diens rechten of deze Algemene Voorwaarden, mits de juistheid van die klacht in redelijkheid voldoende aannemelijk is en de derde een duidelijk belang heeft bij afgifte van de gegevens.

4.8. Hoewel iWink ernaar streeft om zo redelijk, zorgvuldig en adequaat mogelijk op te treden na klachten over Klant, is iWink niet gehouden tot vergoeding van schade als gevolg van maatregelen als bedoeld in dit artikel.

4.9. Het is Klant niet toegestaan om de Diensten door te leveren (te "resellen").

Artikel 5. Aanvraag van domeinnamen

5.1. Tenzij nadrukkelijk overeengekomen, maakt het registreren van een domeinnaam geen deel uit van de Dienst.

5.2. Als een domeinnaamregistratie onderdeel is van de Dienst, zal iWink zich inspannen om deze aan te vragen bij de uitgevende instantie.

5.3. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de registrerende instanties. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam. iWink vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.

5.4. Uitsluitend na bevestiging van de uitgevende instantie dat domeinregistratie geslaagd is, is de Dienst geleverd. Een factuur voor kosten van registratie is geen bewijs van levering.

5.5. Klant vrijwaart en houdt iWink schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door Klant. iWink is niet aansprakelijk voor het verliezen door Klant van diens



recht(en) op een domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam voor de registratie of na opzegging door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen, tenzij iWink heeft gehandeld met bewuste roekeloosheid of opzet.

5.6. Indien van toepassing dient Klant zich te conformeren aan de regels die registrerende instanties stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van een domeinnaam.

5.7. In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Klant is iWink gerechtigd een domeinnaam van Klant op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.

Artikel 6. Opslag- en datalimieten

6.1. iWink kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die Klant mag gebruiken in het kader van de Diensten.

6.2. Mocht Klant de geldende limieten overschrijden, dan zal iWink na verzending van ten minste één waarschuwingsbericht aan Klant betreffende de overschrijding, een extra bedrag in rekening te brengen volgens de daarvoor bij iWink gebruikelijke tarieven.

6.3. Wanneer een excessieve hoeveelheid dataverkeer wordt veroorzaakt door een oorzaak van buitenaf (zoals bij een denial of service aanval), is iWink gerechtigd de kosten door te belasten naar Klant volgens de daarvoor bij iWink gebruikelijke tarieven.

Artikel 7. Zoekmachine-optimalisatie

7.1. Indien zoekmachine-optimalisatie onderdeel uitmaakt van de Dienst, dan zal iWink zich inspannen om de positie en zoekresultaten van een Werk ten gunste van Klant te beïnvloeden. Klant erkent en begrijpt dat de positie van en zoekresultaten in zoekmachines volledig bepaald wordt door de beheerders van de betreffende zoekmachines. iWink kan dan ook geen enkele garantie geven op het te bereiken resultaat.

Artikel 8. Ontwikkelen van Werken

8.1. Met betrekking tot het ontwikkelen, configureren en/of aanpassen van Werken geldt het in dit artikel bepaalde.

8.2. iWink geeft geen garanties ten aanzien van functioneren van Werken bij gebruik van niet courante, verouderde of nieuwe versies van besturingssystemen, browsers, plug-ins, scripts, standaardsoftware en dergelijke.

8.3. iWink is gerechtigd, maar niet 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 Klant de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

8.4. Als een Dienst vereist dat Klant bronmaterialen aan iWink levert, staat Klant er te allen tijde voor in dat hij beschikt over de licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door iWink. Klant vrijwaart iWink van claims van derden ten aanzien van schending van deze rechten.



8.5. iWink 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, configuratie of aanpassing van Werken.

8.6. iWink spant zich in om een overeengekomen planning te behalen, maar het overschrijden van een datum of termijn brengt iWink niet in verzuim.

8.7. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde Werken bij Klant. iWink zal Klant informeren over de van toepassing zijnde licentievoorwaarden.

8.8. Klant vrijwaart iWink voor aanspraken van derden betreffende installatie en licenties van de software, behoudens voor zover de aanspraken het gevolg zijn van informatie of licenties geleverd door iWink.

8.9. iWink zal de bronbestanden (zoals, maar niet beperkt tot broncode) van geleverde Werken alleen aan Klant ter beschikking stellen, voor zover dit specifiek voor Klant ontwikkeld maatwerk betreft.

8.10. Tenzij nadrukkelijk overeengekomen is iWink niet gehouden om inhoud, zoals teksten en afbeeldingen te plaatsen. Bij de ontwikkeling of aanpassing van Werken plaatst iWink soms voorbeeld-inhoud. De Klant is steeds zelf verantwoordelijk om inhoud te creëren en te plaatsen via het Content Management Systeem.

Artikel 9. Oplevering en aanvaarding

9.1. iWink zal te ontwikkelen of aan te passen Werken of gedeelten daarvan opleveren wanneer deze in haar professionele opinie voldoen aan de specificaties of geschikt zijn voor gebruik.

9.2. Als een Werk voor een vaste prijs is aangenomen, dient Klant het opgeleverde na van elke fase te aanvaarden of binnen 14 dagen na oplevering beargumenteerd af te keuren. Een Werk kan alleen afgekeurd worden indien Klant kan aantonen dat het niet voldoet aan de specificaties die zijn overeengekomen in de offerte.

9.3. De kosten voor deze eventuele keuring komen voor rekening van Klant.

9.4. Indien Klant het (gedeelte van het) Werk na 14 dagen na oplevering (nog) niet heeft afgekeurd, dan geldt het als aanvaard.

9.5. Indien een Werk niet voor een vaste prijs is aangenomen, maar wordt gefactureerd op basis van Nacalculatie geldt het Werk bij oplevering onmiddellijk als aanvaard door Klant.

9.6. Indien Klant aanpassingen wenst aan een reeds aanvaard Werk, dan worden deze behandeld als meerwerk.

9.7. Ook indien een reeds aanvaard Werk moet worden aangepast zodat het weer goed functioneert in combinatie met andere software (zoals bedoeld in 9.2), dan worden deze aanpassingen behandeld als meerwerk.



Artikel 10. Intellectueel eigendom

10.1. Alle rechten van intellectueel eigendom op de door iWink ontwikkelde Werken berusten uitsluitend bij iWink of haar licentiegevers.

10.2. Klant verkrijgt uitsluitend de niet-exclusieve gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of anderszins Schriftelijk expliciet worden toegekend. Voor het overige zal Klant deze Werken niet verveelvoudigen of openbaar maken. Afgifte van broncode van Werken is alleen verplicht indien expliciet overeengekomen.

10.3. iWink gebruikt voor haar werkzaamheden (open source) software waarvan de rechten bij derden liggen. Voor door iWink gemaakte werken geldt dat de rechten bij iWink liggen, tenzij er met Klant Schriftelijk afgesproken wordt dat de rechten overgedragen worden.

10.4. Het is Klant niet toegestaan enige aanduiding van auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de Werken te verwijderen of te wijzigen, inclusief aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Werken.

10.5. Partijen mogen elkaars merk, handelsnaam en/of logo gebruiken voor promotionele doeleinden, bijvoorbeeld als referentie op een website, zonder dat dit als inbreuk op enig intellectueel eigendom zal worden gezien.

10.6. Het is iWink toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van diens Werken. Als iWink door middel van technische bescherming deze Werken heeft beveiligd, is het Klant niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken, behalve als de wet dwingend het tegendeel bepaalt.

Artikel 11. Installatie en onderhoud van Werken

11.1. Indien dit als Dienst overeengekomen is, zal iWink de Werken installeren en configureren op de overeengekomen omgeving.

11.2. Indien voor het gebruik van Werken licenties van derden noodzakelijk zijn, zal Klant deze licenties afnemen en ervoor zorgen dat de daarin opgenomen bepalingen stipt nageleefd worden. Klant vrijwaart iWink voor aanspraken van derden betreffende installatie en licenties van de software, behoudens voor zover de aanspraken het gevolg zijn van informatie of licenties geleverd door iWink.

11.3. Indien onderhoud overeengekomen is als Dienst, zal iWink zich verder inspannen om op verzoek van Klant de Werken aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. iWink is echter steeds gerechtigd een dergelijk verzoek te weigeren als dit naar haar oordeel niet haalbaar is of een goede werking of beschikbaarheid van de Werken kan belemmeren. Dergelijk onderhoud wordt gefactureerd op basis van Nacalculatie, tenzij anders is overeengekomen.

Artikel 12. Prijzen en betaling

12.1. Alle prijzen zijn in euro's, tenzij anders overeengekomen. Periodieke kosten dienen jaarlijks vooraf voldaan te worden.



12.2. Tenzij bij een bedrag uitdrukkelijk anders is vermeld, zijn alle door iWink genoemde prijzen exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

12.3. Als een prijs is gebaseerd op door Klant verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist of onvolledig te zijn, dan heeft iWink het recht de prijzen hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.

12.4. iWink zal voor de door Klant verschuldigde bedragen een elektronische factuur sturen aan Klant.

12.5. De betalingstermijn van facturen is veertien dagen na de datum van de factuur, tenzij een langere betalingstermijn is aangegeven op de factuur. Indien Klant niet tijdig betaalt, is hij vanaf veertien dagen na de datum van de factuur van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist.

12.6. Indien Klant meent dat (een gedeelte van) een factuur onjuist is, dient hij dit binnen de betalingstermijn aan iWink te melden. De betalingsverplichting van het betwiste (maar niet het overige) wordt opgeschort totdat iWink de melding heeft onderzocht. Als blijkt dat de betwisting onterecht was, dient Klant binnen zeven dagen het betwiste alsnog te voldoen.

12.7. Indien Klant in verzuim is, heeft dat de volgende consequenties:

- a. Over het openstaande bedrag is de wettelijke rente verschuldigd;
- b. Klant is, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtigde als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, juristen, deurwaarders en incassobureaus;
- c. iWink mag de toegang tot Accounts blokkeren;
- d. De voor Klant gehoste websites en andere Werken mogen door iWink ontoegankelijk worden gemaakt totdat de openstaande bedragen, rente en dergelijke zijn voldaan.

12.8. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Klant in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Klant wordt gelegd, Klant overlijdt of als deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

12.9. Facturatie van ontwikkeling van Werken geschiedt op basis van Nacalculatie tenzij anders is overeengekomen.

12.10. iWink heeft het recht om periodiek verschuldigde bedragen voorafgaand aan de levering van de Diensten in rekening te brengen.

12.11. Tenzij Klant een consument is, is beroep door Klant op opschorting, verrekening of aftrek niet toegestaan.

12.12. Klant is gehouden de bedragen voortkomende uit de Overeenkomst te voldoen aan iWink. Indien Klant uit meerdere natuurlijke en/of rechtspersonen bestaat, zijn ieder van die personen gehouden aan de betalingsverplichtingen gevolg te geven.

12.13. Als er bewijs geleverd dient te worden ter zake de verrichte prestaties en de daarvoor door Klant verschuldigde bedragen leveren, onverminderd het recht van Klant tot het leveren van tegenbewijs, leveren alle relevante documenten en gegevens uit de systemen en administratie van iWink volledig bewijs op.



Artikel 13. Meerwerk

13.1. Alle wijzigingen in de Diensten, hetzij op verzoek van Klant, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is, worden wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn als meerwerk beschouwd en voor zover daaruit minder kosten bestaan als minderwerk. Deze worden overeenkomstig gefactureerd aan Klant tegen het gebruikelijke uurtarief.

13.2. Als iWink meer werk moet verrichten dan iWink had moeten voorzien ten tijde van de offerte, of onder bezwaarlijker omstandigheden moet werken dan hem bij het aangaan van de Overeenkomst bekend was of behoorde te zijn, is iWink gerechtigd de daaruit voortvloeiende extra kosten aan Klant in rekening te brengen.

13.3. Indien Klant zich niet in de betrokken meerkosten kan vinden heeft hij het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van het meerwerk te annuleren, echter zonder recht op restitutie of kwijtschelding van de kosten van al uitgevoerd meerwerk.

13.4. Klant begrijpt dat door wijziging van de overeenkomst en/of het ontstaan van meerwerk het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van alle in de Overeenkomst gemaakte afspraken kunnen worden beïnvloed.

Artikel 14. Duur, (prijs)wijzigingen en opzegging

14.1. De duur van de Overeenkomst is die tijdsspanne die nodig is om de Diensten te leveren. Een Abonnement is aangegaan voor een termijn van een jaar, tenzij in de Overeenkomst expliciet anders is overeengekomen. De Overeenkomst kan tussentijds slechts worden opgezegd zoals in deze Algemene Voorwaarden bepaald, of met goedvinden van beide partijen.

14.2. Elk der partijen mag een Abonnement opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden.

14.3. Het is iWink toegestaan om haar uurtarieven op elk moment aan te passen.

14.4. iWink is gerechtigd om gewijzigde prijzen en Algemene Voorwaarden vast te stellen die automatisch van toepassing worden op een stilzwijgende verlenging van een Abonnement. iWink dient deze wijzigingen Schriftelijk mede te delen aan Klant, tenminste 3 maanden voor het einde van de lopende termijn.

14.5. Bij gebreke van tijdige opzegging wordt een Abonnement stilzwijgend verlengd met een termijn gelijk aan de voorgaande termijn.

14.6. iWink mag op elk moment wijzigingen in deze Algemene Voorwaarden doorvoeren als deze noodzakelijk zijn vanwege gewijzigde wettelijke regelingen. Tegen dergelijke wijzigingen kan Klant geen bezwaar maken.

14.7. iWink mag de Overeenkomst per direct Schriftelijk opschorten of opzeggen als ten minste één van de volgende bijzondere gronden van toepassing is:

- a. Klant is in verzuim met betrekking tot een wezenlijke verplichting;
- b. Het faillissement van Klant is aangevraagd;
- c. Klant heeft surseance van betaling aangevraagd;
- d. De activiteiten van Klant worden beëindigd of geliquideerd.



14.8. Als iWink de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst, met inbegrip van de aanspraak op betaling voor de Diensten die zijn opgeschort.

14.9. Als de Overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, zijn de vorderingen van iWink op Klant onmiddellijk opeisbaar. In geval van ontbinding van de Overeenkomst blijven gefactureerde bedragen voor verrichte prestaties verschuldigd, zonder verplichting tot ongedaanmaking. In het geval van ontbinding door Klant mag Klant uitsluitend dat deel van de Overeenkomst ontbinden dat nog niet door iWink is uitgevoerd. Als de ontbinding aan Klant toerekenbaar is, heeft iWink recht op vergoeding van de schade die daardoor direct en indirect ontstaat.

Artikel 15. Geheimhouding en overname personeel

15.1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of behoort te weten dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting ook op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de overeenkomst.

15.2. iWink zal vertrouwelijke gegevens die Klant opslaat in de systemen van iWink niet delen met derden, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of iWink daartoe verplicht is volgens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel.

15.3. iWink mag de kennis die zij heeft opgedaan bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruiken voor andere opdrachten, voor zover hierbij geen informatie van Klant in strijd met verplichtingen rondom vertrouwelijkheid beschikbaar komt voor derden.

15.4. De verplichtingen uit dit artikel blijven ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de partij die de informatie verstrekt redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

15.5. Klant zal tot twaalf maanden na het einde van de Overeenkomst geen medewerkers van iWink een arbeidsovereenkomst aanbieden, in dienst nemen, of op andere wijze voor zich (trachten te) laten werken.

Artikel 16. Aansprakelijkheid

16.1. iWink is alleen aansprakelijk tegenover Klant in het geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst en uitsluitend voor vervangende schadevergoeding, dat wil zeggen vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie.

16.2. Iedere aansprakelijkheid van iWink voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, waaronder aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade, schade wegens misgelopen omzet of winst, alsook schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden.

16.3. De aansprakelijkheid van iWink is gemaximeerd tot het bedrag dat is gefactureerd aan Klant¹ in de twaalf maanden voorafgaand aan de maand waarin het schadebrengende feit zich voordeed, met een maximum van € 500.000,- (exclusief btw).



16.4. De aansprakelijkheid van iWink wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat alleen indien Klant iWink direct en deugdelijk Schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn gesteld wordt om de tekortkoming weg te nemen, en iWink ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat iWink in staat is adequaat te reageren. Door het verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering tot schadevergoeding vervalt de vordering van Klant naar iWink.

16.5. Klant is naar iWink aansprakelijk voor schade die door een aan hem toerekenbare fout of tekortkoming is ontstaan. Klant vrijwaart iWink tegen aanspraken over het bij de gebruikmaking van de Diensten door of met toestemming van Klant niet naleven van de gedragsregels in deze Algemene Voorwaarden. Deze vrijwaring geldt ook ten aanzien van personen die weliswaar geen werknemers van Klant zijn, maar de Diensten onder de verantwoordelijkheid of met toestemming van Klant hebben gebruikt.

Artikel 17. Overmacht

17.1. Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden als een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet.

17.2. Onder overmacht worden mede (maar niet uitsluitend) verstaan: storingen van publieke infrastructuur die normaliter voor iWink beschikbaar is, en waar de levering van de Diensten van afhankelijk is, maar waarover iWink geen feitelijke macht of contractuele nakomingsverbintenis kan uitoefenen, zoals de werking van de registers van IANA, RIPE of SIDN, en alle netwerken in het internet waar iWink geen contract mee heeft gesloten; storingen in infrastructuur en/of Diensten van iWink die zijn veroorzaakt door computercriminaliteit, bijvoorbeeld (D)DoS-aanvallen of al dan niet succesvolle pogingen om de netwerkbeveiliging of systeembeveiliging te omzeilen; tekortkomingen van leveranciers van iWink, die iWink niet kon voorzien en waar iWink diens leverancier niet voor aansprakelijk kan stellen, bijvoorbeeld doordat bij de betreffende leverancier (eveneens) sprake was van overmacht; overheidsmaatregelen; stakingen; oorlogen; terroristische aanslagen en binnenlandse onlusten.

17.3. Als een overmachtsituatie langer dan drie maanden duurt, heeft elk der partijen het recht om de Overeenkomst Schriftelijk te ontbinden. Wat al op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar verder nog iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel 18. Verwerking van persoonsgegevens

18.1. De bepalingen in dit artikel zijn alleen van toepassing als en voor zover Klant aan iWink een omschrijving van Persoonsgegevens, inclusief aard en doel van de verwerking, categorieën betrokkenen en bewaartermijnen heeft verstrekt. De bepalingen in dit artikel zijn niet van toepassing op andere verwerkingen, zoals e-mailverkeer van en naar iWink.

18.2. Klant is verantwoordelijke (in de zin van de AVG) voor de verwerking van de Persoonsgegevens. iWink treedt op als verwerker (in de zin van de AVG) en heeft geen zelfstandige zeggenschap over de Persoonsgegevens.



18.3. iWink verwerkt Persoonsgegevens in opdracht van Klant, in overeenstemming met de door Klant bepaalde doeleinden en bewaartermijnen en in overeenstemming met eventuele overige door de Klant verstrekte instructies. Klant zorgt dat zijn instructies aan iWink leiden tot een verwerking die in overeenstemming zal zijn met toepasselijke regelgeving en geen inbreuk zal maken op enig recht van derden. Als iWink toch meent dat de verwerking een inbreuk op wet- of andere regelgeving opleveren, dan zal iWink dat melden aan Klant.

18.4. iWink zorgt voor passende technische en organisatorische maatregelen om de Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen onrechtmatige verwerking. Hierbij wordt rekening gehouden met de stand van de techniek en de kosten van de uitvoer. Dit staat altijd in verhouding met de risico's die de verwerking en de aard van de gegevens met zich meebrengen.

18.5. In geval van een Datalek, zal iWink Klant zo snel mogelijk informeren. Zo mogelijk binnen vierentwintig uur nadat het Datalek ter kennis van iWink is gekomen.

18.6. iWink garandeert dat Persoonsgegevens niet buiten de Europese Economische Ruimte worden verwerkt.

18.7. Klant heeft het recht, op eigen kosten, Persoonsgegevens door iWink te laten terughalen of vernietigen voor de gehele duur van de overeenkomst tot een jaar daarna.

18.8. iWink verleent desgevraagd medewerking aan Klant zodat deze haar verplichtingen voortvloeiend uit wetgeving (zoals het onderzoeken en afhandelen van een klacht of melding, of het uitvoeren van een PIA) zal kunnen nakomen.

18.9. Als een Betrokkene een verzoek of klacht aan iWink richt, zal iWink deze onmiddellijk doorsturen naar Klant.

18.10. iWink en alle medewerkers die toegang hebben tot de Persoonsgegevens, zullen de Persoonsgegevens waarvan zij kennisnemen geheimhouden, tenzij een wettelijk voorschrift hen tot mededeling verplicht.

18.11. iWink zal alle medewerkers die betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst een geheimhoudingsverklaring laten tekenen.

18.12. Na verstrekking van de omschrijving van de Persoonsgegevens (zoals bedoeld in het eerste lid van dit artikel) geeft iWink aan of er voor deze verwerking subverwerkers worden ingeschakeld en, zo ja, welke. Klant dient akkoord te gaan met deze opgave voordat de verwerking van Persoonsgegevens kan worden gestart.

18.13. iWink heeft schriftelijk vastgelegde afspraken met alle subverwerkers en legt subverwerkers tenminste dezelfde verplichtingen op als voortvloeien uit deze overeenkomst. iWink ziet erop toe dat subverwerkers deze verplichtingen nakomen.

18.14. iWink blijft verantwoordelijk voor de gevolgen van een eventuele uitbesteding aan subverwerkers.

18.15. Klant mag op eigen kosten de maatregelen en de naleving van de verplichtingen van iWink controleren. Dit op voorwaarden dat Klant iWink daarvan tenminste achtenveertig uur van tevoren op de hoogte stelt en bij inspectie redelijke aanwijzingen van iWink opvolgt. De bedrijfsvoering van iWink mag daarbij niet onredelijk worden verstoord.



Artikel 19. Procedure na beëindiging

19.1. Na beëindiging van de Overeenkomst, als gevolg van opzegging dan wel ontbinding, is iWink gerechtigd om per direct alle opgeslagen gegevens te wissen of ontoegankelijk te maken en alle Accounts van Klant op te heffen.

19.2. Indien Klant een export wil ontvangen van gegevens die zijn opgeslagen in system van iWink, dan dient Klant dit uiterlijk twee weken voor het einde van de Overeenkomst Schriftelijk aan iWink te melden. Indien redelijkerwijs mogelijk zal iWink hieraan medewerking verlenen. iWink is gerechtigd de kosten voor het maken van deze export door te belasten naar Klant volgens de daarvoor bij iWink gebruikelijke tarieven.

19.3. Het wissen van voor Klant opgeslagen gegevens gebeurt standaard zonder speciale voorzorgen om het wissen onomkeerbaar te maken, maar kan op verzoek tegen bijbetaling met behulp van een softwarematige datashredder gebeuren.

Artikel 20. Slotbepalingen

20.1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

20.2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin iWink gevestigd is.

20.3. Als een bepaling uit deze overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen die zoveel als rechtens mogelijk in lijn liggen met de bedoeling van de oorspronkelijke overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.

20.4. Informatie en mededelingen, inclusief prijsaanduidingen, op de website van iWink zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. In geval van enige inconsistentie tussen de Website en de Overeenkomst prevaleert de Overeenkomst.

20.5. De logfiles en overige al dan niet elektronische administratie van iWink vormen volledig bewijs van stellingen van iWink en de door iWink ontvangen of opgeslagen versie van enige (elektronische) communicatie geldt als authentiek, tenzij Klant het tegendeel bewijst.

20.6. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld Schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en bankrekeningnummer.

20.7. Iedere partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande Schriftelijke toestemming van de andere partij. Deze toestemming is echter niet nodig in geval van bedrijfsovername of overname van de meerderheid van de aandelen van de betreffende partij. In afwijking hiervan is iWink steeds gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een moeder-, dochter- of zustermaatschappij.