



## Algemene voorwaarden

### 1. ALGEMENE VOORWAARDEN

1.1. Deze algemene voorwaarden, zoals deze van tijd tot tijd luiden, maken onderdeel uit van de Overeenkomst uit hoofde waarvan Watson & Holmes B.V., handelend onder de naam Watson+Holmes en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 67974228, diensten aan de Opdrachtgever verleent.

1.2. De Overeenkomst tussen Watson+Holmes en de Opdrachtgever (gezamenlijk "Partijen") komt elektronisch tot stand en wel op het moment dat de Opdrachtgever de offerte van Watson+Holmes digitaal ondertekent. In het geval dat wordt gewerkt met een opdrachtbrief van Opdrachtgever, komt de Overeenkomst tot stand bij ondertekening van de opdrachtbrief door Watson+Holmes. De offerte, tezamen met deze algemene voorwaarden en de documenten waarnaar in deze algemene voorwaarden wordt verwezen, (en in voorkomend geval de opdrachtbrief van Opdrachtgever) geven de Overeenkomst volledig weer (de "Overeenkomst"). In het geval van tegenstrijdigheden tussen het bepaalde in de offerte en de bepalingen van deze algemene voorwaarden, prevaleert het bepaalde in de offerte. In het geval van tegenstrijdigheden tussen het bepaalde in de offerte en de bepalingen van de opdrachtbrief van Opdrachtgever (indien van toepassing), prevaleert het bepaalde in de opdrachtbrief.

1.3. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en op alle facturen van Watson+Holmes aan de Opdrachtgever (en in voorkomend geval de opdrachtbrief van Opdrachtgever) ter zake van de dienstverlening door Watson+Holmes. Enige algemene voorwaarden van de Opdrachtgever zijn niet van toepassing.

1.4. Deze algemene voorwaarden worden geacht te zijn aanvaard door de Opdrachtgever wanneer de Opdrachtgever de offerte ondertekent (of, in voorkomend geval, wanneer Opdrachtgever zijn opdrachtbrief aan Watson+Holmes verstrekt). Door aanvaarding van deze algemene voorwaarden stemt de Opdrachtgever tevens in met de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden op alle toekomstige aanbiedingen, offertes, opdrachtbrieven, facturen en Overeenkomsten tussen de Opdrachtgever en Watson+Holmes.

1.5. Onverminderd het bepaalde in artikel 14.1, zijn afwijkingen van deze algemene voorwaarden slechts bindend indien deze schriftelijk zijn overeengekomen tussen Partijen.

### 2. SERVICES

2.1. Vanaf de datum opgenomen in de offerte (de "Startdatum") en voor de Duur (als gedefinieerd in artikel 11), verleent Watson+Holmes aan de Opdrachtgever de op de offerte aangegeven diensten. In dit kader zal Watson+Holmes:

a. het Watson+Holmes portaal, inclusief de daaraan ten grondslag liggende databestanden en gegevens verzamelingen, als 'Software-as-a-Service' ter beschikking stellen aan de Gebruikers van Opdrachtgever via de aangeboden website-applicatie. Het portaal is toegankelijk via een persoonsgebonden account via <https://bi.watsonholmes.nl/>;

b. aan de Opdrachtgever, tegen betaling van de verschuldigde vergoedingen als bepaald in artikel 6, het niet-exclusieve, niet-overdraagbare en niet sublicentieerbare, recht verlenen om Watson+Holmes portaal gedurende de Duur te gebruiken en laten gebruiken door Gebruikers uitsluitend ten behoeve van het in artikel 3.1. beschreven doel, welk gebruiksrecht de Opdrachtgever hierbij aanvaardt;

c. de Account Services verlenen aan de Gebruikers van de Opdrachtgever als beschreven in de aan de offerte aangehechte "Servicelevel- en beveiligingsrichtlijnen". De Account Services maken integraal onderdeel uit van de diensten en bestaan uit (i) een éénmalige gebruikerstraining van 60 minuten, (ii) een helpdesk en (iii) accountmanagement;

d. updates en/of nieuwe versies van het Watson+Holmes portaal beschikbaar stellen in overeenstemming met het in artikel 4 bepaalde; en

e. op verzoek van de Opdrachtgever, de beschikbare (meta)informatie ten aanzien van hoe Gebruikers het Watson+Holmes portaal gebruiken aan de Opdrachtgever ter beschikking stellen.



## Algemene voorwaarden

2.2. De Startdatum als bedoeld in artikel 2.1 (aanhef) is indicatief en kwalificeert niet als fataal. Overschrijding van de Startdatum levert geen wanprestatie op van Watson+Holmes en Watson+Holmes is in een dergelijk geval niet aansprakelijk voor enige schade en/of kosten jegens de Opdrachtgever.

2.3. Onder Gebruikers van Opdrachtgever worden uitsluitend medewerkers van Opdrachtgevers verstaan. Het is Opdrachtgever niet toegestaan accounts voor niet-medewerkers aan te maken.

2.4. Indien de diensten tevens het ontwikkelen van een op maat gemaakt product binnen het Watson+Holmes portaal inhouden, komen Partijen in de offerte de beoogde werkwijze en planning overeen alsmede de daarvoor verschuldigde prijs. De artikelen 3.6 en 6.3 van deze algemene voorwaarden zijn onverkort van toepassing. Watson+Holmes zal het product opleveren wanneer dit in haar professionele opinie voldoet of geschikt is voor gebruik. Opdrachtgever zal het opgeleverde binnen de tussen Partijen overeengekomen termijn evalueren, indien geen termijn is overeengekomen geldt hiervoor een termijn van 14 kalenderdagen. Indien Opdrachtgever het opgeleverde niet afkeurt binnen de hiervoor bedoelde termijn, wordt het opgeleverde geacht te zijn aanvaard door Opdrachtgever. Indien het product in fasen wordt opgeleverd, is Opdrachtgever na afloop van elke fase gehouden het opgeleverde te evalueren. De afkeuring in latere fase mag niet worden gebaseerd op aspectendie in een eerdere fase (al dan niet stilzwijgend) zijn geaccepteerd door Opdrachtgever. Afkeuring door Opdrachtgever dient schriftelijk en gemotiveerd te zijn en dient gestoeld te zijn op redelijke gronden. Bij afkeuring zal Watson+Holmes zich inspannen de reden van afkeuring weg te nemen, tenzij Watson+Holmes gemotiveerd aangeeft waarom afkeuring niet op gaat.

### 3. WATSON+HOLMES PORTAAL

3.1. Het gebruiksrecht van de Opdrachtgever, zoals omschreven in artikel 2.1 sub b, is beperkt tot zakelijk gebruik door de Opdrachtgever en Gebruikers ten behoeve van de eigen organisatie van de Opdrachtgever. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan om (de inhoud

van) het Watson+Holmes portaal en de met behulp van het Watson+Holmes portaal gegenereerde resultaten ten behoeve van derden te gebruiken of aan derden beschikbaar te stellen, met uitzondering van aan de Opdrachtgever gelieerde groepsentiteiten. Opdrachtgever ziet erop toe dat Gebruikers zich aan het in dit artikel 3.1 bepaalde conformeren.

3.2. Het Watson+Holmes portaal wordt 'as-is' aangeboden. Watson+Holmes geeft geen garanties met betrekking tot (de inhoud van) het Watson+Holmes portaal en Opdrachtgever kan geen aanspraken maken ten aanzien van de volledigheid, juistheid, conformiteit en de geschiktheid van (de inhoud van) Watson+Holmes portaal voor de door de Opdrachtgever beoogde doeleinden of bepaald gebruik.

3.3. Watson+Holmes streeft ernaar om (de inhoud van) het Watson+Holmes portaal continu beschikbaar te houden. Dit betreft een inspanningsverbintenis. Watson+Holmes staat er niet voor in dat (de inhoud van) het Watson+Holmes portaal steeds (ononderbroken) beschikbaar is en blijft. De Opdrachtgever accepteert dat de (ononderbroken) beschikbaarheid van (de inhoud van) Watson+Holmes portaal niet gegarandeerd kan worden gelet op onder andere de aard van de dienstverlening.

3.4. Watson+Holmes spant zich in het Watson+Holmes portaal up-to-date te houden, in ieder geval waar het beveiligingsaspecten betreft. De door Watson+Holmes getroffen beveiligingsmaatregelen, zoals deze van tijd tot tijd luiden, zijn niet-limitatief opgenomen in "Servicelevel- en beveiligingsrichtlijnen" bij de offerte.

3.5. Indien en voor zover het Watson+Holmes portaal deels bestaat uit software, databestanden en/of gegevensverzamelingen van derden (zoals opensource software of gegevens uit openbare bronnen), is de Opdrachtgever ten aanzien van de toegang tot en het gebruik van deze software, databestanden en/of gegevensverzamelingen van derden gebonden aan de toepasselijke licentievoorwaarden van deze derden op de voorwaarde dat Watson+Holmes de licentievoorwaarden van derden aan Opdrachtgever ter beschikking heeft gesteld.



## Algemene voorwaarden

3.6. Alle door Watson+Holmes genoemde termijnen, waaronder in de offerte, zijn indicatief en gelden niet als fataal. Overschrijding van dergelijke termijnen levert geen wanprestatie op van Watson+Holmes en Watson+Holmes is in een dergelijk geval niet aansprakelijk voor enige schade en/of kosten jegens de Opdrachtgever.

### 4. AANPASSINGEN, ONDERHOUD EN HELPDESK

4.1. Watson+Holmes mag (de inhoud van) het Watson+Holmes portaal naar eigen inzicht van tijd tot tijd aanpassen. Watson+Holmes zal de Opdrachtgever van materiële wijzigingen of wijzigingen die een wezenlijke vermindering van functionaliteit inhouden voorafgaand aan die wijziging schriftelijk op de hoogte brengen. Watson+Holmes is niet gehouden bepaalde datasets of bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van het Watson+Holmes portaal te handhaven, te wijzigen of toe te voegen. Dit brengt met zich dat Opdrachtgever geen recht heeft op voortzetting van een bepaalde versie van het Watson+Holmes portaal, wanneer een nieuwe versie van het Watson+Holmes portaal als bedoeld in artikel 2.1d beschikbaar is.

4.2. Als onderdeel van de Account Services, biedt Watson+Holmes een redelijk niveau van ondersteuning aan de Opdrachtgever en de Gebruikers, onder meer door middel van een helpdesk.

4.3. Om Watson+Holmes in staat te stellen aanpassingen te kunnen doorvoeren, onderhoud te plegen en de Account Services te leveren verschaft de Opdrachtgever Watson+Holmes steeds alle medewerking en alle beschikbare en redelijkerwijs verzochte informatie. Opdrachtgever ziet erop toe dat Gebruikers zich aan het in dit artikel 4.3 bepaalde conformeren.

4.4. De Opdrachtgever zal Watson+Holmes onverwijld op de hoogte stellen van gebreken in het Watson+Holmes portaal of fouten of incidenten die zich tijdens het gebruik van het Watson+Holmes portaal voordoen. Watson+Holmes spant zich in fouten of incidenten te verhelpen. Indien een gebrek een fout of een incident na redelijke inspanning niet door Watson+Holmes kan worden gereproduceerd, is Watson+Holmes niet gehouden om de fout of het incident te verhelpen.

4.5. Watson+Holmes is niet gehouden om gebreken te verhelpen die verband houden met (i) het gebruik van het Watson+Holmes portaal in strijd met het bepaalde in de Overeenkomst; (ii) klantspecifieke aanpassingen of aanpassingen aangebracht door derden; en (iii) databestanden en gegevensverzamelingen van derden waar het Watson+Holmes portaal gebruik van maakt.

4.6. Watson+Holmes heeft het recht de dienst of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Watson+Holmes spant zich in een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten de in Nederland gebruikelijke kantooruren te laten plaatsvinden en de duur van buitengebruikstelling zo beperkt mogelijk te laten zijn.

### 5. VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER

5.1. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van en het functioneren van de hardware, software, infrastructuur en daarmee samenhangende diensten noodzakelijk voor het via het internet benaderen van (de inhoud van) het Watson+Holmes portaal.

5.2. Alle handelingen die op het Watson+Holmes portaal geschieden door de Opdrachtgever en/of de Gebruikers geschieden onder verantwoordelijkheid en toezicht van de Opdrachtgever.

5.3. De Opdrachtgever zal, en staat ervoor in en ziet erop toe dat Gebruikers, zij het bewust of per ongeluk:

- a. (de inhoud van) het Watson+Holmes portaal niet – op welke wijze dan ook – beschikbaar maken voor derden;
- b. geen van het Watson+Holmes portaal afgeleide werken maken en het Watson+Holmes portaal niet decompileren, reverse-engineeren, decoderen, of aanpassen;
- c. zich geen ongeoorloofde toegang verschaffen tot (delen van) het Watson+Holmes portaal;
- d. zich geen toegang verschaffen tot het Watson+Holmes portaal met het oogmerk kwetsbaarheden van het systeem te zoeken of bloot



## Algemene voorwaarden

te leggen of anderszins de door Watson+Holmes getroffen beveiligingsmaatregelen te omzeilen;

e. de integriteit en/of functioneren van (delen van) het Watson+Holmes portaal niet aantasten;

f. (delen van) het Watson+Holmes portaal niet hergebruiken voor het creëren van een dienst of oplossing die met het Watson+Holmes portaal concurreert;

g. het Watson+Holmes portaal niet gebruiken in strijd met de Overeenkomst en/of om inbreuk te maken op rechten van derden;

h. het Watson+Holmes portaal niet te gebruiken in strijd met de Nederlandse en andere op de Opdrachtgever van toepassing zijnde wet- en regelgeving;

i. voldoen aan de beveiligings- en systeemvereisten van Watson+Holmes als uiteengezet in "Servicelevel- en beveiligingsrichtlijnen" bij de offerte, zoals deze van tijd tot tijd luiden, en enige aanwijzingen en instructies vanuit Watson+Holmes.

5.4. Opdrachtgever is aansprakelijk voor tekortkomingen van Gebruikers onder de Overeenkomst.

### 6. PRIJS EN BETALING

6.1. Voor de diensten van Watson+Holmes is de Opdrachtgever de overeengekomen prijs als vermeld op de offerte verschuldigd. Voor enige aanvullende diensten brengt Watson+Holmes een tarief op basis van gespendeerde uren in rekening.

6.2. Alle door Watson+Holmes genoemde prijzen zijn in euro, exclusief BTW en enige andere van overheidswege opgelegde heffingen of belastingen.

6.3. Met uitzondering voor vergoedingen voor aanvullende diensten als bedoeld in artikel 6.1, dienen vergoedingen steeds vooraf te worden voldaan. Indien een vergoeding voor een deel van de Duur verschuldigd is, wordt de vergoeding pro-rata in rekening gebracht.

6.4. Alle facturen van Watson+Holmes dienen binnen 30 dagen na de factuurdatum volledig te zijn voldaan. De Opdrachtgever mag geen bedragen verrekenen met of kortingen toepassen op het factuurbedrag, tenzij anders is overeengekomen.

6.5. Watson+Holmes heeft het recht om haar tarieven jaarlijks per 1 januari aan te passen op basis van

het consumentenprijsindexcijfer zoals deze is vastgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek voor het jaar voorafgaand aan de prijsstijging.

6.6. Indien de factuur niet binnen de onder artikel 6.4 gestelde termijn is betaald, is de Opdrachtgever onmiddellijk in verzuim en heeft Watson+Holmes het recht op wettelijke rente ex artikel 6:119a BW. Dit doet geen afbreuk aan enige andere rechten of middelen die Watson+Holmes heeft onder de Overeenkomst en/of toepasselijk recht, waaronder het recht op nakoming of volledige schadevergoeding te vorderen.

6.7. In aanvulling op het in artikel 6.6 bepaalde, is Watson+Holmes gerechtigd gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen aan de Opdrachtgever. Deze bedragen minimaal het hoogste van (i) 15% van het verschuldigde factuurbedrag (inclusief eventueel verschuldigde rente) en (ii) EUR 500.

6.8. Klachten met betrekking tot facturen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum schriftelijk bij Watson+Holmes te zijn ingediend. Na het verstrijken van deze termijn wordt de Opdrachtgever geacht de factuur te hebben goedgekeurd. Enige klacht als bedoeld in dit artikel 6.8 schort de betalingsverplichting van de Opdrachtgever niet op. In geval een klacht gegrond is, zal Watson+Holmes het betaalde bedrag onverwijld aan de Opdrachtgever crediteren.

6.9. Indien de factuur niet binnen de onder artikel 6.4 gestelde termijn is betaald, is de Opdrachtgever onmiddellijk in verzuim en heeft Watson+Holmes het recht, onverminderd enige overige rechten voortvloeiende uit de Overeenkomst en/of toepasselijk recht, na een schriftelijke aanmaning waarin de Opdrachtgever een termijn van 7 kalenderdagen worden gegund om alsnog de factuur te voldoen, de toegang tot (delen van) het Watson+Holmes portaal op te schorten zonder daartoe schadeplichtig te zijn jegens de Opdrachtgever. Watson+Holmes zal geen gebruik maken van dit recht indien de factuur redelijkerwijs wordt betwist en de Opdrachtgever (i) in goed vertrouwen meewerkt aan het oplossen van het geschil, (ii) de onbetwiste delen van een factuur voldoet; en (iii) de overige facturen steeds tijdig heeft voldaan.



## Algemene voorwaarden

### 7. INTELLECTUEEL EIGENDOM

7.1. Alle intellectuele eigendomsrechten ten aanzien van (de inhoud van) het Watson+Holmes portaal en de daarmee verband houdende documentatie en broncodes berusten van rechtswege bij Watson+Holmes en/of diens licentiegevers, hieronder vallen tevens enige op maat gemaakte producten als bedoeld onder artikel 2.4. De Opdrachtgever verkrijgt van Watson+Holmes slechts een gebruiksrecht als beschreven in artikel 2.1 sub b. Eventuele rechten van intellectuele eigendom op de door de Opdrachtgever geüploade informatie in het Watson+Holmes portaal komt toe aan de Opdrachtgever. Indien en voor zover desondanks enig intellectueel eigendomsrecht ten aanzien van (de inhoud van) het Watson+Holmes portaal en de daarmee verband houdende documentatie en broncodes bij de Opdrachtgever zou berusten, draagt de Opdrachtgever dat recht hierbij over en levert dat recht, voor zover mogelijk bij voorbaat, aan Watson+Holmes, welke overdracht en levering Watson+Holmes hierbij aanvaardt. De Opdrachtgever zal op eerste verzoek van Watson+Holmes alle medewerking verlenen aan Watson+Holmes en alle documenten ondertekenen die nodig zijn om voornoemde overdracht te bewerkstelligen. Indien en voor zover enig voornoemd recht niet overdraagbaar is, verleent de Opdrachtgever hierbij een exclusieve, wereldwijde, onherroepelijke, eeuwigdurende, royaltyvrije, overdraagbare en sublicentieerbare onbeperkte licentie aan Watson+Holmes om voornoemd recht te gebruiken en te exploiteren op welke manier dan ook.

7.2. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit het Watson+Holmes portaal en andere materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van het Watson+Holmes portaal en/of andere materialen.

7.3. Opdrachtgever zal Watson+Holmes onverwijld en uiterlijk binnen 48 uur op de hoogte stellen van een vordering gebaseerd op de stelling dat het Watson+Holmes

portaal (of onderdelen daarvan) op enigerlei wijze inbreuk maakt op (intellectuele eigendoms-) rechten van een derde. Opdrachtgever zal Watson+Holmes toestaan om een dergelijke vordering binnen en buiten rechte te behandelen en zal in verband met een dergelijke vordering geen toezegging of erkenning doen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Watson+Holmes. Op eerste verzoek van Watson+Holmes zal Opdrachtgever alle gebruik van het Watson+Holmes portaal staken.

7.4. Wanneer Watson+Holmes portaal (of onderdelen daarvan) inbreuk maken op de (intellectuele eigendoms-) rechten van een derde, of gesteld wordt dat er sprake is van een dergelijke inbreuk, dan mag Watson+Holmes, naar eigen goeddunken en inzicht:

- a. voor de Opdrachtgever het recht verwerven om gebruik te blijven maken van het Watson+Holmes portaal;
- b. het Watson+Holmes portaal aanpassen of delen daarvan vervangen zodat er niet langer sprake is van een (gestelde) inbreuk; of
- c. de Overeenkomst opzeggen en aan de Opdrachtgever de betaalde vergoeding over de resterende maanden van de Overeenkomst restitueren; zonder daartoe aansprakelijk te zijn jegens de Opdrachtgever voor schade en/of kosten.

7.5. Ingeval van aanspraken als bedoeld in artikel 7.3., kan Opdrachtgever zich uitsluitend beroepen op het bepaalde in artikel 7.4.

7.6. Watson+Holmes heeft geen verplichtingen uit hoofde van dit artikel 7 indien (i) de Opdrachtgever heeft nagelaten om aan zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 7.3 te voldoen, (ii) de aanspraak samenhangt met het gebruik van het Watson+Holmes portaal door Opdrachtgever en/of zijn Gebruikers in strijd met het bepaalde in de Overeenkomst, of (iii) in geval van gebruik van het Watson+Holmes portaal in combinatie met software, materialen of gegevens niet afkomstig van Watson+Holmes.



## Algemene voorwaarden

### 8. VERTROUWELIJKHEID

8.1. Watson+Holmes en de Opdrachtgever staan ervoor in alle voor en na het aangaan van de Overeenkomst en tijdens de uitvoering van de Overeenkomst van de andere Partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard, geheim te houden, niet aan derden bekend te maken (anders dan ter uitvoering van een wettelijke verplichting of in de uitvoering van de Overeenkomst) of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze haar ter beschikking is gesteld, tenzij met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam bij de Opdrachtgever die niet noodzakelijkerwijs de vertrouwelijke informatie van Watson+Holmes behoeft te gebruiken. Onder informatie van vertrouwelijke aard wordt in ieder geval begrepen alle door Watson+Holmes aan de Opdrachtgever krachtens de Overeenkomst geleverde of ter beschikking gestelde offertes, rapportages, handleidingen en andere materialen die informatie van Watson+Holmes bevat. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der Partijen als zodanig zijn aangeduid.

8.2. Voor zover Watson+Holmes derden inschakelt bij de uitvoering van diens diensten draagt Watson+Holmes ervoor zorg dat deze derden de gegevens eveneens vertrouwelijk zullen behandelen.

8.3. Er is geen sprake van vertrouwelijke informatie indien kan worden aangetoond dat de informatie ten tijde van bekend en/of toegankelijk worden al openbaar was anders dan door schending van de geheimhouding.

8.4. De Opdrachtgever stemt ermee in dat Watson+Holmes het gebruik van Watson+Holmes portaal monitort om na te gaan of (de inhoud van) het Watson+Holmes portaal in overeenstemming met de Overeenkomst wordt gebruikt door Opdrachtgever en zijn Gebruikers en ten behoeve van statistische doeleinden.

### 9. GEGEVENSVERWERKING

9.1. In en ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening en de Overeenkomst door

Watson+Holmes verwerkt Watson+Holmes persoonsgegevens als bedoeld in artikel 4 lid 1 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Ten aanzien van de persoonsgegevens die de Opdrachtgever en/of Gebruikers in het Watson+Holmes portaal uploadt / uploaden kwalificeert Watson+Holmes als verwerker in de zin van artikel 4 lid 8 AVG en de Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke als bedoeld in artikel 4 lid 7 AVG. De verwerking van persoonsgegevens bestaat, afhankelijk van de diensten, onder meer uit het opslaan, structureren, combineren, analyseren en aggregeren van persoonsgegevens. Persoonsgegevens omvatten in ieder geval NAWgegevens en contactgegevens, en kunnen eveneens betaalgegevens en rekeningnummers inhouden. Betrokkenen omvatten (contactpersonen van) huurders van Opdrachtgever. De duur van de verwerking is gelijk aan de Duur van de Overeenkomst. Dit artikel 9 kwalificeert als een verwerkingsovereenkomst in de zin van artikel 28 lid 3 AVG en geldt tussen Partijen, tenzij Watson+Holmes uitdrukkelijk met Opdrachtgever een separate verwerkingsovereenkomst is overeengekomen. In geval van dit laatste treedt deze verwerkingsovereenkomst in de plaats van dit artikel 9, maar laat de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverlet.

9.2. Watson+Holmes verwerkt de persoonsgegevens uitsluitend in opdracht en ten behoeve van de Opdrachtgever, en uitsluitend op basis van de schriftelijke instructies (waaronder per e-mail) van de Opdrachtgever. Indien Watson+Holmes meent dat een schriftelijke instructie van de Opdrachtgever als bedoeld in dit artikel 9.2 in strijd is met de AVG of andere toepasselijke wet- of regelgeving, dan stelt Watson+Holmes de Opdrachtgever hiervan schriftelijk in kennis. Partijen treden alsdan in gezamenlijk overleg ter realisatie van een oplossing. Gedurende dit gezamenlijk overleg wordt de beoogde verwerking opgeschort.



## Algemene voorwaarden

9.3. Ten behoeve van de verwerking van persoonsgegevens als beschreven onder artikel 9.1 schakelt Watson+Holmes sub-verwerkers in, waaronder ten behoeve van hosting en dataopslag. Watson+Holmes draagt er zorg voor dat sub-verwerkers contractueel, schriftelijk gebonden zijn aan dezelfde verplichtingen inzake de gegevensbescherming als die waaraan Watson+Holmes uit hoofde van dit artikel 9 gebonden is. Watson+Holmes blijft verantwoordelijk en aansprakelijk tegenover de Opdrachtgever voor de naleving van de bepalingen uit dit artikel 9 door de betreffende sub-verwerker(s). In geval van een beoogde verandering inzake de toevoeging of vervanging van een van de sub-verwerkers van Watson+Holmes, informeert Watson+Holmes de Opdrachtgever waarbij de Opdrachtgever de mogelijkheid wordt geboden hiertegen bezwaar te maken gedurende een periode van 10 werkdagen na kennisgeving door Watson+Holmes. Enig bezwaar van de Opdrachtgever dient schriftelijk en gemotiveerd te zijn en gestoeld op redelijke gronden.

9.4. Rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook de aard, omvang, context en de verwerkingsdoeleinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen, neemt Watson+Holmes passende technische en organisatorische maatregelen om een op het risico van de Verwerking afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen. De technische en organisatorische maatregelen zoals deze luiden bij aanvang van de Overeenkomst zijn (niet-uitputtend) omschreven in "Servicelevel- en beveiligingsrichtlijnen" bij de offerte.

9.5. Watson+Holmes waarborgt dat iedere natuurlijke persoon die handelt onder diens gezag en toegang heeft tot persoonsgegevens, deze slechts in opdracht van Watson+Holmes verwerkt.

9.6. In geval van een datalek als bedoeld in artikel 4 lid 12 AVG, stelt Watson+Holmes de Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging – en in elk geval binnen 24 uur na ontdekking - in kennis van dit datalek en verleent de Opdrachtgever de redelijkerwijs gevraagde medewerking in de afhandeling van dit datalek, waaronder het verstrekken van informatie als beschreven in artikel 33 lid 3 AVG voor zover Watson+Holmes over

deze informatie beschikt. Indien en voor zover het niet mogelijk is voor Watson+Holmes de gevraagde informatie gelijktijdig te verstrekken, kan de informatie zonder onredelijke vertraging in delen worden verstrekt aan de Opdrachtgever. Partijen onderkennen dat de Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke verantwoordelijk is voor de eventuele vereiste melding van een datalek aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkenen.

9.7. Watson+Holmes stelt de Opdrachtgever schriftelijk op de hoogte indien Watson+Holmes een verzoek van een betrokkene ontvangt in verband met de uitoefening van zijn/haar rechten onder de AVG, dan wel een klacht of een vraag van een betrokkene ontvangt. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de afhandeling van een dergelijk verzoek, klacht of vraag. Voor zover mogelijk verleent Watson+Holmes de Opdrachtgever de redelijkerwijs gevraagde medewerking en bijstand in verband met de afhandeling van verzoeken van betrokkenen in verband met de uitoefening van zijn/haar rechten onder de AVG.

9.8. Op verzoek van de Opdrachtgever verleent Watson+Holmes de Opdrachtgever redelijkerwijs gevraagde medewerking bij door of namens de Opdrachtgever uit te voeren Data Protection Impact Assessments (als bedoeld in artikel 35 AVG). Watson+Holmes verleent de Opdrachtgever tevens medewerking bij eventuele voorafgaande raadpleging bij de Autoriteit Persoonsgegevens als bedoeld in artikel 36 AVG.

9.9. De medewerkers van Watson+Holmes die zijn betrokken bij de verwerking van de persoonsgegevens hebben zich er schriftelijk toe hebben verbonden vertrouwelijkheid in acht te nemen.

9.10. Watson+Holmes verwerkt persoonsgegevens in beginsel binnen de Europees Economische Ruimte (de "EER"). Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever zal Watson+Holmes geen persoonsgegevens doorgeven buiten de EER.

9.11. Bij beëindiging van de Overeenkomst, geldt ten aanzien van het verwijderen of terugbezorgen van de persoonsgegevens het in artikel 12.2 bepaalde.



## Algemene voorwaarden

9.12. Op verzoek van de Opdrachtgever stelt Watson+Holmes de Opdrachtgever alle redelijkerwijs gevraagde informatie ter beschikking die nodig is om de nakoming van het in dit artikel 9 bepaalde aan te tonen. Wanneer daartoe redelijkerwijs aanleiding bestaat (bijvoorbeeld naar aanleiding van een datalek), heeft de Opdrachtgever, ten hoogste éénmaal per jaar, het recht om een audit, waaronder inspectie, uit te voeren of te laten voeren door een daartoe gemachtigde externe deskundige partij, naar de naleving door Watson+Holmes van diens verplichtingen onder dit artikel 9. Watson+Holmes draagt redelijkerwijs bij aan dergelijke audits. Een verzoek van Opdrachtgever om een audit wordt ten minste twee weken voorafgaand aan het beoogde moment van de audit schriftelijk bij Watson+Holmes ingediend. De kosten met betrekking tot de audit zijn voor rekening van Opdrachtgever.

9.13. Opdrachtgever staat ervoor in dat alle op hem rustende wettelijke verplichtingen ingevolge de AVG strikt in acht worden genomen. In het bijzonder staat hij ervoor in dat de verwerking rechtmatig is in de zin van artikel 6 AVG en dat de betrokkenen over de verwerking door Opdrachtgever en Watson+Holmes zijn geïnformeerd.

### 10. AANSPRAKELIJKHEID

10.1. Watson+Holmes is niet aansprakelijk voor schade jegens Opdrachtgever (i) als gevolg van een tekortkoming jegens Opdrachtgever en/of Gebruikers, ongeacht of deze toerekenbaar is of niet, (ii) als gevolg van een onrechtmatige daad jegens Opdrachtgever en/of Gebruikers, of (iii) op basis van enige andere (rechts) grondslag, tenzij de aansprakelijkheid van Watson+Holmes het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bestuurders van Watson+Holmes of van leidinggevende functionarissen die deel uitmaken van het management van Watson+Holmes.

10.2. In geen geval is Watson+Holmes aansprakelijkheid voor bedrijfs-, gevolg- en/of indirecte schade (waaronder maar niet beperkt tot reputatieschade, winst- en omzetschade, gemiste besparingen en immateriële schade), verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie en schade als gevolg van aanspraken van derden. Evenmin is Watson+Holmes aansprakelijk

voor verlies of beschadiging van (persoons)gegevens en documenten.

10.3. Onverminderd het hiervoor bepaalde, is de totale aansprakelijkheid van Watson+Holmes, in alle gevallen en uit welke hoofde dan ook, beperkt tot het bedrag dat door de (bedrijfs) aansprakelijkheidsverzekering van Watson+Holmes in het betreffende geval wordt uitbetaald. Indien om welke reden dan ook onder de aansprakelijkheidsverzekering niet wordt uitgekeerd, is de totale aansprakelijkheid van Watson+Holmes beperkt tot de in rekening gebrachte en door de Opdrachtgever betaalde prijs over de laatste 12 maanden voor de betreffende Overeenkomst.

10.4. Opdrachtgever vrijwaart Watson+Holmes tegen aanspraken van derden, waaronder Gebruikers, uit welke hoofde dan ook, voortvloeiend uit of verband houdend met het gebruik van (de inhoud van) het Watson+Holmes portaal (en de daarmee inherente (persoons) gegevensverwerking) door of namens Opdrachtgever.

### 11. DUUR EN BEËINDIGING

11.1. De Overeenkomst is aangegaan voor de Duur aangegeven op de offerte. Indien geen Duur is aangegeven op de offerte, geldt een Duur van één (1) jaar vanaf de Startdatum waarna de Overeenkomst telkens stilzwijgend met één (1) jaar wordt verlengd, tenzij deze schriftelijk wordt opgezegd door één der Partijen tegen het einde van het lopende jaar met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden, zonder aansprakelijk te zijn voor enige schade en/of kosten als gevolg van deze opzegging.

11.2. Een Partij kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang opzeggen indien de andere Partij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt, de andere Partij zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, de onderneming van de andere Partij wordt ontbonden, de andere partij zijn onderneming staakt, of de andere Partij anderszins niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen. Enige vorderingen van Watson+Holmes op de Opdrachtgever, uit welke hoofde dan ook, zijn bij opzegging uit hoofde van dit artikel 11.2 onmiddellijk opeisbaar,





## Algemene voorwaarden

zonder dat daartoe nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist. Deze bepaling laat onverlet enige andere rechten en/of remedies die Watson+Holmes heeft onder de Overeenkomst en/of toepasselijk recht.

11.3. Indien en zodra Opdrachtgever aan één of meer van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet tijdig, niet volledig of niet behoorlijk heeft voldaan zullen alle vorderingen van Watson+Holmes op Opdrachtgever, uit welke hoofde dan ook, onmiddellijk – zonder nadere sommatie of ingebrekestelling – opeisbaar worden. Bovendien is Watson+Holmes in dat geval gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder rechterlijke tussenkomst, door middel van een schriftelijke verklaring en zonder daarvoor op enigerlei wijze jegens Opdrachtgever aansprakelijk te zijn voor schade, kosten en rente en zulks niettegenstaande het recht van Watson+Holmes om volledige schadevergoeding te vorderen.

11.4. In geen geval is Watson+Holmes gehouden tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding in welke vorm dan ook in geval van opzegging of ontbinding van de Overeenkomst.

### 12. GEVOLGEN VAN BEËINDIGING

12.1. Met de beëindiging van de Overeenkomst eindigt de toegang tot het Watson+Holmes portaal voor de Opdrachtgever en Gebruikers en vervallen alle rechten van de Opdrachtgever ten aanzien van het gebruik van het Watson+Holmes portaal.

12.2. Op schriftelijk verzoek en tegen een vergoeding op basis van gespandeerde uren zal Watson+Holmes (een kopie van) de data (tevens inhoudende enige persoonsgegevens) van Opdrachtgever welke Watson+Holmes onder zich heeft in een gangbaar elektronisch gegevensformaat aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. Dit verzoek dient binnen één maand na beëindiging van de Overeenkomst door Watson+Holmes te zijn ontvangen. Na afloop van deze termijn verwijderd Watson+Holmes de betreffende data.

12.3. De artikelen 1.3 - 1.5, 3.1, 3.6, 5.3 - 5.4, 8.1, 10, 12, 14.2, 14.6 - 14.9 en 15 blijven na beëindiging van de Overeenkomst onverkort van kracht.

### 13. OVERMACHT

13.1. Onder overmacht in deze algemene voorwaarden wordt verstaan elke van de wil van Watson+Holmes onafhankelijke omstandigheid, ook al was deze omstandigheid ten tijde van de totstandkoming van de Overeenkomst reeds te voorzien, die nakoming van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk, blijvend of tijdelijk verhindert. Hieronder wordt mede verstaan (doch niet uitsluitend): brand, ongevallen, pandemieën, oorlog(sgevaar en –schade), terrorisme, mobilisatie, staat van beleg en andere ongeregeldheden, rellen, oproer, molest, epidemieën, natuurrampen, overstromingen, maatregelen van overheidswege (al dan niet als gevolg van Covid-19), bedrijfsbezetting, ernstige storingen in het bedrijf en/of systeem van Watson+Holmes, waaronder staking, blokkade, boycot, bovenmatig ziekteverzuim, cyberaanvallen en -criminaliteit, stroomstoringen, storingen of vertragingen bij internetproviders alsmede de onmogelijkheid van nakoming van de Overeenkomst als gevolg van tekortkoming van de (toe)leveranciers van Watson+Holmes of door Watson+Holmes ter uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde (hulp)personen of zaken, in- en uitvoerverboden of andere wettelijke verhinderingen in het binnen- en/ of buitenland alsmede feiten en omstandigheden van economische aard.

13.2. In geval van overmacht heeft Watson+Holmes het recht, zonder dat enige rechterlijke tussenkomst is vereist, te harer beoordeling, de uitvoering van haar verplichtingen onder de Overeenkomst op te schorten of de Overeenkomst op te zeggen dan wel te ontbinden, zonder daartoe jegens Opdrachtgever aansprakelijk te zijn voor enige schade en/of kosten. Het in dit artikel

13.2 bepaalde laat onverlet enige andere rechten en remedies van Watson+Holmes uit hoofde van de Overeenkomst en/of toepasselijk recht.

13.3. In geval van overmacht is Watson+Holmes gerechtigd betaling te vorderen voor die prestaties die Watson+Holmes voor de uitvoering van de betreffende overeenkomst heeft verricht vóórdat de overmacht(ssituatie) intrad, voor zover betaling niet reeds is verricht.



## Algemene voorwaarden

### 14. OVERIG

14.1. Watson+Holmes mag deze algemene voorwaarden te allen tijde eenzijdig wijzigen. Watson+Holmes stelt de Opdrachtgever op de hoogte van enige wijzigingen en verstrekt de gewijzigde algemene voorwaarden aan de Opdrachtgever. De gewijzigde algemene voorwaarden gelden vanaf 5 dagen na de verstrekking hiervan aan de Opdrachtgever. Voortgezet gebruik van het Watson+Holmes portaal door de Opdrachtgever en zijn Gebruikers impliceert instemming van de Opdrachtgever met de gewijzigde algemene voorwaarden.

14.2. Watson+Holmes mag zijn rechten en/of verplichtingen uit hoofde van deze algemene voorwaarden en/of de Overeenkomst aan derden overdragen. Opdrachtgever kan en mag diens rechten en/of verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst niet aan derden overdragen. Deze bepaling sluit de goederenrechtelijke overdraagbaarheid van vorderingen als bedoeld in artikel 3:83 lid 2 BW uit.

14.3. Opdrachtgever doet afstand van het recht op opschorting en het recht op verrekening.

14.4. Slechts Partijen kunnen rechten ontlenuen aan de Overeenkomst.

14.5. Met inachtneming van het in artikel 9.3 bepaalde, heeft Watson+Holmes het recht om derden in te schakelen bij het uitvoeren van haar verplichtingen onder de Overeenkomst, waaronder met betrekking tot onderhoud en hosting.

14.6 De ongeldigheid van één of meer van de bepalingen van deze algemene voorwaarden laat de geldigheid van alle andere bepalingen alsmede de Overeenkomst onverlet. Blijkt een bepaling van deze algemene voorwaarden om enigerlei reden nietig, vernietigbaar, ongeldig, niet-bindend of nietafdwingbaar, dan zal Watson+Holmes in overleg met de Opdrachtgever deze bepaling vervangen met een bepaling die qua

inhoud en strekking de nietige, nietrechtsgeldige of niet-afdwingbare bepaling het dichtst benadert.

14.7. Elke vordering van Opdrachtgever jegens Watson+Holmes vervalt na verloop van 12 maanden nadat de vordering is ontstaan.

14.8. De artikelen 7:402 - 7:403 en 7:408 (lid 1 en lid 2) BW zijn niet van toepassing.

14.9. Deze algemene voorwaarden zijn in meerdere talen opgesteld. In geval van verschil tussen de in een andere taal dan het Nederlands opgestelde tekst en de Nederlandse tekst of in geval van onenigheid over de in een andere taal dan het Nederlands opgestelde tekst, zal de Nederlandse tekst bindend zijn.

14.10. "Servicelevel- en beveiligingsrichtlijnen" kan van tijd tot tijd worden aangepast door Watson+Holmes. De meest recente versie van "Servicelevel- en beveiligingsrichtlijnen" is raadpleegbaar op de website van Watson+Holmes, [www.watsonholmes.nl/serviceenbeveiliging](http://www.watsonholmes.nl/serviceenbeveiliging). Deze geldt vanaf de datum van publicatie.

### 15. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

15.1. Op alle verbintenissen tussen Watson+Holmes en Opdrachtgever, op de Overeenkomst en op alle daaruit voortvloeiende of daarmee verband houdende buitencontractuele verplichtingen is Nederlands recht van toepassing, met uitzondering van de Nederlandse internationaal privaatrechtelijke conflictregels.

15.2. Alle geschillen ter zake van of voortvloeiende uit of verband houdende met de Overeenkomst en/of daarmee verband houdende buitencontractuele verplichtingen dienen exclusief te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te 's-Gravenhage (Nederland).