



Algemene Voorwaarden Fishtank Media

Algemeen

Toepasselijkheid, rangorde en definities

Deze Algemene Voorwaarden en de Module Algemeen zijn van toepassing op iedere aanbieding of offerte van Fishtank ter zake van Diensten en maken integraal onderdeel uit van iedere Overeenkomst.

De specifieke modules zijn van toepassing indien de aangevraagde of aangeboden Diensten vallen onder het in de module omschreven toepassingsgebied. Indien een specifieke module van toepassing is, prevaleert deze boven de Module Algemeen. De Module Algemeen is dan nog wel aanvullend van toepassing.

Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Fishtank alleen bindend indien en voor zover deze door Fishtank uitdrukkelijk Schriftelijk zijn aanvaard.

Nadere afspraken prevaleren alleen dan boven deze Algemene Voorwaarden indien deze Schriftelijk zijn en indien dat uitdrukkelijk is bepaald, of onmiskenbaar de bedoeling van beide partijen was.

De definities van de met een beginhoofdletter geschreven termen zijn aan het einde van de Module Algemeen te vinden en zijn van toepassing op alle modules.

Offerte en contractsluiting

Iedere offerte opgesteld door Fishtank is vrijblijvend en geldig tot 14 dagen na de offertedatum, tenzij de offerte een andere vervaldatum aangeeft. Als de offerte zelf geen offertedatum aangeeft, geldt de datum van verzending door Fishtank als offertedatum.

Opdrachtgever dient de offerte Schriftelijk te aanvaarden. Indien Opdrachtgever dit nalaat, maar er op andere wijze mee instemt, althans redelijkerwijs voldoende die indruk wekt, dan geldt de gehele offerte als aanvaard.

De Overeenkomst ontstaat op het moment waarop de aanvaarding Fishtank heeft bereikt, tenzij Fishtank de offerte reeds daarvoor of binnen 48 uur daarna heeft ingetrokken, in welk geval geen Overeenkomst ontstaat. Intrekking door Fishtank leidt nimmer tot aansprakelijkheid voor schade, direct of indirect daardoor ontstaan.

Duur en opzegging

Iedere Duurovereenkomst wordt aangegaan voor de termijn genoemd op de offerte. Indien geen termijn is genoemd, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor een termijn van twaalf maanden. Tenzij het aanbod of de offerte anders bepaalt, wordt een Duurovereenkomst bij het uitblijven van een Schriftelijke opzegging tijdig voor een opzegtermijn van twee maanden, steeds stilzwijgend verlengd met een periode van twaalf maanden. De Duurovereenkomst is alleen tegen het einde van de contractperiode op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.

Overeenkomsten niet zijnde Duurovereenkomsten, worden als beëindigd beschouwd wanneer de prestaties daaruit over en weer zijn geleverd.

Fishtank is bevoegd iedere Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met directe ingang, zonder rechterlijke tussenkomst Schriftelijk zonder enige verplichting tot schadevergoeding of schadeloosstelling, te ontbinden of op te schorten, indien:

Opdrachtgever de verplichtingen uit enige Overeenkomst niet, niet volledig of niet op tijd nakomt, tenzij de niet-nakoming in kwestie van ondergeschikte betekenis is;



na het sluiten van de Overeenkomst Fishtank ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;

Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is; door de vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van Fishtank kan worden gevergd dat zij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijke overeengekomen condities voldoet; Opdrachtgever overlijdt, surseance van betaling aanvraagt of aangifte tot faillietverklaring doet, of op enig vermogensdeel van Opdrachtgever beslag wordt gelegd.

Indien de Overeenkomst op de in artikel A.3.3 bedoelde gronden wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Fishtank op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. In geval van ontbinding van de Overeenkomst blijven reeds gefactureerde bedragen voor verrichte prestaties verschuldigd, zonder enige verplichting tot ongedaanmaking.

Indien Fishtank 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.

Bedragen voor verrichte prestaties die vóór de ontbinding nog niet in rekening waren gebracht aan Opdrachtgever worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

Indien de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, heeft Fishtank recht op vergoeding van de schade, daardoor direct en indirect ontstaan.

Bij opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is Fishtank gerechtigd om per direct na de datum waarop de Overeenkomst afloopt, de Diensten en eventueel Controlepaneel behorend bij die Overeenkomst te beëindigen dan wel op te heffen en alle ten behoeve van Opdrachtgever opgeslagen gegevens te wissen of ontoegankelijk te maken. Fishtank is daarbij niet verplicht Opdrachtgever uit eigen beweging een kopie van deze gegevens te verschaffen. Vóór de beëindiging kan Opdrachtgever wel om een kopie vragen.

Uitvoering van de Overeenkomst

Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Fishtank deze naar beste kunnen en onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap nakomen.

Door Fishtank opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij Schriftelijk en uitdrukkelijk is aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, steeds een indicatieve strekking. Fishtank is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, pas in verzuim nadat Opdrachtgever haar Schriftelijk in gebreke heeft gesteld behoudens de in de wet dwingend voorgeschreven situaties waarin het verzuim van rechtswege intreedt.

Fishtank het recht bepaalde werkzaamheden ten behoeve van de Overeenkomst te laten verrichten door derden. Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op de werkzaamheden die derden in het kader van de Overeenkomst verrichten. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens en bronmaterialen, waarvan Fishtank aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan Fishtank worden verstrekt.

Indien Opdrachtgever 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 Opdrachtgever zelf zorg te dragen voor het verkrijgen daarvan. Opdrachtgever garandeert ten opzichte van Fishtank dat hij alle vergunningen en of toestemmingen bezit die noodzakelijk zijn voor het gebruik van de Diensten door Opdrachtgever.



Gebruiksvoorwaarden en maatregelen

Opdrachtgever mag geen gebruik maken van de Diensten van Fishtank op een wijze in strijd met de wet of de rechten van derden. Fishtank is te allen tijde gerechtigd tot het treffen van maatregelen die noodzakelijk zijn om de gebruiksvoorwaarden te handhaven, inclusief de maatregelen genoemd in artikel A.3.3.

Service Level Agreements

Afhankelijk van de Dienst, kan het serviceniveau van de Dienst nader zijn geregeld door een SLA. Tenzij de SLA uitdrukkelijk anders bepaalt, staan de bepalingen daaruit in rangorde onder de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden.

Tenzij de toepasselijke SLA uitdrukkelijk anders bepaalt, vormen de prestatienormen daarin, bijvoorbeeld betreffende een beschikbaarheidspercentage voor de Dienst, geen garanties maar indicaties.

Controlepaneel

Indien zulks is overeengekomen, zal Fishtank Opdrachtgever en/of Gebruikers toegang tot een Controlepaneel verschaffen. Het Controlepaneel zal toegankelijk zijn door een wachtwoord en gebruikersnaam in te voeren. Iedere actie die middels het Controlepaneel van Opdrachtgever of een Gebruiker plaatsvindt, wordt geacht onder de verantwoordelijkheid en risico van Opdrachtgever te zijn geschied. Indien Opdrachtgever vermoedt of redelijkerwijs behoort te vermoeden of te weten dat misbruik van een Controlepaneel plaatsvindt, dient Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk aan Fishtank te melden zodat deze maatregelen kan nemen.

Wijziging dienst

Indien Fishtank Meerwerk moet verrichten, is Fishtank gerechtigd de daaruit voortvloeiende extra kosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

Voorwaarde voor het recht uit het vorige lid is dat Fishtank Opdrachtgever tijdig heeft geïnformeerd over de aldaar bedoelde omstandigheden en extra kosten. Indien Opdrachtgever zich niet met de betrokken meerkosten kan verenigen 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 reeds uitgevoerd (Meer)werk.

Eigendomsvoorbehoud

Zolang Opdrachtgever geen volledige betaling over het gehele overeengekomen bedrag heeft verricht, blijven alle geleverde goederen eigendom van Fishtank.

In geval Opdrachtgever enige verplichtingen uit de overeenkomst tegenover Fishtank niet nakomt, is Fishtank zonder enige ingebrekestelling gerechtigd de geleverde goederen terug te nemen, in welk geval dan ook zonder gerechtelijke interventie de overeenkomst is ontbonden, onverminderd het recht van Fishtank op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.

Prijzen

Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, en tenzij het een consumentklant betreft, zijn alle door Fishtank genoemde prijzen exclusief omzetbelasting (21% BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

Indien een prijs in een offerte is gebaseerd op door Opdrachtgever verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn, dan heeft Fishtank het recht de prijzen hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.

Alle prijzen op de website van Fishtank zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten.

Indien de Overeenkomst een Duurovereenkomst is, is Fishtank gerechtigd de gehanteerde tarieven op elk moment te wijzigen. Fishtank zal Opdrachtgever hiertoe ten minste één maand van tevoren op de hoogte stellen van tariefwijzigingen.



Indien Opdrachtgever als consument partij vormt bij de Overeenkomst, kan Opdrachtgever de Overeenkomst opzeggen tot het moment waarop de tariefwijziging in werking treedt, met een opzegtermijn van één maand. Indien Opdrachtgever niet als Consument handelt, bestaat deze bevoegdheid tot opzegging slechts indien de prijsverhoging meer bedraagt dan 6% per jaar.

Betalingsvoorwaarden

Fishtank zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een declaratie sturen aan Opdrachtgever. Indien een Dienst in fasen wordt geleverd, is Fishtank gerechtigd per geleverde fase te factureren. De betalingstermijn van een declaratie is 14 dagen na de datum van de declaratie, tenzij anders aangegeven op de declaratie of anders bepaald in de Overeenkomst.

In afwijking van het vorige lid is Fishtank niet verplicht een declaratie te sturen indien de Overeenkomst een Duurovereenkomst is. Opdrachtgever zal maandelijks dan wel per een andere overeengekomen termijn bij vooruitbetaling het voor die termijn verschuldigde bedrag voldoen aan Fishtank.

Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, is Fishtank bevoegd tot het verrichten van automatische incasso. Indien Opdrachtgever een automatische incasso storneert terwijl deze wel verschuldigd was, of automatische incasso in het geheel beëindigt, is Fishtank gerechtigd een administratieve vergoeding in rekening te brengen.

Indien Opdrachtgever niet tijdig volledig betaalt en deze niet-nakoming geen geldige en uitdrukkelijke uitoefening van een opschortingsrecht betreft, is hij vanaf 14 dagen na de betalingstermijn van rechtswege in verzuim. Indien Opdrachtgever in verzuim komt te verkeren, heeft dat, in ieder geval en zonder afbreuk te doen aan overige wettelijke rechten, de volgende consequenties.

- a) Over het openstaande bedrag is de wettelijke rente verschuldigd.
- b) Opdrachtgever is gehouden tot vergoeding van alle buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor incassobureaus deurwaarders, juristen en advocaten, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente. De hoogte van de vergoeding is minimaal 40 euro en verder conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten (of enig besluit dat dit besluit in de toekomst mocht vervangen);
- c) Fishtank is gerechtigd tot opschorting of opzegging van de overeenkomst, zonder dat ingebrekestelling of rechterlijke interventie is vereist en zonder verplicht te zijn tot enige (schade)vergoeding aan Opdrachtgever.

De vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

Tenzij Opdrachtgever een consument is, is beroep door Opdrachtgever op opschorting, verrekening of aftrek niet toegestaan. Uitsluitend betalingen aan Fishtank zelf werken bevrijdend.

Rechten van intellectueel eigendom

Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van de Diensten ontwikkelde of ter beschikking gestelde Materialen berusten uitsluitend bij Fishtank of diens licentiegevers.

Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of anderszins Schriftelijk expliciet worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de programmatuur of andere Materialen van Fishtank niet verveelvoudigen of openbaar maken. Voornoemde lijdt uitzondering indien kennelijk per abuis is nagelaten aan Opdrachtgever zo'n recht op uitdrukkelijke wijze te verstrekken.

Tenzij indien en voor zover Schriftelijk anders is overeengekomen, is het Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit de



Materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Materialen.

Het is Fishtank toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Materialen. Indien Fishtank door middel van technische bescherming de Materialen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de Materialen welke buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, vormt een inbreuk op het intellectueel eigendom van Fishtank. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare boete van 1.000 euro per inbreukmakende handeling en 10.000 euro per opzettelijk inbreukmakende handeling betalen aan Fishtank, onverminderd het recht van

6

Fishtank om schade geleden door de inbreuk vergoed te krijgen of om andere rechtsmaatregelen te treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen en/of de schade te verhalen. Na het verstrijken van één werkdag nadat Fishtank Opdrachtgever in kennis heeft gesteld van een inbreuk, is Opdrachtgever tevens een boete verschuldigd van 5.000 euro per dag dat de inbreuk niet is beëindigd.

Aansprakelijkheid

Beperking Zuivere Vermogensschade. De aansprakelijkheid van Fishtank voor Zuivere Vermogensschade geleden door Opdrachtgever als direct gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Fishtank van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst – daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting – dan wel door een onrechtmatig handelen van Fishtank, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt een bedrag gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder de Overeenkomst verschuldigd is (exclusief BTW), of, indien de Overeenkomst een duur heeft van meer dan zes (6) maanden, een bedrag gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever in de laatste zes (6) maanden voorafgaand aan de schadetoebrengende gebeurtenis verschuldigd is geweest. In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe Zuivere Vermogensschade meer bedragen dan 50.000 euro (exclusief BTW).

Beperking Materiële Schade. De totale aansprakelijkheid van Fishtank voor Materiële Schade zal in geen geval meer bedragen dan € 2.500.000,- of, als dat minder is, hetgeen de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Fishtank Media in het betreffende geval uitkeert.

Uitsluitingen. Aansprakelijkheid van Fishtank is geheel uitgesloten voor alle vormen van indirecte schade, om het even of het Materiële Schade of Zuivere Vermogensschade betreft. Onder indirecte schade wordt bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, begrepen gederfde winst, gemiste besparingen, verminking dan wel verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie. Ook geheel uitgesloten is de aansprakelijkheid van Fishtank voor schade die direct of indirect het gevolg is van een Hack. Uitsluitend Opdrachtgever is aansprakelijk voor de inhoud van materialen die Fishtank ten behoeve Opdrachtgever ontwikkelt, openbaar maakt of beschikbaar stelt. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij Fishtank meldt. De aansprakelijkheid van Fishtank wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Fishtank onverwijld en deugdelijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Fishtank 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 Fishtank in staat is adequaat te reageren. Opdrachtgever vrijwaart Fishtank tegen alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of Dienst welke door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en welke mede bestond uit door Fishtank geleverde zaken, producten, Materialen of Diensten, behoudens



indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade rechtstreeks is veroorzaakt door een gebrek in die zaken, producten, Materialen of Diensten.

Opdrachtgever vrijwaart Fishtank tevens tegen aanspraken betreffende het niet-naleven van licenties door Opdrachtgever en/of derden (waaronder Gebruikers) die onder Opdrachtgevers verantwoordelijkheid vallen.

Storingen en overmacht

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

Onder deze omstandigheden kan in elk geval, maar niet uitsluitend, worden verstaan: (a) storingen van internet of andere telecommunicatiefaciliteiten buiten de macht van Fishtank, (b) (contractuele) tekortkomingen door partijen van wie Fishtank bij de verlening van de Diensten afhankelijk is, (c) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of Materialen waarvan Opdrachtgever het gebruik aan Fishtank heeft voorgeschreven, (d) onbeschikbaarheid van personeelsleden (door ziekte of anderszins) en (e) overheidsmaatregelen.

Indien een overmachtsituatie langer dan drie maanden duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst Schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

Personeel

Opdrachtgever zal werknemers van Fishtank die ten behoeve van de levering van producten en/of diensten werkzaamheden ten kantore van Opdrachtgever verrichten, alle nodige ondersteuning bieden ten behoeve van de uitoefening van hun werkzaamheden.

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

Geheimhouding

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 redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.

Fishtank zal geen kennis nemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van Fishtank, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of Fishtank daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Fishtank zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

De verplichting tot geheimhouding blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstreckende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.



Persoonsgegevens

Indien Fishtank persoonsgegevens voor of namens Opdrachtgever verwerkt, is de verwerkersovereenkomst van Fishtank daarop van toepassing. De verwerkersovereenkomst is opgenomen bij deze Algemene Voorwaarden.

Wijzigingen AV

Fishtank behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden en alle Modules daaruit te wijzigen of aan te vullen.

Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de website van Fishtank en/of via e-mail. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd en behoeven geen berichtgeving.

Indien Opdrachtgever een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de overeenkomst beëindigen tegen deze datum of op de ontvangstdatum van de opzegging indien deze na de ingangsdatum van de wijziging is.

Slotbepalingen Module Algemeen

Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

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

Indien enige bepaling uit de 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, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.

Informatie en mededelingen op de website van Fishtank zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. In geval van enige inconsistentie tussen de website en de Overeenkomst prevaleert de Overeenkomst.

De logfiles en overige al dan niet elektronische administratie van Fishtank vormen volledig bewijs van stellingen van Fishtank en de door Fishtank ontvangen of opgeslagen versie van enige (elektronische) communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

Partijen stellen elkaar steeds onverwijld Schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bank- of gironummer.

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.

Verwerkersovereenkomst Fishtank Media

Dit is de verwerkersovereenkomst van Internetbureau Fishtank Media.

Onze producten of diensten, waaronder webdesign, huisstijl ontwerp en online marketing, kunnen (deels) bestaan uit het verwerken van persoonsgegevens ten behoeve van of namens onze opdrachtgevers. Dit betekent dat wij onder verordening (EU) 2016/679, bekend als de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), als 'verwerker' kunnen worden beschouwd.



Wij bieden deze verwerkersovereenkomst aan om uw organisatie en ons zelf te helpen voldoen aan de geldende privacywetgeving, waaronder de AVG. Wij raden u aan om deze verwerkersovereenkomst goed door te nemen.

Door gebruik te maken van onze producten of diensten of enig aanbod daarvoor te aanvaarden, gaat uw organisatie akkoord met deze verwerkersovereenkomst.

Artikel 1 Definities

1.1 Onder het begrip "AVG" wordt in deze Verwerkersovereenkomst begrepen verordening (EU) 2016/679 de Algemene Verordening Gegevensbescherming en alle wet- en regelgeving die deze wet in de toekomst mocht vervangen.

1.2 Begrippen die in de AVG of nadere wet- of regelgeving inzake de verwerking en bescherming van persoonsgegevens zijn gedefinieerd, kennen in deze Verwerkersovereenkomst dezelfde definitie, tenzij hier een afwijkende definitie is gegeven.

1.3 Onder het begrip "Persoonsgegevens" wordt begrepen persoonsgegevens die betrekking hebben op Opdrachtgever of diens personeel, opdrachtgevers en/of andere relaties.

1.4 Onder het begrip "Opdrachtgever" wordt begrepen de organisatie waarvoor of namens wie Fishtank Media persoonsgegevens verwerkt.

1.5 Onder het begrip "Datalek" wordt begrepen 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.

Artikel 2 Instructie tot verwerking

2.1 Fishtank Media en Opdrachtgever zullen ieder zorgdragen voor de naleving van de op hen van toepassing zijnde wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval begrepen de wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, zoals de AVG.

2.2 Fishtank Media zal Persoonsgegevens uitsluitend verwerken in overeenstemming met de schriftelijke instructies van Opdrachtgever die zijn neergelegd in deze overeenkomst, behalve voor zover enige instructie in strijd zou raken met de wet, de rechten van derden en/of een wettelijke plicht die op Fishtank Media van toepassing is.

2.3 Opdrachtgever zal Fishtank Media uitsluitend persoonsgegevens of instructies geven wanneer Opdrachtgever daartoe het recht heeft en er een geldige verwerkingsgrondslag bestaat voor de (beoogde) verwerking.

2.4 Ten aanzien van alle Persoonsgegevens en instructies die Opdrachtgever aan Fishtank Media verstrekt, garandeert Opdrachtgever bevoegd te zijn. Opdrachtgever zal Fishtank Media vrijwaren en gevrijwaard houden tegen alle vormen van schade en/of aanspraken van derden die voortvloeien uit, verband houden met, of zijn gebaseerd op de stelling dat Opdrachtgever niet bevoegd was om bepaalde Persoonsgegevens of een bepaalde instructie te verstrekken aan Fishtank Media.

2.5 De verwerkingen die Fishtank Media voor of namens Opdrachtgever op diens instructie mag uitvoeren, zijn nader omschreven in Bijlage A. Wanneer Opdrachtgever gebruik maakt van een (online) applicatie of ICT-systeem van Fishtank Media, zijn de handelingen die Opdrachtgever daarmee verricht tevens op te vatten als (verwerkings)instructies.

2.6 In het geval van strijd tussen de inhoud van deze Verwerkersovereenkomst en de overeenkomst betreffende de levering van de producten of diensten van Fishtank Media, prevaleert deze Verwerkersovereenkomst.

Artikel 3 Verwerkingen en doeleinden

3.1 Fishtank Media zal de Persoonsgegevens uitsluitend verwerken voor zover dit noodzakelijk is om de overeengekomen diensten of producten te kunnen leveren aan Opdrachtgever, of ter voldoening van een wettelijke plicht. In Bijlage A worden de verwerkingen en doeleinden nader gespecificeerd. Fishtank Media zal de verwerking van



Persoonsgegevens beperken tot de verwerkingen en doeleinden vastgelegd in Bijlage A. In geval van verwerking voor een wettelijke plicht, zal Fishtank Media op verzoek van Opdrachtgever schriftelijk aan Opdrachtgever specificeren welke verwerking voor welke wettelijke plicht wordt uitgevoerd.

3.2 Fishtank Media heeft het recht om Bijlage A van tijd tot tijd aan te passen. Iedere materiële wijziging zal Fishtank Media schriftelijk melden aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever niet binnen 30 dagen bezwaar maakt tegen een wijziging, geldt de wijziging als geaccepteerd.

Artikel 4 Geheimhouding

4.1 Fishtank Media zal alle Persoonsgegevens die hij van Opdrachtgever ontvangt, of waar hij van Opdrachtgever toegang toe verkrijgt, geheimhouden en Fishtank Media zal deze gegevens zonder vooraf verkregen schriftelijke toestemming van Opdrachtgever niet toegankelijk of openbaar maken voor derden (anders dan toegestane verwerkers), behalve indien de Persoonsgegevens op grond van een wettelijke verplichting geopenbaard moeten worden aan een tot ontvangst bevoegde partij (zoals een toezichthouder, opsporingsambtenaar of rechter).

4.2 Fishtank Media waarborgt dat de tot het verwerken van de persoonsgegevens gemachtigde personen zich ertoe hebben verbonden vertrouwelijkheid in acht te nemen of door een passende wettelijke verplichting van vertrouwelijkheid zijn gebonden.

Artikel 5 Beveiliging

5.1 Fishtank Media en Opdrachtgever zullen passende technische en organisatorische maatregelen treffen om Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking, waaronder onnodige verzameling, openbaarmaking of verdere verwerking.

5.2 Fishtank Media en Opdrachtgever zullen de beveiligingsmaatregelen zoals omschreven in Bijlage B dan wel anderszins schriftelijk overeengekomen, te allen tijde geïmplementeerd houden.

5.3 Fishtank Media en Opdrachtgever zullen diens personeelsleden en toegestane verwerkers uitsluitend toegang verlenen tot de Persoonsgegevens voor zover dit nodig is voor de toegestane verwerkingsdoeleinden.

5.4 Fishtank Media zal Persoonsgegevens (logisch of fysiek) gescheiden houden van de gegevens die hij voor zichzelf of namens derde partijen verwerkt.

5.5 Partijen erkennen dat een effectieve beveiliging frequente evaluatie en regelmatige verbetering van verouderde beveiligingsmaatregelen vereist. Fishtank Media en Opdrachtgever zullen daarom de maatregelen zoals geïmplementeerd op basis van dit artikel 4 en bijlage B regelmatig evalueren en verscherpen, aanvullen of verbeteren om te blijven voldoen aan hun verplichtingen.

Artikel 6 Verwerkers

6.1 Opdrachtgever geeft Fishtank Media hierbij algemene toestemming om verwerkers in te schakelen bij de verwerking van de Persoonsgegevens, mits Fishtank Media zich daarbij houdt aan de toepasselijke eisen uit de AVG en/of andere toepasselijke privacywetgeving.

6.2 Fishtank Media zal (i) iedere door haar ingeschakelde verwerker contractueel verplichten tot nakoming van dezelfde of gelijkwaardige verplichtingen in verband met de verwerking als die waar Fishtank Media op grond van deze Verwerkersovereenkomst aan is gebonden, en (ii) aansprakelijk blijven jegens Opdrachtgever voor de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst door verwerkers en al het overige handelen of nalaten van verwerkers in verband met de verwerking van de Persoonsgegevens.

Artikel 7 Verwerkingslocatie

7.1 De verwerkingslocatie is bepaald in Bijlage A. Fishtank Media zal geen Persoonsgegevens verwerken of laten verwerken door hemzelf of door verwerkers in landen buiten de Europese Economische Ruimte ("EER") zonder een passend beschermingsniveau, tenzij er passende waarborgen van toepassing zijn zoals vereist op grond van de AVG (zoals modelclausules of bindende bedrijfsvoorschriften).



Artikel 8 Meldplicht

8.1 Fishtank Media zal Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging en zo mogelijk binnen vierentwintig (24) uur, op de hoogte brengen als Fishtank Media:

- i. niet kan voldoen aan zijn verplichtingen op grond van de Verwerkersovereenkomst vanwege een wettelijke plicht;
- ii. in verband met de verwerkingen een vordering of gebod om in de rechtbank te verschijnen als getuige of deskundige, of een verzoek van een bevoegde publieke toezichthouder tot het uitvoeren van een inspectie of onderzoek heeft ontvangen;
- iii. voornemens is om Persoonsgegevens te openbaren aan een bevoegde publieke toezichthouder; of
- iv. ontdekt of redelijkerwijs vermoedt dat er sprake is of is geweest van een Datalek.

8.2 In geval van een Datalek bij Fishtank Media zal Fishtank Media:

- i. zo snel mogelijk alle verdere informatie of hulp verstrekken waar Opdrachtgever om heeft verzocht en die redelijkerwijs nodig is om te kunnen voldoen aan enige op Opdrachtgever rustende (meld)plicht;
- ii. assisteren bij de identificatie van de betrokkenen die (mogelijk) getroffen zijn en welke Persoonsgegevens van deze betrokkenen gecompromitteerd (kunnen) zijn;
- iii. beschikbare faciliteiten aanbieden om eventuele verzoeken en/of klachten van betrokkenen in goede banen te leiden;
- iv. redelijke maatregelen nemen om de eventuele negatieve gevolgen die voortvloeien uit een incident zo snel mogelijk ongedaan te maken dan wel de verdere gevolgen te minimaliseren;
- v. adequate assistentie verlenen aan betrokkenen die (mogelijk) getroffen zijn, zoals redelijkerwijs verzocht wordt door Opdrachtgever of vereist is op grond van toepasselijke wet- en regelgeving in het bijzonder zoals bedoeld in artikel 33 van de AVG; en
- vi. alle redelijke instructies van Opdrachtgever dienaangaande opvolgen.

8.3 De in artikel Artikel 6 omschreven meldplicht geldt niet indien de nakoming daarvan in strijd zou komen met een wettelijke plicht of verbod.

Artikel 9 Afhandeling van verzoeken en klachten van betrokkenen

9.1 In het geval dat een betrokkene een verzoek tot inzage of verbetering, aanvulling, wijziging of afscherming of een klacht richt aan Fishtank Media, zal Fishtank Media het verzoek of de klacht doorsturen aan Opdrachtgever, en zal Opdrachtgever het verzoek of de klacht verder afhandelen. Fishtank Media mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

9.2 Fishtank Media zal op verzoek van Opdrachtgever wanneer redelijkerwijs noodzakelijk bijstand verlenen om (i) na goedkeuring van en in opdracht van Opdrachtgever betrokkenen toegang te laten krijgen tot de hun betreffende persoonsgegevens, (ii) persoonsgegevens te verwijderen of te corrigeren, (iii) aan te tonen dat persoonsgegevens verwijderd of gecorrigeerd zijn indien zij incorrect zijn (of, ingeval Opdrachtgever het er niet mee eens is dat persoonsgegevens incorrect zijn, het feit vast te leggen dat de betrokkene zijn persoonsgegevens als incorrect beschouwt) en (iv) Opdrachtgever anderszins in de gelegenheid te stellen om aan zijn verplichtingen onder de AVG of andere toepasselijke wetgeving op het gebied van verwerking van persoonsgegevens te voldoen.

Artikel 10 Wijzigingen

10.1 Fishtank Media kan deze verwerkersovereenkomst wijzigen door middel van een (elektronische) schriftelijke kennisgeving. De wijziging treedt in werking 30 dagen na de dag waarop de kennisgeving is gedaan, tenzij Opdrachtgever voor dat moment heeft aangegeven bezwaar te hebben tegen de wijziging.

10.2 Indien Opdrachtgever bezwaar heeft gemaakt tegen een wijziging van deze Verwerkersovereenkomst, zal Fishtank Media ervoor kiezen de wijziging voor Opdrachtgever achterwege te laten of deze door te zetten. Fishtank



Media zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van haar keuze, waarbij vanaf het moment van kennisgeving opnieuw een periode van 30 dagen zal gelden tot definitieve inwerkingtreding. Tot definitieve inwerkingtreding heeft Opdrachtgever het recht om de levering van producten of diensten en de bijbehorende verwerking van Persoonsgegevens op te zeggen. Indien Opdrachtgever reeds heeft vooruitbetaald voor producten of diensten die om deze reden niet meer geleverd zullen worden, heeft Opdrachtgever recht op terugbetaling naar rato.

Artikel 11 Duur en beëindiging

11.1 Deze Verwerkersovereenkomst is van kracht voor zolang als Fishtank Media (toegang tot) Persoonsgegevens heeft in het kader van de levering van producten of diensten aan Opdrachtgever. Deze Verwerkersovereenkomst kan slechts eindigen wanneer Fishtank Media geen Persoonsgegevens van Opdrachtgever meer bezit.

11.2 In geval van beëindiging van de levering van producten of diensten aan Opdrachtgever, dan wel in geval van beëindiging van de verwerking van Persoonsgegevens om een andere reden, heeft Opdrachtgever gedurende drie maanden de mogelijkheid om Persoonsgegevens op te vragen. Daarna worden de door Fishtank Media voor of namens Opdrachtgever verwerkte gegevens vernietigd, tenzij er een wettelijke plicht tot bewaring van toepassing is.

Artikel 12 Controle op de naleving (audit)

12.1 Opdrachtgever heeft het recht om door een geschikte en voor Fishtank Media acceptabele externe partij (auditor) te laten controleren of Fishtank Media deze Verwerkersovereenkomst volledig en correct naleeft. De auditor zal aan geheimhouding jegens derden worden gebonden. Fishtank Media zal op verzoek van de auditor alle bij haar aanwezige informatie ter beschikking stellen die noodzakelijk is om de nakoming van de in dit artikel neergelegde verplichtingen aan te tonen.

12.2 Bij de uitvoering van de controle of audit zal ernaar worden gestreefd om enige impact op de bedrijfsvoering van Fishtank Media zoveel mogelijk te beperken. Een controle of audit wordt niet vaker dan eenmaal per jaar gehouden, tenzij Opdrachtgever een concreet vermoeden heeft dat Fishtank Media haar verplichtingen niet of niet volledig naleeft en Opdrachtgever dit vermoeden schriftelijk aan Fishtank Media heeft medegedeeld en met feiten heeft onderbouwd. Een controle of audit wordt tenminste 14 dagen van tevoren schriftelijk aangekondigd.

12.3 Indien uit de audit blijkt dat Fishtank Media in materieel opzicht is tekortgeschoten in de naleving van deze Verwerkersovereenkomst, zal Fishtank Media op eigen kosten alle maatregelen treffen die nodig zijn om ieder geconstateerd gebrek zo snel mogelijk te verhelpen.

12.4 Indien uit de audit blijkt dat Fishtank Media niet is tekortgeschoten in de naleving van deze Verwerkersovereenkomst, zal Opdrachtgever de kosten van de audit (inclusief de redelijke kosten van Fishtank Media in het meewerken aan de audit) dragen.



Bijlage A. Verwerkingen en doeleinden

Betrokkenen	Persoonsgegevens	verwerkers	doel van verwerker	Verwerkingsland (en)	Passende waarborgen ex art. 49 GDPR	Bewaartermijn
Bezoekers van websites en webapplicaties van verantwoordelijke, die door verwerker worden gebouwd, beheerd en/of gehost	IP-adres user agent cookie ID referrer URL naam, e-mailadres en andere door betrokkene ingevulde gegevens in contactformulieren Aangekochte producten (bij backups van webshops) Factuur/bezorgadres (bij backups van webshops)	Neostrada Fishtank Media	Hostingpartij Webdesignbureau	Nederland	Nvt	Zo lang als de dienstverlening duurt en drie maanden erna



Bijlage B. Beveiligingsmaatregelen

#	Onderwerp	Maatregel
1	Access management	De principes van 'least privilege' en 'need-to-know' worden toegepast op personeel en toegestane verwerkers. Gebruikerstoegang wordt tijdig ingetrokken of gewijzigd bij enige verandering in de status van personeel, leveranciers, opdrachtgevers, zakelijke partners of derden. Er wordt gebruik gemaakt van actuele en algemeen als veilig beschouwde vormen van versleuteling en encryptie ten behoeve van identificatie, authenticatie en autorisatie.
2	Contract-management verwerkers	Met iedere toegestane verwerker wordt een verwerkersovereenkomst gesloten, die de verwerker contractueel verplicht tot nakoming van dezelfde verplichtingen in verband met de verwerking als in de Verwerkersovereenkomst waar deze bijlage bij hoort. Er wordt nauwlettend op toegezien dat verwerkers hun verplichtingen nakomen.
3	Vulnerability / patch management	Er wordt periodiek gezocht naar kwetsbaarheden binnen de gebruikte applicaties, systemen en netwerken. Security patches worden direct of onverwijld na het verschijnen daarvan geïnstalleerd of geïmplementeerd.
4	Netwerk- en systeem-beveiliging	Er zijn maatregelen getroffen om malware en misbruik van het netwerk en de systemen tegen te gaan en te detecteren (zoals firewalls en antivirussoftware van betrouwbare leveranciers).
5	Fysieke toegangs-beveiliging	Er zijn passende maatregelen (zoals sloten, camera's, alarmsystemen) genomen om de ruimtes waarin de Persoonsgegevens kunnen worden verwerkt, te beveiligen tegen onbevoegde toegang.
6	Logging en monitoring	Door logging en monitoring wordt aangetoond dat slechts legitieme gebruikers en/of toepassingen de Persoonsgegevens gebruiken of verwerken. Bij signalering van niet legitieme gebruikers en/of toepassingen wordt passende actie ondernomen.
7	Business continuity & disaster recovery	Er is beleid en er zijn procedures en processen geïmplementeerd om te waarborgen dat de geleverde diensten of producten en de verwerkte Persoonsgegevens beschikbaar blijven in geval van onvoorziene omstandigheden en rampen, dan wel zo snel mogelijk volledig worden hersteld.
8	Applicatie-ontwikkeling – beveiligings-standaarden	Er worden industriestandaarden (bv. OWASP, BSIMM, ACS, NIST) toegepast om beveiliging in applicatieontwikkeling te integreren.



Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Algemene Voorwaarden: de bepalingen uit het onderhavige document.
2. Controlepaneel: een gebruikersinterface waarmee Opdrachtgever (bepaalde aspecten van) de Diensten kan beheren en configureren, alsmede alle gegevens en configuratiebestanden die als onderdeel van de Diensten zijn opgeslagen.
3. Diensten: de diensten die Fishtank ten behoeve van Opdrachtgever zal verrichten, zoals:
 - website design en ontwikkeling;
 - website hosting;
 - domeinnaamregistratie;
 - design van drukwerk;
 - reclamewerk of huisstijlen;
 - Produceren van audiovisueel (promotie)materiaal.
4. Dienstomschrijving: het document of de webpagina waarin de toepasselijke Diensten nader worden omschreven.
5. Fishtank: het bedrijf Fishtank Media, gevestigd aan de Hullenbergweg 300, Amsterdam en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 71545654.
6. Fishtank Website: de website van Fishtank, bereikbaar via het domein www.fishtankmedia.nl.
7. Domeinnaamovereenkomst: de Overeenkomst krachtens welke Fishtank tegen betaling een of meerdere domeinnamen ten behoeve van Opdrachtgever registreert.
8. Downtime: de tijdsperiode waarin een Dienst die via internet of een ander ICT-netwerk zoveel mogelijk continu wordt geleverd – zoals Hosting – is onderbroken of opgeschort.
9. Duurovereenkomst: Overeenkomst waarbij één of meer der partijen zich verbindt om gedurende een zekere tijdsperiode continu of steeds opnieuw prestaties te verrichten (bijv. een hostingcontract van 12 maanden).
10. Gebruiker: de (eind)gebruiker die de door Fishtank ten behoeve van Opdrachtgever geleverde Dienst gebruikt.
11. Hack: de situatie waarbij een ongeautoriseerde persoon toegang heeft verkregen tot computersystemen en/of -gegevens, door technische en/of organisatorische beveiliging te omzeilen.
12. Hostingovereenkomst: de Overeenkomst krachtens welke Fishtank tegen betaling een of meerdere Hostingdiensten aan Opdrachtgever levert.
13. Materialen: Alle websites, (web)applicaties, huisstijlen, logo's, folders, brochures, leaflets, belettering, advertenties, marketing- en/of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen, documentatie, adviezen, rapporten en andere voortbrengselen van de geest die verband houden met de Diensten, alsmede voorbereidend materiaal daarvan en de gegevensdragers waarop de Materialen zich bevinden.
14. Materiële Schade: schade aan materiële zaken of personen (letselschade).
15. Meerwerk: het verlenen van meer of uitgebreidere Diensten dan is afgesproken in de Overeenkomst, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, hetzij door omstandigheden die bij het uitbrengen van de offerte en/of de totstandkoming van de Overeenkomst niet bekend waren, noch behoorden te zijn.
16. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Fishtank een Overeenkomst heeft gesloten. Tevens wordt bedoeld degene die met Fishtank daarover in onderhandeling treedt of is, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtsverkrijgende(n) en erfgenamen.
17. Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen Fishtank en Opdrachtgever ontstaan uit een aanbod of offerte gedaan door Fishtank en de geldige aanvaarding daarvan door Opdrachtgever.
18. Registerdienst: een instantie die bevoegd is om domeinnamen uit te vaardigen voor een bepaald top level domain (TLD), zoals de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (SIDN) voor het TLD '.nl'.
19. Registrar: een Fishtank die bij de Registerdienst is ingeschreven en bevoegd is om ten behoeve van klanten domeinnamen ter registratie aan te melden bij de Registerdienst.
20. Resellerovereenkomst: de Overeenkomst krachtens welke Opdrachtgever tegen betaling Diensten van Fishtank



mag doorverkopen aan derden.

18. Schriftelijk: onder Schriftelijk valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van het bericht voldoende vaststaat.

19. Service Level Agreement, SLA: overeenkomst tussen Fishtank en Opdrachtgever waarbij zo concreet en meetbaar mogelijke normen aan de te leveren Diensten worden verbonden.

20. Uptime: de tijdsperiode waarin een Dienst die via internet of een ander ICT-netwerk zoveel mogelijk continu wordt geleverd – zoals hosting – niet is onderbroken of opgeschort.

21. Whois: het register van de RegisterFishtank waarin informatie is opgenomen over uitgegeven domeinnamen. De informatie bevat bijvoorbeeld de status, de houder, administratieve contact-persoon, Registrar, technische contactpersoon, domeinnaamserver, datum registratie en door instelling de administratie is gebeurd (zoals de Nederlandse Registerdienst SIDN of een ander).

22. Zuivere Vermogensschade: alle schade die iemand lijdt in diens vermogen met uitzondering van Materiële Schade.

Ontwikkeling van websites en andere werken

Toepassingsgebied

Deze module is van toepassing op het ontwerpen, ontwikkelen en/of aanpassen van websites, drukwerk, huisstijlen, (audiovisueel) reclamemateriaal en dergelijke werken.

Zekerheidsstelling

Fishtank is steeds gerechtigd, alvorens de Dienstverlening te beginnen of daarmee door te gaan, te verlangen dat Opdrachtgever voldoende zekerheid verstrekt dat deze diens betalingsverplichtingen kan en zal nakomen. Tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, dient Opdrachtgever een aanbetaling te verrichten van 50% van het totale bedrag voor de opdracht.

Indien de verlangde zekerheid niet of onvoldoende wordt verstrekt, heeft Fishtank het recht de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden en het reeds nagekomene terug te nemen, onverminderd de aan Fishtank toekomende rechten op betaling van hetgeen bij beëindiging van de Overeenkomst verschuldigd is wegens de verrichte werkzaamheden, geleverde Diensten en/of gemaakte kosten.

Specificaties, bronmaterialen en uitvoering

De offerte van Fishtank is leidend wat betreft de omschrijving van het tot stand te brengen werk en de geldende vereisten. Opdrachtgever staat in voor de juistheid van de informatie die aan Fishtank is verstrekt en waar de offerte van Fishtank op is gebaseerd. Fishtank is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde informatie, bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

Indien door Opdrachtgever aan Fishtank verstrekte bronmaterialen zijn beschermd door enig recht van intellectueel eigendom, staat Opdrachtgever er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door Fishtank in het kader van de Overeenkomst.

Tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, heeft Fishtank het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief open source software en stockfoto's, bij de ontwikkeling van de werken. Indien Fishtank van dit recht gebruik maakt, zal deze Opdrachtgever daarover informeren. Deze informatieplicht bestaat slechts mits en voor zover het gebruik van de componenten van derden invloed heeft op het gebruik dat Opdrachtgever kan maken van het werk.



Open source en licentievoorwaarden bij website-ontwikkeling

Tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, dient Opdrachtgever te verwachten dat een op te leveren website grotendeels uit open source componenten, zoals Wordpress en Magento of vergelijkbare tools of opvolgers, zal bestaan. Opdrachtgever accepteert hierbij uitdrukkelijk dat de werking en mogelijkheden van deze pakketten de functionaliteit van de op te leveren website mede zullen bepalen.

Opdrachtgever aanvaardt hierbij onherroepelijk de licentievoorwaarden die aan het gebruik van Wordpress en Magento verbonden zijn. Voor zover er nog andere open source licenties van toepassing mochten zijn op het op te leveren werk, zal Fishtank Opdrachtgever daarover informeren conform artikel B.3.4.

Tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, verkrijgt Opdrachtgever niet het auteursrecht, of enig ander recht van intellectueel eigendom, op het op te leveren werk. Voor zover er middels Schriftelijke overeenkomst toch enige overdracht van IE-rechten plaats mocht vinden, verklaart Opdrachtgever zich ermee bekend, en akkoord, dat de elementen van de software die voor overdracht aan Opdrachtgever vatbaar zijn, in beginsel niet kunnen worden gebruikt zonder het gebruik van elementen die open source zijn. Opdrachtgever aanvaardt de consequenties daarvan, waaronder in elk geval dat de licentievoorwaarden van de open source elementen onverkort van toepassing zijn, zonder enig voorbehoud.

Licentievoorwaarden bij ontwikkeling van andere werken

Fishtank verleent aan Opdrachtgever het recht om de ontwikkelde huisstijlen, logo's, folders, brochures, audiovisueel promotiemateriaal of andere specifieke inhoudelijke werken te verveelvoudigen en te verspreiden voor de doeleinden die Opdrachtgever bij het aangaan van de Overeenkomst heeft beoogd.

Fishtank draagt daarmee nooit enige aan Fishtank toekomende rechten van intellectueel eigendom (zoals het auteursrecht) over aan Opdrachtgever, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Fishtank behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om de door haar ontwikkelde Materialen na oplevering zelf nog te verveelvoudigen en openbaar te maken ten behoeve van haar eigen bedrijfsvoering, bijvoorbeeld ter promotie van haar dienstverlening. Fishtank zal daarbij wel rekening houden met de redelijke belangen van Opdrachtgever en deze niet nodeloos schaden.

Oplevering en aanvaarding

Opdrachtgever dient binnen 14 dagen na oplevering het resultaat van het werk te evalueren en goed of af te keuren. Indien Opdrachtgever niet binnen deze periode deze (geheel of gedeeltelijk) afkeurt, worden deze geacht stilzwijgend te zijn goedgekeurd. Indien Opdrachtgever een resultaat geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal Fishtank zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan zij doen door het resultaat te reviseren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden niet opgaat. Opdrachtgever dient vervolgens binnen 14 dagen de revisie of motivatie goed of af te keuren.

Indien Opdrachtgever ook na een redelijk aantal revisies of motivaties het resultaat blijft afkeuren, is Fishtank gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden. Dit recht heeft Fishtank echter pas nadat Fishtank bij een revisie of motivatie heeft aangegeven dat deze de laatste is en Opdrachtgever ook deze revisie of motivatie heeft afgekeurd.

Indien de Dienst in fasen wordt verricht, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van het resultaat van die fase te geven. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring van het resultaat van een latere fase niet baseren op zaken die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.

Fishtank heeft het recht te wachten met de aanvang van een nieuwe fase totdat Opdrachtgever de oude fase expliciet heeft goedgekeurd, mits Fishtank Opdrachtgever heeft gewaarschuwd dat voor de betreffende fase diens



expliciete goedkeuring gewenst is. Fishtank garandeert niet dat hetgeen Opdrachtgever met de door Fishtank te ontwikkelen of ontwikkelde werken beoogt ook daadwerkelijk wordt behaald.

Website-ontwikkeling; hosting en domeinnaam

Tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, zal de overeenkomst tot het ontwikkelen van een website door Fishtank ook strekken tot het hosten van de Website door of in opdracht van Fishtank. De voorwaarden uit Module C zijn in dat geval van toepassing en Opdrachtgever zal de voor de hostingdiensten geldende periodieke vergoedingen betalen.

Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal Fishtank de registratie van de domeinnaam voor de te ontwikkelen website verzorgen of een derde dat laten doen. De voorwaarden uit Module D zijn in dat geval van toepassing en Opdrachtgever zal de voor de domeinnaam verschuldigde periodieke vergoedingen betalen.

Website-ontwikkeling: huur/lease

Indien de offerte vermeldt dat Opdrachtgever een website, waaronder ook begrepen een webwinkel, verhuurd of 'geleased' zal worden, geldt het in dit artikel bepaalde.

Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in de offerte, is de minimale huurtermijn 24 maanden en is de Overeenkomst na het verstrijken van deze termijn op ieder moment opzegbaar met een opzegtermijn van één (1) maand.

Tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld in de offerte, kan Opdrachtgever de Overeenkomst reeds voor het einde van de minimale huurtermijn beëindigen indien daarbij de volledige prijs voor de minimale huurtermijn wordt afgekocht.

Bij beëindiging van de Overeenkomst, verliest Opdrachtgever het recht op toegang tot de website en op alle gegevens die Fishtank ten behoeve van Opdrachtgever heeft opgeslagen. Fishtank is gerechtigd de website en de opgeslagen gegevens onmiddellijk na beëindiging te vernietigen.

Tegen betaling van het geldende uurtarief, kan Fishtank support verlenen bij de overdracht van gegevens zodat Opdrachtgever na beëindiging van de Overeenkomst de website zelf of via een andere dienstverlener beschikbaar kan houden. Overdracht van enig auteursrecht of ander intellectueel eigendomsrecht op de website zal uitsluitend plaatsvinden indien Fishtank een daartoe bestemde akte heeft ondertekend.

Fishtank Media Support Service

Tenzij anders is bepaald in de offerte, is klantenondersteuning inbegrepen bij de prijs op de offerte.

Tenzij een toepasselijke service level agreement (SLA) anders bepaalt, is Fishtank Media bereikbaar tussen 9 en 17 uur op werkdagen voor klantenondersteuning over de werking van de website.

Hostingdiensten

Toepassingsgebied Deze module is van toepassing op hosting van websites die door Fishtank Media zijn ontwikkeld of aangepast.

Betalingsvoorwaarden

Hostindiensten worden per jaar volledig vooruitbetaald, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Licentie

Voor zover dit nodig mocht zijn ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Fishtank, verstrekt Opdrachtgever hierbij Fishtank een licentie om alle door Opdrachtgever aan de systemen van Fishtank aangeleverde Materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Fishtank geschikt geachte manier.



Privacy, vertrouwelijkheid en beveiliging

Eventuele maatregelen op grond van artikel A.3.3 en A.5 uitgezonderd, neemt Fishtank niet op actieve wijze kennis van de inhoud en aard van de gegevens die Opdrachtgever met gebruikmaking van de Hostingdiensten openbaart of verwerkt.

Fishtank maakt gebruik van actuele en binnen de industrie als adequaat te boek staande beveiligingsmethoden teneinde het risico op onbevoegde toegang, diefstal, misbruik en verlies van de systemen en daarop opgeslagen gegevens te minimaliseren.

Fishtank maakt standaard backups van haar systemen, inclusief de daarop opgeslagen gegevens van Opdrachtgever, om schade bij calamiteiten te voorkomen en/of beperken. Dit maken van backups is echter geen garantie dat gegevens van Opdrachtgever steeds, en ook na calamiteiten, beschikbaar zullen zijn.

Tenzij de Overeenkomst anders bepaalt, is Fishtank niet gehouden om de gemaakte reservekopieën op verzoek van Opdrachtgever terug te plaatsen of aan Opdrachtgever te leveren. Gemaakte back-ups kunnen na beëindiging van de Overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te verzoeken om een back-up bij beëindiging of ontbinding.

Vrijwaring

Opdrachtgever vrijwaart Fishtank van alle schade en juridische claims die voortvloeien uit het gebruik dat Opdrachtgever maakt van de Diensten en van de gegevens die zijn opgeslagen in de systemen van Fishtank of diens toeleveranciers.

Beschikbaarheid van de Diensten en systemen Voor zover de Diensten (mede) geleverd worden via systemen en/of netwerken van Fishtank, zal Fishtank zich inspannen om daarbij zo min mogelijk Downtime te laten bestaan. Fishtank biedt geen garanties over de precieze hoeveelheid Uptime tenzij uitdrukkelijk anders is aangeduid in de offerte, of in een toepasselijke SLA. Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders is bepaald, geldt voor de beschikbaarheid het in dit artikel bepaalde.

Fishtank zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Fishtank. Fishtank kan echter niet garanderen dat deze netwerken op enig moment beschikbaar zijn. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. Fishtank zal zich inspannen om Opdrachtgever te informeren over voorwaarden die niet door Fishtank zelf zijn gesteld maar die voor Opdrachtgever belangrijk zijn.

Indien naar het oordeel van Fishtank, of diens leveranciers, een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Fishtank of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Fishtank gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen, inclusief maatregelen die Downtime zouden kunnen veroorzaken, onverlet artikel C.6.1.

Fishtank heeft het recht om de Diensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Fishtank zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren of andere in de Overeenkomst bepaalde tijdstippen te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van enige geplande buitengebruikstelling. Fishtank is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij Schriftelijk expliciet anders is overeengekomen, bijvoorbeeld in een SLA.

Fishtank heeft het recht om de Diensten of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Fishtank zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte te stellen. In geval van aanpassingen die voor



meerdere Opdrachtgevers relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. Fishtank is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.

Opslag- en Datalimiet

Fishtank kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag of feitelijk kan gebruiken in het kader van de Diensten. Opdrachtgever zal de limieten niet overschrijden, tenzij de Dienstomschrijving de gevolgen daarvan uitdrukkelijk regelt. Mocht Opdrachtgever de geldende limieten toch overschrijden, dan kan Fishtank, bij gebreke van een regeling in de Dienstomschrijving en na verzending van tenminste één waarschuwingsbericht aan Opdrachtgever betreffende de overschrijding, ervoor kiezen om Opdrachtgever achteraf een extra bedrag per overschreden data-eenheid (bijv. MB of GB) in rekening te brengen, volgens de daarvoor in de prijslijst geldende bedragen. Bij gebreke van een toepasselijk bedrag, is Fishtank bevoegd om ad hoc een redelijk en proportioneel bedrag vast te stellen, dat strookt met de overige prijzen van Fishtank en binnen de markt niet buitenproportioneel is.

In een geval als genoemd in C.7.2, kan Fishtank er tevens voor kiezen om de Overeenkomst om te zetten naar een pakket met hogere limieten, mits zulks voor Opdrachtgever voordeliger zou zijn dan de prijs per data-eenheid. De gewijzigde overeenkomst zal dan gelden vanaf de eerste dag van de maand waarin de overschrijding plaatsvond, tot de einddatum van de oorspronkelijke Overeenkomst. De stilzwijgende verlenging als vermeld in art. A.3.1 zal gelden voor het nieuwe pakket.

Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte of dataverkeer is overschreden.

Domeinnaamregistratie

Toepassingsgebied

Deze module is van toepassing op Diensten waarbij Fishtank één of meerdere domeinnamen voor Opdrachtgever registreert bij een officiële Registerdienst (zoals SIDN).

Bemiddeling; geen garantie

Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam en/of IP-adres zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende Registerdiensten, waaronder de SIDN, en de registrar of registrars die registratiediensten verrichten ten behoeve van Fishtank en Opdrachtgever. De desbetreffende instanties beslissen over de toekenning van een domeinnaam en/of IP- adres. Fishtank vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.

Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie. Opdrachtgever kan uit het bericht van Fishtank waarin vermeld wordt dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen.

Fishtank is niet aansprakelijk voor het niet verkrijgen door Opdrachtgever van diens domeinnaam als een derde deze reeds blijkt te hebben verkregen voordat Fishtank de aanvraag naar de Registerdienst heeft kunnen doorzetten, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Fishtank.

Voorwaarden voor registratie

Opdrachtgever dient zich te conformeren aan de regels die Registerdiensten stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van een domeinnaam.



Bij registratie wordt niet actief gecontroleerd of aan deze regels is voldaan. Het feit dat een registratie heeft plaatsgevonden, vormt geen enkel bewijs, of zelfs indicatie, dat de registratie niet in strijd was met de geldende regels.

Opdrachtgever vrijwaart en houdt Fishtank schadeloos voor alle schade die verband houdt met de registratie (en het gebruik) van een domeinnaam namens of door Opdrachtgever in strijd met de daarvoor geldende regels.

Betalingsvoorwaarden

Tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen wordt iedere domeinnaam per jaar volledig vooruitbetaald.

Fishtank zal Opdrachtgever waarschuwen wanneer betaling voor verlenging van de registratie noodzakelijk is of wordt en niet via automatische incasso heeft kunnen plaatsvinden. Indien de vooruitbetaling niet tijdig geschiedt, rust op Fishtank geen plicht om de registratie te verlengen.

Verbergen van (persoons)gegevens uit Whois

Onder bijzondere omstandigheden en op verzoek van Fishtank ten behoeve van Opdrachtgever, kan de Nederlandse Registerdienst SIDN bepaalde gegevens afschermen uit Whois.

Indien Opdrachtgever van deze mogelijkheid gebruik wil maken, dient hij een verzoek daartoe bij Fishtank in te dienen. Fishtank zal dit verzoek vervolgens (doen) doorsturen naar SIDN.

Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, zal Fishtank de domeinnaam op naam van Opdrachtgever doen registreren. Fishtank kan op verzoek van Opdrachtgever een domeinnaam op eigen naam van Fishtank registreren. Indien dat is gebeurd, zal Fishtank medewerking verlenen aan verzoeken van Opdrachtgever tot verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam.

Ook een verzoek om kennisneming (inzage), verbetering, aanvulling of verwijdering van persoonsgegevens van Opdrachtgever door SIDN kan Opdrachtgever indienen bij Fishtank, die ervoor zal zorgen dat het verzoek wordt doorgegeven aan SIDN.

Fishtank Media

IBAN: NL91 RABO 0166 3422 62 KVK.: 71545654 BTW NR.: NL001665785B37