

EMBORA ALGEMENE VOORWAARDEN

Deze algemene voorwaarden ("AV") worden gehanteerd door Embora Group B.V. en haar moeder-, dochter- en zustermaatschappijen, gevestigd aan Boord 6, (5674 ND) Nuenen ("Embora") en maken integraal onderdeel uit van de overeenkomst zoals gesloten tussen Embora en haar opdrachtgever ("Opdrachtgever"). De gesloten overeenkomst tezamen met alle hierop van toepassing verklaarde voorwaarden wordt hierna genoemd de "Overeenkomst" (Versie: 2023 december)

Artikel 1 Offerte en aanvaarding

- 1.1 Embora stelt een offerte op ("de Offerte") waarin zij aangeeft welke werkzaamheden ("de Diensten") Embora aanbiedt te verrichten, wat bij de Diensten inbegrepen is en welk bedrag daarvoor per inschatting verschuldigd zal zijn. In het algemeen omvatten de Diensten het inrichten, beheren en optimaliseren van bedrijfssoftware en processen, het ontwerpen, beheren en programmeren en leveren van software, of een gebruiksrecht daarop, en het ontwerpen, beheren en programmeren van managementrapportages en informatie, en al hetgeen daarmee samenhangt.
- 1.2 Een Offerte is geheel vrijblijvend en geldig 14 dagen na verzending tenzij de Offerte anders aangeeft. Een overeenkomst komt tot stand nadat partijen de Overeenkomst (digitaal) hebben ondertekend.
- 1.3 Enige verwijzing van inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever wordt expliciet van de hand gewezen en zijn niet van toepassing op de Overeenkomst.

Artikel 2 Rechten en Verplichtingen van partijen

- 2.1 Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs wenselijk en nodig is om een juiste en tijdige uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zelfstandig zorg voor dat alle gegevens, waarvan Embora aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig en in ieder geval op eerste verzoek aan Embora worden verstrekt of beschikbaar worden gesteld.
- 2.2 Opdrachtgever is gehouden om de gegevens die Embora heeft gebruikt op grond van artikel 2.1, na oplevering van de Diensten of op verzoek van Embora nogmaals te controleren. Na acceptatie van hetgeen is opgeleverd, is Embora op geen enkele manier meer aansprakelijk voor de invoer van foutieve of onvolledige gegevens, of een foutieve of onvolledige uitkomst op basis van die foutieve of onvolledige gegevens, als gevolg van de Diensten.
- 2.3 Opdrachtgever zal Embora toegang geven tot alle plaatsen, diensten en accounts onder haar beheer (zoals webhostingaccounts) die Embora redelijkerwijs nodig heeft om de Diensten te leveren.
- 2.4 Embora garandeert dat de Diensten zorgvuldig, degelijk en zo goed mogelijk worden uitgevoerd. De levering van de Diensten is nimmer een resultaatsverplichting en Embora neemt enkel een inspanningsverplichting op zich. Embora voert de werkzaamheden naar beste vermogen, kennis en inzicht uit. Bij het intreden van onvoorziene omstandigheden zullen partijen in goed overleg tot een oplossing trachten te komen.
- 2.5 Embora is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan hem ter beschikking gestelde (bron)materialen, informatie, omgeving of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen Diensten op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 2.6 Opdrachtgever zal op verzoek van Embora medewerkers en hulppersonen van Embora alle benodigde toegang verlenen tot de omgeving om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van Diensten mogelijk te maken. Fysieke toegang tot hardware zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.
- 2.7 Tenzij anders overeengekomen is Embora geen partij bij de levering van diensten van derden, zoals softwarelicenties of hosting die nodig zijn voor de levering van Diensten, ook niet indien Embora deze diensten afneemt ten behoeve van Opdrachtgever. Hierover zullen aparte afspraken worden gemaakt.
- 2.8 Embora heeft het recht de Diensten (gedeeltelijk) op te schorten, leverdata te verzetten of redelijkerwijs meerwerk te rekenen als Opdrachtgever een verplichting jegens Embora niet na komt dan wel in strijd handelt met de Overeenkomst. In het geval Opdrachtgever ook na sommatie niet (geheel) voldoet aan haar verplichtingen binnen de door Embora gestelde termijn mag Embora de Overeenkomst per direct beëindigen zonder hiervoor schadeplichtig te zijn.
- 2.9 Embora zal zo snel als redelijkerwijs mogelijk reageren op enig verzoek van Opdrachtgever.

Artikel 3 Diensten: IT/Business consultancy

- 3.1 Embora zal conform de Offerte overgaan tot het verlenen van consultancy dienstverlening op gebied van IT/Business consultancy, waar onder begrepen implementatie, onderhoud, applicatiebeheer en support ten behoeve van Opdrachtgever.
- 3.2 De keuze, aanschaf en beheer van de hardware-, software- en netwerkomgeving waarbinnen de configuratie en installatie plaats zal vinden is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Embora zal enkel aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de omgeving naar het oordeel van Embora niet volstaat om de installatie of configuratie uit te voeren, is Embora gerechtigd installatie of configuratie te weigeren, op te schorten of extra kosten in rekening te brengen om de installatie en configuratie toch mogelijk te maken.
- 3.3 Indien voor het gebruik van overeengekomen software licenties van derden noodzakelijk zijn, zal Opdrachtgever deze licenties afnemen en ervoor zorgen dat de daarin opgenomen bepalingen stipt nageleefd worden. Opdrachtgever vrijwaart Embora voor alle aanspraken van derden betreffende installatie en licenties van de software van derden.
- 3.4 Embora zal zich inspannen de support en het onderhoud zo goed mogelijk uit te voeren, maar is daarbij mede afhankelijk van haar leverancier(s) en derden voor updates, fouterstelsoftware ('patches') of reserve-onderdelen.
- 3.5 Embora is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte werking van software niet ten goede komt of niet in het belang is van Opdrachtgever. Indien naar het oordeel van Embora een verzochte verandering het functioneren of de veiligheid van software negatief kan beïnvloeden, zal Embora dit schriftelijk melden aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever desondanks staat op de verandering en Embora deze doorvoert, geschiedt zulks op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en zonder enige aansprakelijkheid voor Embora.
- 3.6 Support kan op afstand wordt geleverd per telefoon, e-mail en andere gezamenlijk af te spreken kanalen. Partijen kunnen hier schriftelijk nadere afspraken over maken.

Artikel 4 Diensten: Ontwikkeling en levering Embora software

- 4.1 Indien een Dienst strekt tot het ontwikkelen, configureren en/of aanpassen van enig werk, of leveren van door Embora ontwikkelde software bijvoorbeeld: databestanden, (koppelings-) software en platform, documentatie, adviezen, rapportages, analyses, ontwerpen, definities en datatransformaties alsmede het gebruiksrecht hierop (hierna gezamenlijk "Embora Software"), heeft Embora het recht deze Embora Software ook voor andere opdrachtgevers te gebruiken. Embora is op geen enkele manier exclusiviteit van de Embora Software, betaald of niet, verschuldigd aan Opdrachtgever. De Embora Software blijft te allen tijde eigendom van Embora en het overige van artikel 6 is hierop van toepassing.
- 4.2 Embora mag voor het maken van Embora Software gebruik maken van open source software waarvan de rechten bij derden liggen. Indien de licentie van bepaalde open source software met zich meebrengt dat Opdrachtgever (delen van) de software alleen als open source kan verspreiden, zal Embora Opdrachtgever informeren over alle van toepassing zijnde licentievoorwaarden.
- 4.3 Na oplevering van de Embora Software ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de Embora Software bij Opdrachtgever.
- 4.4 Voor het gebruik van Embora Software verstrekt Embora aan Opdrachtgever een niet-exclusief en beperkt gebruiksrecht ("de Licentie"). De Licentie is beperkt tot het aantal omgevingen en het doel zoals in de Offerte is vermeld. Geen andere of impliciete rechten worden verstrekt.
- 4.5 De Licentie is niet: overdraagbaar, te verhuren, uit te lenen of te verkopen aan derden. Opdrachtgever is expliciet niet toegestaan om de Embora Software aan te passen, een poging te doen om de source code te achterhalen of te analyseren in de breedste zin van het woord, zoals maar niet beperkt tot gebruik te maken van reverse engineering, compileren of gelijksoortige handelingen met als doel doorontwikkeling of verveelvoudiging en of openbaring. Opdrachtgever garandeert dat het geen poging zal doen om de Embora Software te (laten) kopiëren of door-ontwikkelen (zelf of door enige derden).
- 4.6 Een Licentie wordt per maand afgenomen en automatisch ook met een maand verlengd, tenzij de Opdrachtgever de Licentie schriftelijk opzegt. De Licentie loopt op het moment van ontvangen van de schriftelijke opzegging door Embora, één volle kalendermaand door, en eindigt op de laatste dag van die volle kalendermaand.
- 4.7 Embora heeft het recht om de Licentie direct schriftelijk en eenzijdig te beëindigen indien Opdrachtgever:
 - a) niet tijdig betaalt, en dit nalaat te doen na een schriftelijke herinnering binnen de hierin gestelde termijn;
 - b) wordt ontbonden; (gedeeltelijk) onder bewind wordt gesteld; surseance van betaling heeft aangevraagd of dit aan hem is verleend,
 - c) of in staat van faillissement is gesteld of faillissementsaanvraag is ingediend.
- 4.8 In het geval de Licentie wordt beëindigd zal Embora de gegevens die zich eventueel in de Embora Software bevinden aan Opdrachtgever verstrekken binnen een redelijke periode, en op kosten van Opdrachtgever. Embora mag na een periode van 30 dagen de achtergebleven gegevens waartoe Embora toegang heeft verwijderen. Hiervoor hoeft Embora Opdrachtgever geen notificatie voor te verstrekken.
- 4.9 Embora is gerechtigd de Licentie op te schorten, of de toegang tot de Embora Software te beperken voor zolang Opdrachtgever haar verplichtingen jegens Embora niet nakomt.
- 4.10 In het geval de Embora Software (tijdelijk) niet toegankelijk of bruikbaar is, zal Opdrachtgever Embora hier zo snel mogelijk en schriftelijk van op de hoogte brengen. In het geval de Embora Software voor langer dan een dag (24 uur) totaal in een maand niet beschikbaar of bruikbaar is, en dit te wijten is aan Embora, dan zal Embora aan Opdrachtgever een evenredig deel van de betalingen terugstorten. Deze terugbetaling is de enige remedie waar Opdrachtgever zich op kan beroepen in bovengenoemd geval.
- 4.11 De Embora Software wordt geleverd 'as is' en Embora garandeert op geen enkele manier dat de functionaliteit aan de verwachtingen van de Opdrachtgever voldoet, ononderbroken werkt of foutloos is, geen inbreuk maakt op rechten van derden, geen virussen of andere malware bevat.
- 4.12 Anders dan de vergoeding beschreven in dit artikel 4.10 is Embora op geen enkele manier aansprakelijk voor kosten of (schade)vergoedingen als gevolg van het (tijdelijk) niet kunnen gebruiken van de Embora Software of (het uitblijven van) resultaten als gevolg van het gebruik van Embora Software.

Artikel 5 Oplevering en acceptatie

- 5.1 Embora mag, behoudens andere schriftelijke afspraken, de Diensten in gedeelten (fasen) opleveren.
- 5.2 Embora zal de Diensten opleveren wanneer dit in zijn professionele opinie voldoet aan de specificaties van de Offerte of geschikt is voor het gewenste gebruik door Opdrachtgever.
- 5.3 Na oplevering van een Dienst, zal Opdrachtgever binnen 5 (vijf) werkdagen het opgeleverde evalueren, controleren en schriftelijk goed- of afkeuren. Hieronder wordt ook verstaan de controle van het gebruik en invoeren van juiste gegevens (conversies en optimalisaties) door Embora zoals aangegeven onder artikel 2.1. Indien Opdrachtgever niet binnen deze periode het opgeleverde afkeurt, wordt het opgeleverde geacht te zijn goedgekeurd en aanvaard. Na goedkeuring van de opgeleverde Dienst vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in het opgeleverde.
- 5.4 Indien Opdrachtgever het opgeleverde geheel of gedeeltelijk afkeurt en deze afkeuring gegrond blijkt te zijn, zal Embora zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk en binnen een gezamenlijk overeengekomen termijn, weg te nemen. Embora kan hiervoor naar eigen inzicht aanpassingen doen of werkzaamheden opnieuw uitvoeren.
- 5.5 Indien Embora niet in staat is gebleken de Diensten alsnog conform Overeenkomst op te leveren, worden beide partijen gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen voor dat deel van de betreffende Dienst en zal Embora eveneens reeds betaalde vergoedingen terugbetalen voor dat deel van de vergoeding waar de afgekeurde oplevering betrekking op heeft. Deze beëindiging en terugbetaling is de enige en volledige remedie waar Opdrachtgever recht op heeft. In geen geval is Embora schadevergoeding verschuldigd op grond van niet geaccepteerde Diensten.
- 5.6 Indien de Dienst gedeeltelijk wordt opgeleverd, dient Opdrachtgever na elke oplevering de goed- of afkeuring van het deel van de Dienst van die fase te geven op de wijze zoals hiervoor is bepaald. Opdrachtgever mag een afkeuring in een latere fase niet baseren op aspecten die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.
- 5.7 In ieder geval vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken na verloop van een jaar na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook.
- 5.8 Diensten die bestaan uit het verstrekken van Licenties, zijn uitgezonderd van deze bepaling.

Artikel 6 Intellectuele Eigendom

- 6.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de Overeenkomst ontwikkelde of geleverde Diensten of Embora Software berusten uitsluitend bij Embora de door haar ingeschakelde zuster-, dochter- of moederondernemingen of diens licentiegevers. Uitsluitend indien dit expliciet is overeengekomen en ondertekend in een separaat document door beide partijen kunnen intellectuele eigendomsrechten overgedragen worden aan Opdrachtgever. Enig intellectueel eigendom zal in dat geval pas overgaan op Opdrachtgever na volledige betaling van de Diensten zoals overeengekomen.
- 6.2 Opdrachtgever verkrijgt door betaling van de vergoeding uitsluitend de niet exclusieve gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de Overeenkomst of die worden toegekend conform artikel 4.
- 6.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de Embora Software te verwijderen of te wijzigen, inclusief aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.
- 6.4 Embora garandeert niet dat Embora Software geen inbreuk maken op rechten van derden. In het geval dat wel zo is, dan zal Embora alle redelijke inspanningen verrichten om deze inbreuk zo snel als mogelijk ongedaan te maken en enige conflict met derden op te lossen. Opdrachtgever is niet gerechtigd om namens Embora toezeggingen te doen of oplossingen aan te bieden en zal in geval van kennisneming van enige inbreuk direct Embora op de hoogte brengen en haar alle mogelijke assistentie verlenen om enig conflict of vermeende inbreuk op te lossen. Enige aansprakelijkheid zal worden geregeld door artikel 9.
- 6.5 Opdrachtgever vrijwaart Embora voor alle kosten en schade die Embora leidt als gevolg van gebruik van Embora Software in strijd met het voorgeschreven gebruiksrecht, overige rechten uit de Overeenkomst en of maatschappelijk aanvaarde maatstaven.

Artikel 7 Vergoedingen en Betaling

- 7.1 In het geval Opdrachtgever niet tijdig betaalt, is Opdrachtgever na het verstrijken van deze periode van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan is over het openstaande factuurbedrag de wettelijke rente verschuldigd. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever verder verplicht om alle kosten voor incasso te voldoen, daaronder inbegrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus met een minimum van EUR 150. Het bedrag dat is verschuldigd wordt vastgesteld conform de in het "Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten" opgenomen staffel (de "BIK-staffel").
- 7.2 Indien Opdrachtgever meent dat (een gedeelte van) een factuur onjuist is, dient hij dit binnen de betalingstermijn aan Embora te melden. De betalingsverplichting van het betwiste wordt in geen geval opgeschort.
- 7.3 De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt, in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
- 7.4 Bij een niet tijdige betaling door Opdrachtgever is Embora direct en zonder ingebrekestelling gerechtigd om de werkzaamheden en door Embora te leveren Diensten op te schorten totdat de openstaande vorderingen zijn voldaan zonder hiervoor op enige manier schadeplichtig te zijn. Enige Licentie zal eveneens conform artikel 4 worden stopgezet, zonder schadeplichtigheid aan de zijde van Embora.
- 7.5 In het geval Opdrachtgever twee of meer facturen (ook na een ingebrekestelling) niet betaalt, is Embora gerechtigd de gehele Overeenkomst per direct te beëindigen zonder schadeplichtig te zijn.

Artikel 8 Wijziging en opzegging van Diensten

- 8.1 In het geval partijen afspraken hebben gemaakt voor de levering van Diensten op een specifieke datum en Opdrachtgever de uitvoering van Diensten wenst te verplaatsen naar een andere datum dan initieel is afgesproken, dan zal zij Embora minstens 3 werkdagen voorafgaand aan die initieel afgesproken datum op de hoogte brengen. In elk ander geval is Embora gerechtigd een vergoeding in rekening te brengen voor de tijd die zij voor Opdrachtgever heeft moeten reserveren. Deze vergoeding houdt dan 50% in van het bedrag dat Embora in rekening zou brengen voor Diensten zoals overeengekomen voor de initieel afgesproken datum.
- 8.2 Opdrachtgever heeft het recht om de Overeenkomst tussentijds op te zeggen met inachtneming van het volgende. Embora is in het geval partijen een vast aantal uur hebben afgesproken binnen een bepaalde periode, gerechtigd om een percentage van 50% van de resterende (en na beëindiging van de Overeenkomst niet uitgevoerde) Diensten en werkzaamheden die onder de Overeenkomst in rekening zouden zijn gebracht, alsnog in rekening te brengen.
- 8.3 Opdrachtgever heeft het recht om met inachtneming van de overeengekomen opzegtermijn de Overeenkomst gedeeltelijk op te zeggen, oftewel het aantal uur dat zou worden afgenomen te verminderen. Hetgeen onder artikel 8.2 is gesteld is van toepassing, tenzij Embora, geheel naar eigen inzicht, in staat is de opgezegde/verminderde Diensten en werkzaamheden bij een andere Opdrachtgever onder te kunnen brengen.
- 8.4 Aanpassing van de dag van uitvoering van Diensten en werkzaamheden die afwijkend zijn van de Overeenkomst, dienen altijd in overleg te gebeuren.
- 8.5 Als gevolg van de opzegging eindigt de Overeenkomst na de opzegtermijn en zal Embora een eindfactuur in rekening brengen.
- 8.6 Diensten die bestaan uit het verstrekken van Licenties, zijn uitgezonderd van deze bepaling.

Artikel 9 Aansprakelijkheid

- 9.1 In geen geval is Embora aansprakelijk voor gebreken in Diensten die zijn opgeleverd en schriftelijk goedgekeurd door Opdrachtgever.
- 9.2 Voor zover de wet dit toelaat en behoudens opzet of grove nalatigheid, is voor het overige Embora slechts aansprakelijk tegenover Opdrachtgever in het geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst en uitsluitend voor vervangende schadevergoeding, dat wil zeggen vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie. Iedere aansprakelijkheid van Embora voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, waaronder onder meer begrepen is aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade, schade wegens misgelopen omzet of winst, schade wegens verlies van gegevens alsook schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden.
- 9.3 In geval van enige aansprakelijkheid zal het maximale bedrag dat Embora is gehouden te vergoeden, verder beperkt zijn tot het voor die betreffende Dienst verschuldigde bedrag, tot maximaal 12 maanden voorafgaand aan het moment van het ontstaan van de aansprakelijkheid of tot het bedrag dat de verzekering van Embora in dat geval uitkeert aan Embora indien dit bedrag hoger is. Dit maximumbedrag komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Embora. Op verzoek zal Embora aan Opdrachtgever een kopie van het verzekeringscertificaat of de polis overleggen aan Opdrachtgever.
- 9.4 De aansprakelijkheid van Embora wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Embora direct en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn gesteld wordt om de tekortkoming weg te nemen, en Embora 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 Embora in staat is adequaat te reageren.
- 9.5 In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, epidemieën, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Embora door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Embora kan worden gevergd, zal de uitvoering van de Overeenkomst worden opgeschort, dan wel de Overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmachtssituatie langer dan 90 (negentig) dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

Artikel 10 Geheimhouding

- 10.1 Gedurende, alsmede na beëindiging van de Overeenkomst zonder enige beperking in tijd, zijn partijen verplicht tot strikte geheimhouding van al datgene dat hen ter kennis is gekomen met betrekking tot de activiteiten van de andere partij en de aan haar gelieerde ondernemingen, klanten en (potentiële) relaties en daar werkzame personen. Embora is gerechtigd om in communicatie naar derden, publicatie, reclame-uiting of digitaal profiel melding te maken van (de algemene inhoud van) de werkzaamheden en resultaten hiervan die hij verricht ten behoeve van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever hierbij of voor het ondertekenen van de Overeenkomst schriftelijk bezwaar tegen maakt. Embora verbindt zich om de uit deze bepaling voortvloeiende verplichtingen op te leggen aan degene(n) die hij deze Overeenkomst laat uitvoeren, alsmede aan diens overige werknemers en derden die voor Embora in het kader van deze Overeenkomst werkzaam zijn.
- 10.2 Deze geheimhoudingsverplichting strekt ook tot de verwerking van Persoonsgegevens conform artikel 11. (Verwerking Persoonsgegevens).

Artikel 11 Verwerking Persoonsgegevens

- 11.1 In de uitvoering van de werkzaamheden verwerkt Embora persoonsgegevens van personeel en/of klanten van Opdrachtgever. In dit kader is Embora aan te merken als een 'verwerker' en de Opdrachtgever als een 'verwerkingsverantwoordelijke' onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG"). Overige definities worden gelijk artikel 4 van de AVG gebruikt.
- 11.2 De hierna volgende bepalingen omvatten de 'verwerkersovereenkomst' die wordt voorgeschreven door de AVG.
- 11.3 Embora zal enkel persoonsgegevens verwerken in opdracht en naar instructie van Opdrachtgever en heeft geen primaire zeggenschap over het doel of de middelen van de verwerking van de Persoonsgegevens. Embora verwerkt de Persoonsgegevens enkel voor zover dit noodzakelijk en schriftelijk overeengekomen is, voor de uitvoering van de Overeenkomst. Wel kan Embora, de middelen aanpassen als dit ten goede komt van snelheid of functionaliteit of beveiliging.
- 11.4 Een overzicht van de soorten Persoonsgegevens en doeleinden zal separaat aan Opdrachtgever worden verstrekt. Embora houdt hiervoor een verwerkingsregister bij en is in staat om de verwerkingen (datastromen) van Opdrachtgever inzichtelijk te maken.
- 11.5 Embora kan een instructie van Opdrachtgever weigeren indien dit naar de mening van Embora strijdig is met de AVG of andere toepasselijke wet- en regelgeving oplevert. Partijen zullen hierover in overleg treden.
- 11.6 Opdrachtgever zal de toepasselijke wet- en regelgeving betreffende het verkrijgen en verstrekken van de Persoonsgegevens in acht nemen en aan Embora garanderen dat de persoonsgegevens rechtmatig in haar bezit zijn en mogen worden verstrekt aan, en verwerkt door Embora op haar instructie. In geen geval is Embora verantwoordelijk jegens Opdrachtnemer voor onrechtmatige verwerkingen als gevolg hiervan.
- 11.7 Daarbij zal Opdrachtgever de informatieverplichtingen jegens betrokkenen op zich nemen door transparante en duidelijk leesbare instructies en verklaringen verstrekken aan betrokkenen. Embora zal, waar dit naar eigen inzicht nuttig is, in de Embora Software duiden dat er persoonsgegevens worden verwerkt. Op geen enkele manier geeft Embora hiermee enige verantwoordelijkheid omtrent de informatieverplichting jegens betrokkene aan.
- 11.8 Embora zal aan Opdrachtgever alle redelijke medewerking verlenen wanneer een Betrokkene een verzoek indient tot het uitoefenen van recht(en). In het geval het uitvoeren van een dergelijk verzoek leidt tot het (gedeeltelijk) niet kunnen uitvoeren van de Overeenkomst, dan zal Embora dit aan Verantwoordelijke mededelen, en komen Partijen gezamenlijk tot een oplossing. In het geval Embora kosten moet maken voor het tegemoetkomen aan een verzoek van een Betrokkene, dan zullen dergelijke kosten eerst ter akkoord worden voorgelegd aan Opdrachtgever maar kan Embora haar medewerkingsplicht in afwachting hiervan opschorten. In het geval een Betrokkene zich rechtstreeks tot Embora wendt dan zal Embora enkel doorverwijzen naar Opdrachtgever en wachten met enige actie totdat Opdrachtgever hierom vraagt.
- 11.9 Opdrachtgever verstrekt door ondertekening van de Overeenkomst, haar algemene schriftelijke toestemming aan Embora voor het inschakelen van sub-verwerkers. Deze subverwerkers zijn momenteel: Microsoft Corporation, AFAS Software B.V., WebRTB, Payt B.V.. Embora zal in het geval er een verandering optreedt in de vervanging of toevoeging van subverwerkers een algemene verklaring op haar website plaatsen. Opdrachtgever heeft het recht om bezwaar te maken tegen het inschakelen van een subverwerker. Dit bezwaar dient schriftelijk gemotiveerd te zijn en binnen 2 weken na de verklaring aan Embora te worden aangeboden. Een onvoldoende of onredelijk bezwaar kan door Embora worden afgewezen.

Embora zal zorgdragen voor een gelijkwaardige overeenkomst met haar subverwerkers, zodat Embora kan voldoen aan haar eigen verplichtingen jegens Opdrachtgever. Embora is verantwoordelijk voor het handelen van subverwerkers.

- 11.10 De voorgaande toestemming van de Opdrachtgever als bedoeld in artikel 11.9 laat onverlet dat voor de inzet van subverwerkers in een land buiten de Europese Economische Ruimte ("EER") toestemming van Opdrachtgever is vereist.
- 11.11 Embora zal zorgdragen voor adequate beveiliging van de Persoonsgegevens conform haar verplichtingen op grond van de AVG. Om verlies en onrechtmatige verwerkingen te voorkomen neemt Embora passende technische en organisatorische maatregelen die zijn afgestemd op het risico, de aard en de context van de Verwerking. Dat heeft als gevolg dat beveiliging niet altijd doeltreffend is onder alle omstandigheden. Een overzicht van deze maatregelen zal Embora separaat aan Opdrachtgever verstrekken omwille van de omvang van de documentatie, en kan van tijd tot tijd worden aangepast. Opdrachtgever heeft de verplichting om de beveiligingsvereisten na te gaan en aan te geven indien het niveau van beveiliging niet passend is.
- 11.12 Opdrachtgever mag een inspectie of audit door een onafhankelijke derde uit laten voeren in de organisatie van Embora om te beoordelen of het verwerken van de Persoonsgegevens aan de wet en de afspraken uit de Overeenkomst voldoet. Hierbij zal Embora alle medewerking verlenen waaronder toegang geven tot die plaatsen en informatie voor zover dit noodzakelijk is. Partijen komen overeen dat de frequentie van een dergelijke audit redelijk en tenminste twee weken vooraf aangekondigd moet zijn gezien de impact van een dergelijke inspectie of audit. De kosten voor een inspectie of audit komen geheel voor rekening van de Opdrachtgever tenzij blijkt dat Embora een belangrijk deel van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst niet nakomt dan wel in strijd heeft gehandeld met overige wetgeving en deze niet-nakoming niet binnen een redelijke termijn is opgelost. In dat geval komen de kosten voor rekening van Embora. Partijen komen overeen dat Opdrachtgever geen audit uit zal laten voeren indien Embora door middel van het verstrekken van een rapport of ander vergelijkbaar document deugdelijk aan kan tonen dat Embora haar verplichtingen nakomt.
- 11.13 Embora zal de Persoonsgegevens betreffende de Opdrachtgever strikt gescheiden opslaan en verwerken ten opzichte van de Persoonsgegevens die zij voor zichzelf of namens derden verwerkt.
- 11.14 Embora is verplicht om op eerste verzoek van de Opdrachtgever alle door de Opdrachtgever aan hem verstrekte alsmede de door hem verwerkte Persoonsgegevens aan de Opdrachtgever beschikking te stellen voor zover Opdrachtgever hier niet direct zelf toegang toe heeft.
- 11.15 Embora verwerkt geen Persoonsgegevens buiten de EER.
- 11.16 In geval van een ontdekking van een inbreuk in verband met Persoonsgegevens ("Datalek") in de systemen van Embora, waarbij Persoonsgegevens zijn verloren, ontoegankelijk zijn gemaakt of verwerkt door derden die hier geen toegang toe horen te hebben, zal Embora de Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging en in ieder geval binnen 48 uur na het ontdekken ervan informeren via het gebruikelijke emailadres gebruikt voor standaard correspondentie. Embora verstrekt aan Opdrachtgever de informatie zoals artikel 33 en 34 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming voorschrijft.
- 11.17 Na bovenstaande melding aan Opdrachtgever, zal Embora alle mogelijke maatregelen nemen om de omvang van het Datalek te beperken en te beëindigen en een soortgelijk incident in de toekomst te kunnen voorkomen. Embora blijft tot het Datalek en de hieruit voortvloeiende verplichtingen goed bereikbaar voor Opdrachtgever en stelt hiervoor ook een contactpersoon ter beschikking.
- 11.18 De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor meldingen aan toezichthoudende autoriteiten en de Betrokkenen na het maken van een eigen risico inschatting.
- 11.19 Na beëindiging van de Overeenkomst zal Embora Opdrachtgever informeren over het voornemen om de data inclusief Persoonsgegeven te verwijderen. Opdrachtgever kan dan op eigen initiatief de data, rapportages en overige informatie binnen de aangegeven periode uit de Embora Software halen. Embora heeft het recht om de data inclusief Persoonsgegevens na de aangegeven periode te verwijderen, vernietigen en of wissen.
- 11.20 Voor zover Embora de beschikking heeft over Persoonsgegevens, zal Embora zal nimmer Persoonsgegevens of andere data van Opdrachtgever verwijderen zonder eerst te verzoeken om bevestiging dat Opdrachtgever beschikt over een kopie van het geheel aan data dat is ondergebracht bij Embora, of zonder eerst een bevestiging voor de vernietiging te verzoeken.
- 11.21 Verwerking van Persoonsgegevens door Embora duurt in ieder geval enkel tot de duur van de Overeenkomst en eindigt gelijktijdig.
- 11.22 Voor de volledigheid: De overige bepalingen van deze algemene voorwaarden met name aangaande rechten en verplichtingen van partijen, aansprakelijkheid en geldend recht zijn ook van toepassing op de verwerking van Persoonsgegevens.

Artikel 12 Wijzigingen

- 12.1 Embora mag op elk moment wijzigingen in deze algemene voorwaarden aanbrengen die van toepassing zullen zijn op het moment dat er een nieuwe of aanvullende Dienst (op de Overeenkomst) wordt overeengekomen. Opdrachtnemer zal voorafgaand aan het afnemen van een nieuwe of aanvullende Dienst altijd in de gelegenheid worden gesteld kennis te nemen van algemene voorwaarden en de nieuwe prijzen.
- 12.2 Op basis van het voorgaande, is Embora gerechtigd om haar tarieven voor (doorlopende) Diensten aan te passen. Voor het wijzigen van tarieven geldt dat Embora dit steeds jaarlijks, per 1 januari mag doorvoeren, waarbij de tarieven conform de CPI index van het voorgaande (huidige) jaar zullen gelden. Ter illustratie, het prijspeil van 1 januari 2024 zal gebaseerd zijn op de CPI index van 2023. Embora zal de tarievenwijziging jaarlijks in december aankondigen per e-mail.
- 12.3 Een tariefwijziging conform dit artikel is geen opzeggingsgrond voor de Opdrachtgever.

Artikel 13 Slotbepalingen

- 13.1 Op deze algemene voorwaarden 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 deze Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement Oost-Brabant.
- 13.2 Indien enige bepaling uit deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele algemene voorwaarden 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 deze algemene voorwaarden gestalte wordt gegeven.
- 13.3 Onder "schriftelijk" valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaat. Partijen zullen zich inspannen de ontvangst en inhoud van communicatie per e-mail te bevestigen.
- 13.4 De door Embora ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
- 13.5 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. In afwijking hiervan is Embora steeds gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een moeder-, dochter- of zustermaatschappij.