

## Productvoorwaarden Online Diensten van Vektis C.V.

Van: Vektis C.V., Sparrenheuvel 18, 3708 JE Zeist

KvK-nummer 30230118.

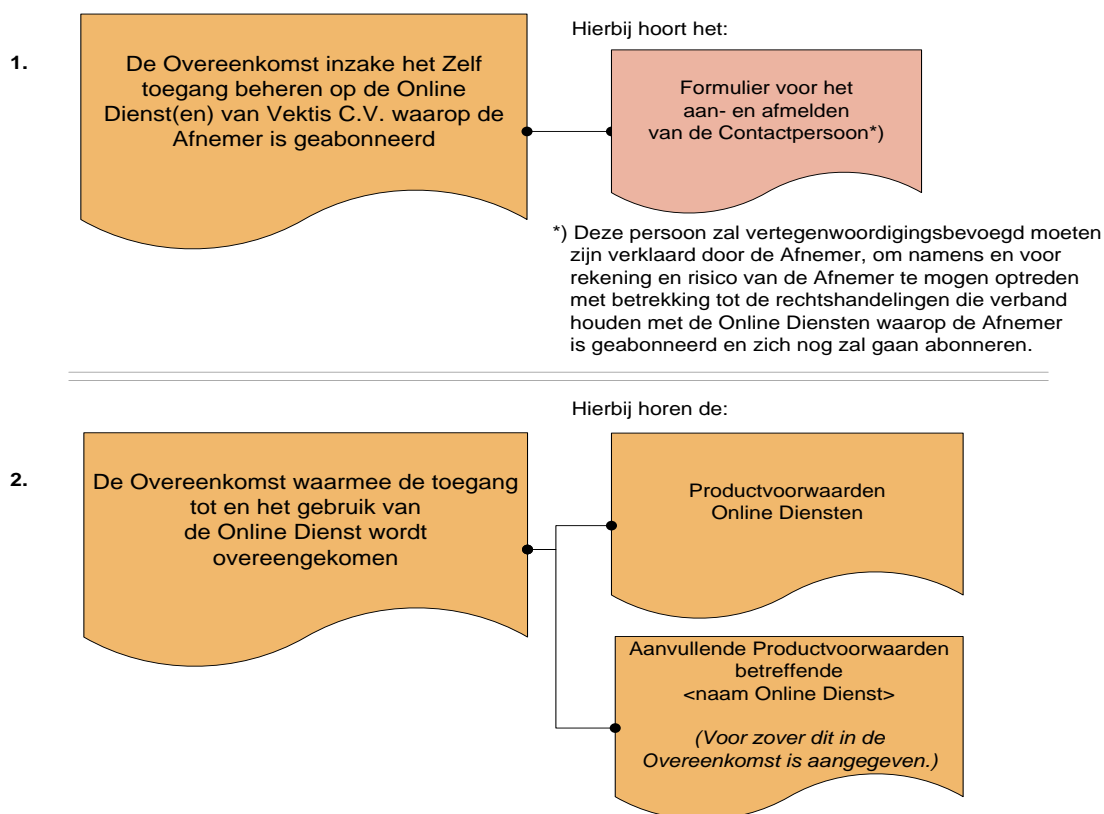
### Inleiding

Vektis C.V. (verder: Vektis) biedt aan Afnemers Online Diensten aan.

Tot een Online Dienst kan een Afnemer uitsluitend toegang ontvangen als de Afnemer met Vektis:

1. een overeenkomst heeft gesloten, inzake het Zelf toegang beheren op de Online Dienst(en) van Vektis C.V. waarop de Afnemer is geabonneerd<sup>1</sup>;
2. een overeenkomst aangaat waarin de toegang tot en het gebruik van de betreffende Online Dienst is overeengekomen.

Schematisch ziet dit er als volgt uit:



**Figuur 1:** De overeenkomsten en daarop van toepassing zijnde documenten, die relevant zijn bij het aangaan van bij een abonnement op een Online Dienst.

In deze Productvoorwaarden Online Diensten zijn de algemene bepalingen beschreven, die van toepassing zijn op de toegang tot en het gebruik van de Online Dienst(en).

Voor een specifieke Online Dienst kunnen naast deze Productvoorwaarden Online Diensten ook aanvullende productvoorwaarden van toepassing zijn of worden verklaard. In de Overeenkomst is weergegeven welke voorwaarden op de specifieke Online Dienst van toepassing zijn.

<sup>1</sup> Zie in dit verband artikel 6 lid 3 van deze Productvoorwaarden Online Diensten.

Met de Overeenkomst inzake het Zelf toegang beheren kan de Afnemer geen abonnement afsluiten op een Online Dienst.

## Artikel 1 Begripsbepaling

De begrippen die in deze Productvoorwaarden Online Diensten met een beginhoofdletter zijn aangeduid, hebben de betekenis van het begrip als verwoord in dit artikel. De begrippen kunnen in deze productvoorwaarden zowel in het enkel- als in het meervoud zijn gebruikt.

De gebruikte begrippen met betrekking tot een verwerking van persoonsgegevens moeten worden geduid overeenkomstig het bepaalde in artikel 4 van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Deze begrippen zijn in voorkomende situaties niet met een beginhoofdletter weergegeven.

1. **Aanvullende Productvoorwaarden betreffende <naam Online Dienst>**: de set productvoorwaarden die bij een specifieke Online Dienst aanvullend op de Productvoorwaarden Online Diensten van toepassing kan zijn of worden verklaard. Een set aanvullende productvoorwaarden maakt geen onderdeel uit van de Productvoorwaarden Online Diensten.
2. **Afnemer<sup>2</sup>**: rechtspersoon of natuurlijke persoon die met Vektis een Overeenkomst aangaat in het kader van de toegang tot en/of het gebruik van een Online Dienst.
3. **AGB-code**: een unieke sleutel ter identificatie van een Zorgpartij.
4. **API**: application programming interface of webservice.
5. **Betrokkene**: de geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon waarop een persoonsgegeven betrekking heeft.
6. **Bijlage**: onderdeel van deze Productvoorwaarden Online Diensten.
7. **Contactpersoon**: een natuurlijke persoon die – op grond van de Overeenkomst inzake het Zelf toegang beheren – door de Afnemer vertegenwoordigingsbevoegd is verklaard om namens en voor rekening en risico van de Afnemer als Contactpersoon op te treden, met betrekking tot:
  - de Overeenkomst inzake het Zelf toegang beheren; en
  - de uitvoering van de overeenkomsten die de Afnemer met Vektis sluit (of heeft gesloten), met betrekking tot de toegang tot en het gebruik van de Online Dienst(en).
8. **Feestdagen**: feestdagen als bepaald of daaraan gelijkgesteld in de Algemene termijnenwet en eventueel andere tijdig via de website ([www.vektis.nl](http://www.vektis.nl)) met Feestdagen gelijkgestelde dagen.
9. **Gebruiker**: natuurlijke persoon die, op verzoek en onder verantwoordelijkheid van de Afnemer, geautoriseerd is respectievelijk geautoriseerd moet worden, voor 1 of meer Online Dienst(en) waarop de Afnemer zich heeft geabonneerd.
10. **Gebruikersaccount**: het account van de Gebruiker, waarmee de Gebruiker – mits deze passend daartoe is geautoriseerd – toegang kan ontvangen tot en gebruik kan maken van de Online Dienst(en).
11. **Klacht**: schriftelijk geuite ontevredenheid over de wijze waarop een Online Dienst is verleend, een product is geleverd en/of een persoon zijn of haar taak/taken heeft uitgevoerd.
12. **Online Dienst**: dienst die door Vektis wordt ontsloten via het internet en waar een Afnemer toegang tot kan krijgen op grond van een Overeenkomst.
13. **Overeenkomst**: de overeenkomst waarin de Partijen de toegang tot en het gebruik van (een onderdeel van) de Online Dienst schriftelijk overeenkomen of zijn overeengekomen.
14. **Overeenkomst inzake het Zelf toegang beheren**: de overeenkomst inzake het Zelf toegang beheren op de Online Dienst(en) van Vektis C.V. waarop de Afnemer is geabonneerd.
15. **Partijen**: de Afnemer en Vektis.

---

<sup>2</sup> Onder Afnemer dient daar waar dit van toepassing is ook verstaan te worden de Afnemer die het voornemen heeft een abonnement te nemen op de Online Dienst.

16. **Productvoorwaarden Online Diensten:** de onderhavige productvoorwaarden, inclusief de bijlage(n), exclusief eventuele Aanvullende Productvoorwaarden betreffende een Online Dienst.
17. **UZOVI-code:** Unieke ZOrgVerzekeraar Identificatiecode.
18. **Werkdag:** alle kalenderdagen van 9.00 uur tot 17.00 uur, met uitzondering van de zaterdag, zondag en Feestdagen.
19. **Zelf toegang beheren:** gebruiksrecht waarmee de Contactpersoon van de Afnemer, op grond van deze Overeenkomst inzake het Zelf toegang beheren, de Gebruikersaccounts van de Gebruikers en de autorisaties op de Online Dienst(en) van deze Gebruikers kan beheren, voor zover dit Online Diensten zijn waarop de Afnemer zich heeft geabonneerd en voor zover het Zelf toegang beheren voor die Online Diensten door Vektis daarvoor beschikbaar is gesteld.
20. **Zorg:**
  - a. zorg of dienst als omschreven bij of krachtens de Zorgverzekeringswet (Zvw) en de Wet langdurige zorg (Wlz);
  - b. handelingen op het gebied van de gezondheidszorg als bedoeld in artikel 1, eerste lid van de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG), voor zover uitgevoerd, al dan niet onder eigen verantwoordelijkheid, door personen, ingeschreven in een register als bedoeld in artikel 3 Wet BIG of door personen als bedoeld in artikel 34 Wet BIG en voor zover die handelingen niet zijn begrepen onder a van dit lid.
  - c. zorg op grond van de eerder van toepassing zijnde Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ);
  - d. zorg of dienst op grond van een aanvullende ziektekostenverzekering;
  - e. zorg of dienst als bedoeld bij of krachtens de Wmo en Jeugdwet;
  - f. zorg of handelingen op het gebied van de complementaire geneeswijzen.
21. **Zorgkantoor:** een door de minister voor een bepaalde regio in Nederland aangewezen Wlz-uitvoerder.
22. **Zorgpartij:** zorgverlener of rechtspersoon die Zorg en/of diensten in dit kader verleent (dan wel heeft verleend), alsmede een vestiging of onderneming, tenzij expliciet aangegeven wordt dat hiervan wordt afgeweken.
23. **Zorgverzekeraar:** als bedoeld de rechtspersoon in artikel 1 sub b Zvw.

## Artikel 2 Reikwijdte van deze Productvoorwaarden Online Diensten

1. Tenzij nadrukkelijk en schriftelijk anders is weergegeven of overeengekomen, zijn deze Productvoorwaarden Online Diensten van toepassing op al de Online Diensten die op grond van een Overeenkomst worden afgenomen respectievelijk gebruikt..

## Artikel 3 Toepasselijke voorwaarden

1. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden en/of inkoopvoorwaarden van Afnemer wijst Vektis nadrukkelijk af. Vektis verklaart deze Productvoorwaarden Online Diensten op de Overeenkomst van toepassing, evenals – voor zover dit is aangegeven in de Overeenkomst – de Aanvullende Productvoorwaarden betreffende de specifieke Online Dienst.
2. Indien Vektis op grond van schriftelijke afspraken met de Afnemer respectievelijk de Contactpersoon voorafgaand aan de ondertekening van de Overeenkomst reeds toegang geeft tot een Online Dienst, wordt verondersteld dat Vektis mag handelen in lijn met hetgeen Vektis regulier in dit kader wenst overeen te komen, namelijk hetgeen is verwoord in deze productvoorwaarden en de Overeenkomst. De Afnemer accepteert dat Vektis in voorkomende situatie(s) hiervan uitgaat.

## **Artikel 4 Rangorde bij eventuele tegenstrijdigheden**

1. Indien er sprake is van een tegenstrijdigheid in de bepalingen die van toepassing zijn op een Overeenkomst, dan geldt de rangorde als weergegeven in lid 2 en 3 van dit artikel. Een eerder genoemd document gaat daarbij voor op een daarna genoemd document.
2. De rangorde bij een tegenstrijdigheid tussen de op een Overeenkomst van toepassing zijnde documenten is:
  - a. de Overeenkomst waarin Partijen de toegang tot en het gebruik van de Online Dienst zijn overeengekomen;
  - b. voor zover dit van toepassing is verklaard in de Overeenkomst: de aanleverspecificatie(s), waarin is beschreven welke data de Afnemer hoe, wanneer en waar dient aan te leveren aan Vektis;
  - c. de Bijlage waarin de servicelevels zijn weergegeven met betrekking tot de specifieke Online Dienst;
  - d. (het overige deel van) de Aanvullende Productvoorwaarden betreffende de specifieke Online Dienst;
  - e. de Productvoorwaarden Online Diensten.
3. Indien er een tegenstrijdigheid bestaat in de bepalingen in een document die op de Overeenkomst van toepassing is verklaard, dan gaat een bepaling waarin de situatie meer in het bijzonder is geregeld voor op een bepaling waarin deze situatie meer in het algemeen is geregeld.
4. Indien er een tegenstrijdigheid bestaat tussen de oorspronkelijk door de Afnemer gevraagde doelbinding en de doelbinding die is weergegeven in de Overeenkomst (of een daarop van toepassing verklaard document), dan is de doelbinding als weergegeven in de getekende Overeenkomst leidend.

## **Artikel 5 Vereisten om een Overeenkomst te kunnen aangaan**

1. Om toegang tot en gebruik te kunnen maken van een Online Dienst, moet de Afnemer afzonderlijk van de Overeenkomst waarin het abonnement op de Online Dienst wordt overeengekomen, de Overeenkomst inzake het Zelf toegang beheren met Vektis zijn aangegaan.
2. Vektis biedt uitsluitend op basis van een Overeenkomst toegang tot en het gebruik van de Online Dienst aan.
3. Indien de Afnemer met Vektis de Overeenkomst aangaat, neemt de Afnemer de verplichting op zich om Vektis steeds tijdig, juist en volledig te informeren over al de relevante zaken die van invloed (kunnen) zijn op de uitvoering van de Overeenkomst voor Vektis. Dit geldt tenminste, maar niet uitsluitend, als de Afnemer overgaat tot een fusie, juridische splitsing of de verkoop van (een relevant deel van) zijn organisatie of (een relevant deel van) zijn organisatie staakt.
4. Door het aangaan van de Overeenkomst stemt de Afnemer ermee in dat Vektis, met het oog op het uitvoering kunnen geven aan de Overeenkomst en het bepaalde in lid 9 sub a, (periodiek) de door de Afnemer opgegeven gegevens en informatie mag toetsen aan de over/van de Afnemer geregistreerde gegevens in het AGB-register van Vektis en/of andere relevante openbare authentieke bronnen.
5. Indien de Afnemer het door Vektis in de Overeenkomst gedane aanbod accepteert, dient de Afnemer:
  - zijn gegevens in te vullen op de daarvoor bestemde plaats in de Overeenkomst;
  - de Overeenkomst te laten ondertekenen door een voor de Afnemer rechtsgeldig vertegenwoordigingsbevoegd persoon; en

- de Overeenkomst te zenden naar het postadres: Vektis C.V., t.a.v. het Accountbeheer op de Online Diensten, Postbus 703, 3700 AS Zeist of deze als elektronisch document te zenden naar het e-mailadres: [accountbeheer@vektis.nl](mailto:accountbeheer@vektis.nl).
6. De vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar van de Overeenkomst, als bedoeld in lid 5, moet overeenstemmen met de gegevens daarover van de Afnemer in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel respectievelijk een bijgevoegd authentiek document waaruit Vektis de rechtsgeldige vertegenwoordigingsbevoegdheid van deze persoon kan afleiden.
  7. Vektis is gerechtigd een aanvraag voor de toegang tot en/of het gebruik van een Online Dienst af te wijzen, indien de Afnemer:
    - a. de van toepassing verklaarde Productvoorwaarden Online Diensten en/of de van toepassing verklaarde Aanvullende Productvoorwaarden betreffende een specifieke Online Dienst niet accepteert;
    - b. niet behoort tot de doelgroep waarvoor de desbetreffende Online Dienst wordt aangeboden;
    - c. indien Vektis andere zwaarwegende gronden heeft om het aangaan van de Overeenkomst te weigeren.In voorkomende situatie is Vektis verplicht de afwijzing van de aanvraag tijdig en beargumenteerd aan de Afnemer te melden.
  8. Partijen zijn verplicht, voor zover dit van toepassing is voor de uitvoering van de Overeenkomst en voor zover dit in redelijkheid van hen verlangd kan en mag worden, er zorg voor te dragen dat alle voor de uitvoering van de Overeenkomst door of namens hen aan de andere Partij ter beschikking gestelde informatie respectievelijk (persoons)gegevens:
    - juist en volledig zijn;
    - rechtmatig is/zijn verkregen;
    - voor dit doel aan de andere Partij mag/mogen worden verstrekt.
  9. Vektis zal na de ontvangst van de ondertekende Overeenkomst:
    - a. voor zover dit voor Vektis in redelijkheid mogelijk en toegestaan is: controleren of de Afnemer voldoet aan de geldende criteria om toegang te mogen ontvangen tot (het onderdeel van) de Online Dienst en of de door de Afnemer in de Overeenkomst verstrekte gegevens juist en volledig zijn;
    - b. de (persoons)gegevens van de Afnemer<sup>3</sup> registreren in een register welke Vektis met het oog op de uitvoering van het toegangsbeheer op de Online Diensten en de verwerkingsdoeleinden, als benoemd in de bijlage 1 van de Overeenkomst inzake het Zelf toegang beheren, heeft ingericht en beheert;
    - c. bevestigt binnen 3 Werkdagen na ontvangst van de ondertekende Overeenkomst per e-mail aan de Contactpersoon, de ontvangst van de Overeenkomst en of Vektis deze wel of niet heeft goedgekeurd en heeft verwerkt.  
Indien de Overeenkomst is goedgekeurd, zendt Vektis aan de Contactpersoon een afschrift van de door Vektis ondertekende Overeenkomst.

## **Artikel 6    Ingangsdatum van een Overeenkomst**

1. De Overeenkomst gaat in op de datum waarop Vektis schriftelijk aan de Contactpersoon meldt dat Vektis deze heeft goedgekeurd.

---

<sup>3</sup> Dit geldt ook voor de Gebruiker(s). Bij de Gebruikers gaat om de (persoons)gegevens die de Gebruikers zelf hebben opgegeven bij het aanmaken van hun Gebruikersaccount en/of welke door de Contactpersoon zijn verstrekt voor de uitvoering van de Overeenkomst (zie artikel 6 lid 3 sub b).

2. Indien de Afnemer zich ook op een ander(e) (onderdeel van de) Online Dienst wil abonneren, zullen Partijen dit via een afzonderlijke Overeenkomst overeenkomen.
3. Bij goedkeuring van de ontvangen Overeenkomst, als bedoeld in artikel 5 lid 9:
  - a. zal Vektis de Afnemer toegang geven tot de Online Dienst, wat inhoudt: de Online Dienst koppelen aan het Gebruikersaccount van de Contactpersoon. De Contactpersoon kan dan, met behulp van de beheermodule van het Zelf toegang beheren, de Gebruikers van de Afnemer tot deze Online Dienst (laten) autoriseren<sup>4</sup>; of
  - b. als voor de Online Dienst waarop de Afnemer zich abonneert het Zelf toegang beheren door Vektis nog niet beschikbaar is gesteld, zal Vektis tot het moment waarop het Zelf toegang beheren voor die Online Dienst is geïmplementeerd, het account- en autorisatiebeheer van de Gebruikers voor de Afnemer uitvoeren.<sup>5</sup> Het wijzigingen van de autorisaties zal in voorkomende situatie dan steeds plaatsvinden op basis van de schriftelijke aanwijzingen van de Contactpersoon (via het e-mailadres [accountbeheer@vektis.nl](mailto:accountbeheer@vektis.nl)).

## **Artikel 7 Duur van een Overeenkomst**

1. De Overeenkomst wordt in beginsel aangegaan voor onbepaalde duur, tenzij in de Overeenkomst nadrukkelijk anders wordt overeengekomen. Is in de Overeenkomst aangegeven dat de Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van minimaal voor 1 abonnementsjaar, dan zal de Overeenkomst na het abonnementsjaar steeds stilzwijgend worden verlengd met een nieuw abonnementsjaar, tenzij een beëindigingsgrond – als weergegeven in artikel 8 – de Overeenkomst op enig moment doet eindigen.
2. Partijen kunnen in de Overeenkomst overeenkomen dat er zal worden afgeweken van het bepaalde in lid 1.
3. Indien Partijen reeds bij het aangaan van de Overeenkomst een einddatum voor de Overeenkomst willen overeenkomen, verplichten Partijen zich die afspraak schriftelijk vast te leggen in de Overeenkomst, waarbij voor de einddatum geldt dat dat de laatste dag betreft van het abonnement.

## **Artikel 8 Einde van een Overeenkomst**

1. De Overeenkomst eindigt (en indien er sprake is van een keuzemogelijkheid 'kan eindigen'):
  - a. door volbrenging van hetgeen waartoe Partijen zich op grond van de Overeenkomst hebben verplicht: dit is slechts van toepassing als de Overeenkomst geen

---

<sup>4</sup> Een Gebruiker moet voorafgaand aan het kunnen ontvangen van deze autorisatie(s) op een Online Dienst, wel eerst voor zichzelf een persoonlijk Gebruikersaccount hebben aangemaakt en deze hebben geactiveerd. Zie in dit verband artikel 13.

<sup>5</sup> Het account- en autorisatiebeheer door Vektis houdt hierbij het volgende in:

- het schriftelijk met de Contactpersoon uitwisselen van de (persoons)gegevens van de Gebruikers die toegang (moeten) ontvangen tot de Online Dienst en voor zover dat verder nodig is voor de doeleinden, als weergegeven in bijlage 1 van de Overeenkomst inzake het Zelf toegang beheren;
- het aanmaken van een Gebruikersaccount voor de door de Contactpersoon opgegeven Gebruikers, om deze Gebruikers toegang te kunnen bieden tot de Online Dienst;
- het aan het Gebruikersaccount koppelen van de autorisaties die horen bij de betreffende Online Dienst;
- het op aanwijzing van de Contactpersoon wijzigen/beëindigen van de autorisaties en het Gebruikersaccount van de Gebruiker;
- het afhandelen van verzoeken van de Contactpersoon en/of Gebruikers, die gebruikmaken van een aan hen toekomend (privacy)recht, als bedoeld in de AVG of Uitvoeringswet AVG.

- duurovereenkomst betreft, maar een toegang tot, gebruik en/of levering van een Online Dienst voor 1 of een beperkt aantal overeengekomen keren of voor een bepaalde overeengekomen (korte) termijn;
- b. op een door Partijen in de Overeenkomst overeengekomen einddatum, als bedoeld in artikel 7 lid 3;
  - c. na onderlinge schriftelijke instemming, nadat de Overeenkomst reeds was gesloten. Partijen spreken in voorkomende situatie de einddatum voor de Overeenkomst af en – voor zover dit van toepassing is – hoe omgegaan zal worden met reeds betaald abonnementsgeld, als het abonnementsjaar voor de Afnemer nog niet geheel verstreken zal zijn op de einddatum;
  - d. door schriftelijke opzegging aan de andere Partij:
    - de Afnemer is in voorkomende situatie gehouden hierbij een schriftelijke opzegtermijn van minimaal 1 maand voorafgaand aan de vervaldatum van het voor de Afnemer geldende abonnementsjaar in acht te nemen, tenzij in de Aanvullende Productvoorwaarden betreffende de specifieke Online Dienst een hiervan afwijkende termijn is weergegeven;
    - Vektis is in voorkomende situatie gehouden een opzegtermijn van minimaal 6 maanden in acht te nemen, ongeacht de vervaldatum van het abonnementsjaar voor de Afnemer. Het bepaalde in artikel 9 lid 7 is hierop van overeenkomstige toepassing. Is er geen sprake van abonnementsjaren, dan is Vektis gehouden een schriftelijke opzegtermijn van 3 maanden in acht te nemen.
  - e. optioneel voor iedere Partij: indien 1 van de Partijen in overmacht verkeert en deze situatie tenminste 2 aaneengesloten maanden voortduurt;
  - f. indien de Afnemer en/of Vektis – op grond van de van toepassing zijnde wet- en/of regelgeving, een opdracht, bevel, uitspraak of instructie van een toezichthouder, de verwerkingsverantwoordelijke(n)<sup>6</sup> of een rechter – niet (meer) gerechtigd is de Online Dienst te genereren en/of aan te bieden aan de Afnemer. Artikel 11 lid 2 is hierop van overeenkomstige toepassing;
  - g. indien de Afnemer niet (tijdig) meer voldoet aan de geldende criteria, die van toepassing zijn op (het onderdeel van) de Online Dienst waarop de Afnemer zich heeft geabonneerd;
  - h. de Afnemer zijn beroep respectievelijk (een relevant deel van de) onderneming staakt of op (een relevant deel van) het vermogen van de Afnemer beslag wordt gelegd en dit relevant is voor de aard van de Overeenkomst;
  - i. de Afnemer de bevoegdheid verliest zijn werkzaamheden (deels) uit te voeren en deze bevoegdheid relevant is voor de aard van de Overeenkomst;
  - j. optioneel voor Vektis en voor zover de beëindiging van de Overeenkomst hiermee in verhouding staat: indien de Afnemer (of een persoon of API die namens en/of voor risico van de Afnemer optreedt) zich schuldig maakt aan oneigenlijk en/of onrechtmatig gebruik van het Zelf toegang beheren en/of van de Online Dienst(en), dan wel Vektis hiertoe zwaarwegende vermoedens heeft dat dit gebeurt;
  - k. optioneel voor Vektis: indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Vektis kan worden verlangd;

---

<sup>6</sup> Ook als via een Online Dienst geen persoonsgegevens worden uitgewisseld, maar enkel geanonimiseerde gegevens/informatie, kan bij het genereren hiervan wel een verwerking van persoonsgegevens zijn betrokken waarvoor de verwerkingsverantwoordelijke(n) toestemming aan Vektis moet(en) hebben gegeven en waarvoor een passende rechtsgrond moet zijn, om de verwerking rechtmatig te laten zijn.

- l. optioneel voor iedere Partij: indien voor 1 van de Partijen surseance van betaling of faillissement is aangevraagd;
  - m. optioneel voor de Afnemer: indien de Afnemer tijdig en schriftelijk aanspraak maakt op het aan hem toekomend recht, als bedoeld in artikel 9 lid 4 en 6 ('Wijziging (abonnements)tarief') of artikel 20 lid 3 ('Wijziging van de (aanvullende) productvoorwaarden'): het bepaalde in artikel 9 lid 7 is hierop van toepassing.
2. Partijen zijn gehouden de andere Partij zo spoedig mogelijk en schriftelijk te informeren als een situatie zich voordoet, als bedoeld in lid 1 sub e tot en met sub l.

## **Artikel 9 Kosten Online Dienst**

1. Aan de toegang tot en het gebruik van de (de onderdelen van de) Online Dienst kunnen voor de Afnemer (abonnements)kosten zijn verbonden. In voorkomende situatie is dit weergegeven in de Overeenkomst met de Afnemer.
2. Als aan de toegang tot en het gebruik van de Online Dienst voor de Afnemer kosten aan Vektis zijn verbonden, dan zijn op de betaling daarvan de betalingsvoorwaarden van toepassing, als weergegeven in artikel 10.
3. De kosten die de Afnemer maakt en samenhangen met de toegang tot en het (verdere) gebruik van (de informatie die verkregen is uit of via) de Online Dienst, kan de Afnemer niet bij Vektis in rekening brengen noch verrekenen met een vordering van Vektis op de Afnemer.
4. Vektis is gerechtigd op enig moment voor de toegang tot en het gebruik van de Online Dienst een abonnementstarief of een tarief voor het gebruik in te voeren of een geldend abonnementstarief te wijzigen. Vektis is in voorkomende situatie(s) verplicht de Afnemer hierover tijdig en schriftelijk te informeren.
5. De informatieverplichting voor Vektis, als bedoeld in lid 4, is niet van toepassing in de volgende alternatieve situaties:
  - als de kosten- en/of tariefwijziging(en) reeds aan de Afnemer bekend is/zijn gemaakt via een formele bekendmaking. Deze formele bekendmaking kan daarbij zijn uitgevoerd door een derde partij;
  - als de betreffende kosten- en/of tariefwijziging(en) eigen is/zijn aan het karakter en/of de voorwaarden van de Online Dienst.<sup>7</sup>
6. De Afnemer heeft, naar aanleiding van een wijziging als bedoeld in lid 4, het recht de Overeenkomst door schriftelijke opzegging te beëindigen, met ingang van de datum waarop deze wijziging ingaat. Indien de Afnemer van dit recht gebruik wil maken moet de schriftelijke opzegging van de Overeenkomst uiterlijk 5 Werkdagen – of zoveel meer indien dit in de schriftelijke aankondiging van de wijziging nadrukkelijk is vermeld – voor de dag waarop de kosten- en/of tariefwijziging(en) in zal/zullen gaan, door Vektis zijn ontvangen. De Overeenkomst eindigt in voorkomende situatie op de dag waarop de kosten- en/of tariefwijziging(en) ingaat respectievelijk ingaan.
7. Indien de Afnemer voor de toegang tot en het gebruik van een Online Dienst aan Vektis een abonnementstarief is verschuldigd en het abonnement eindigt op grond van het bepaalde in artikel 8 lid 1 sub d (tweede punt) of m, dan ontvangt de Afnemer het naar rato teveel betaalde abonnementsgeld terug van Vektis.
8. Indien de Afnemer met betrekking tot de toegang tot en/of het gebruik van de Online Dienst maatwerk, individuele begeleiding en/of coaching wenst, zullen Partijen daarover schriftelijk aanvullend afspraken maken.

---

<sup>7</sup> Dit is onder meer van toepassing als bij een abonnement gebruik wordt gemaakt van een staffel en de Afnemer door een wijziging in zijn omstandigheden tot een andere klasse daarbinnen gaat behoren, waardoor het voor hem geldend abonnementstarief wijzigt.



## **Artikel 10 Betalingsvoorwaarden**

1. Dit artikel is uitsluitend van toepassing indien de Afnemer voor de toegang tot en/of het gebruik van een Online Dienst kosten aan Vektis is verschuldigd.
2. Tenzij anders is vermeld, zijn de door Vektis opgegeven kosten en/of tarieven exclusief btw en exclusief andere heffingen van overheidswege.
3. Indien tussen Partijen wordt overeengekomen dat Vektis factureert op basis van nacalculatie, is Vektis na overleg en goedkeuring van de Afnemer, gerechtigd alle aantoonbaar hogere kosten welke Vektis noodzakelijkerwijs heeft moeten maken bij de uitvoering van de Overeenkomst, bij de Afnemer in rekening te brengen.
4. De aan de Afnemer verstrekte factuur dient te worden betaald binnen 30 kalenderdagen, gerekend vanaf de factuurdatum. Deze betalingstermijn is een fatale termijn.
5. Betalingen dienen plaats te vinden zonder korting en/of verrekening, tenzij tussen Partijen vooraf en schriftelijk anders is overeengekomen.
6. Indien het verschuldigde bedrag door (of namens) de Afnemer niet binnen de in lid 4 benoemde betalingstermijn is voldaan, geraakt de Afnemer in verzuim, tenzij de Afnemer terecht en tijdig een beroep heeft gedaan op overmacht, een inhoudelijke onjuistheid van de factuur of op een aan hem toekomend opschortingsrecht.
7. Indien de Afnemer in verzuim is geraakt is Vektis gerechtigd de toegang tot en het gebruik van de betreffende Online Dienst op te schorten totdat het openstaande opeisbare bedrag en de eventueel bijkomende kosten, volledig zijn betaald. Naast dit opschortingsrecht behoudt Vektis onverminderd het recht op de volledige nakoming van de (financiële) verbintenissen door de Afnemer.

## **Artikel 11 Uitgangspunten bij de uitvoering van de Overeenkomst**

1. Partijen blijven steeds zelf verantwoordelijk na te gaan of zij toegang tot de Online Dienst mogen verstrekken/ontvangen en hoe zij de informatie en/of (persoons)gegevens, die zij voor of via de Online Dienst verwerken (verstrekken respectievelijk ontvangen), op grond van de wet- en regelgeving, mogen en moeten verwerken.
2. Indien een Partij niet (meer) voldoet aan het vereiste, als bepaald in lid 1, doet dat de Overeenkomst – of het aanbod van Vektis daarvoor – eindigen respectievelijk teniet. Partijen zijn verplicht de andere Partij in voorkomende situatie hierover zo spoedig mogelijk schriftelijk te informeren.
3. Tenzij het Zelf toegang beheren nog niet beschikbaar is gesteld voor de Online Dienst waarop de Afnemer zich abonneert, als bedoeld in artikel 6 lid 3 sub b, moet een Gebruiker – om toegang te kunnen ontvangen tot de Online Dienst – eerst voor zichzelf een persoonlijk Gebruikersaccount hebben aangemaakt via de website <https://mijnaccount.vektis.nl/registreer> en deze daarna, via de van Vektis ontvangen e-mail, hebben geactiveerd.
4. Het aanmaken en activeren van een Gebruikersaccount door de Gebruiker, als bedoeld in lid 3, geeft de Gebruiker geen enkel recht op de toegang tot en het gebruik van een Online Dienst.
5. De Afnemer verplicht zich bij het aangaan van de Overeenkomst, om de relevante verplichtingen uit de Overeenkomst en van toepassing zijnde (aanvullende) productvoorwaarden, door te vertalen naar de Contactpersoon en de Gebruikers. De Afnemer is zich er voorts van bewust dat de fouten van de Contactpersoon en de Gebruikers in dit verband voor zijn rekening en risico komen.
6. Vektis is verplicht de Contactpersoon steeds tijdig, volledig en juist te informeren over al de relevante zaken die betrekking hebben op de Online Dienst(en).
7. De servicelevels die van toepassing zijn op de Online Diensten in het algemeen, zijn weergegeven in Bijlage 1. De servicelevels die aanvullend of afwijkend op een specifieke

Online Dienst van toepassing zijn, zijn benoemd in de Aanvullende Productvoorwaarden van de specifieke Online Dienst.

8. Vektis is gerechtigd voor de uitvoering van de Overeenkomst een verwerker, als bedoeld in de artikel 4 AVG, in te schakelen.

## **Artikel 12 De Contactpersoon**

1. Vektis communiceert bij de uitvoering van de Overeenkomst in beginsel steeds met de Contactpersoon.
2. Indien de Afnemer de (gegevens betreffende de) Contactpersoon wil wijzigen, dient de Afnemer daarvoor het proces als weergegeven in de 'Overeenkomst inzake het Zelf toegang beheren' te volgen.

## **Artikel 13 Toegang tot de Online Diensten en gebruik van de Online Diensten**

1. Een (aspirant) Gebruiker is uitsluitend gerechtigd voor zichzelf een persoonlijk Gebruikersaccount aan te maken.
2. Om een Gebruikersaccount te kunnen aanmaken, moet de Gebruiker naar waarheid een aantal (persoons)gegevens betreffende zichzelf opgeven en instemmen met de voorwaarden en de verwerkingsdoeleinden, welke zijn weergegeven op of benaderbaar zijn via de website waarop de Gebruiker zijn/haar Gebruikersaccount kan aanmaken (zie Bijlage 1 paragraaf D voor het internetadres).
3. Nadat een Gebruiker zijn Gebruikersaccount heeft aangemaakt en deze heeft geactiveerd, kan de Gebruiker toegang krijgen tot de Online Dienst(en) waarop de Afnemer is geabonneerd, mits de Afnemer (via de Contactpersoon) de Gebruiker daartoe autoriseert.
4. De Gebruiker is verplicht de informatie en/of (persoons)gegevens waar de Gebruiker via de Online Dienst toegang tot ontvangt uitsluitend te gebruiken voor de verwerkingsdoeleinden waarvoor deze aan de Gebruiker worden verstrekt. De doeleinden zijn beschreven in de Overeenkomst of in de Aanvullende Productvoorwaarden betreffende de specifieke Online Dienst.
5. Het is de Gebruiker niet toegestaan zijn/haar Gebruikersaccount aan een ander ter beschikking te stellen of door een ander te laten gebruiken, dan wel zijn inloggegevens met anderen te delen. De Gebruiker is verplicht de inloggegevens die horen bij het Gebruikersaccount geheim te houden.
6. Indien de Gebruiker vermoedt of vaststelt dat de inloggegevens horende bij het Gebruikersaccount bekend zijn bij een ander, dan is de Gebruiker verplicht dit direct te melden bij de Contactpersoon (of de daartoe aangewezen persoon bij de Afnemer). Dit betreft een beveiligingsincident.
7. Van een Gebruiker kan de toegang tot een Online Dienst per direct en zonder dat daartoe eerst een ingebrekestelling aan de Afnemer en/of de Gebruiker van de Online Dienst moet worden uitgebracht, worden ontnomen:
  - a. door de Contactpersoon, via de beheermodule van het Zelf toegang beheren; of
  - b. door Vektis, als uit de door de Gebruiker opgegeven (persoons)gegevens of op basis van informatie waarover Vektis anderszins beschikt blijkt dat de Gebruiker niet (meer) werkzaam is voor de Afnemer of dat er anderszins zwaarwegende redenen<sup>8</sup> zijn de toegang van de Gebruiker te (laten) beëindigen om (verdere) schade en/of (verder) onrechtmatig gebruik te voorkomen en/of te beperken. Vektis zal in beginsel het

---

<sup>8</sup> Zwaarwegende redenen hierbij kunnen zijn: (het vermoeden van) fraude, oneigenlijk en/of onrechtmatig gebruik van 1 of meer Online Dienst(en) of van de gegevens/informatie die via deze Online Dienst(en) toegankelijk worden gemaakt.

- beëindigen van de toegang in voorkomende situaties steeds via de Contactpersoon laten verlopen (situaties waarbij spoed is geboden uitgezonderd); of
- c. door Vektis, op verzoek van de door de Afnemer aangewezen Contactpersoon.
8. Indien een Gebruiker ten onrechte toegang heeft tot een Online Dienst – gezien zijn rol of taken bij de Afnemer of omdat de Gebruiker niet meer werkzaam is voor of namens de Afnemer – moet de Gebruiker dit zo spoedig mogelijk melden aan de Contactpersoon en het verdere gebruik van de Online Dienst(en) staken.

## **Artikel 14 Beheer van de Online Diensten**

1. Vektis is – met in achtneming van het bepaalde in lid 2 en voor zover niet anders geldt op grond van de Overeenkomst – verantwoordelijk voor het technische en functionele beheer van de Online Diensten en de toegang tot deze Online Diensten voor de Afnemer. Hieronder dient limitatief te worden verstaan:
  - a. het functionele en technische beheer, onderhoud en de beveiliging van de Online Diensten;
  - b. voor zover het Zelf toegang beheren nog niet beschikbaar is gesteld: de uitvoering van het bepaalde in artikel 6 lid 3 sub b;
  - c. het, op basis van de Overeenkomst(en), koppelen/ontkoppelen van de Online Dienst(en) aan het Gebruikersaccount van de Contactpersoon;
  - d. het verwerken van de (persoons)gegevens van de Afnemers, Contactpersoon en Gebruikers en de uitvoering van de wettelijke verplichtingen, die aan Vektis in dit verband zijn/worden opgelegd;
  - e. de technische werking van de Gebruikersaccounts en de systeemaccounts die gebruikt worden bij de Online Dienst(en) met een API;
  - f. het beheer van het (bron)materiaal die nodig is voor of hoort bij de Online Diensten;
  - g. de beveiliging van het webportaal en de webapplicaties;
  - h. de support van de Afnemer(s) respectievelijk de Contactpersoon en de Gebruikers (via de servicedesk van Vektis);
  - i. de verwerking en het beheer van de Overeenkomsten;
  - j. voor zover dit van toepassing is: de uitgifte en het functionele beheer van de tokens.
2. Onder het 'beheer', als bedoeld in lid 1, wordt niet verstaan:
  - a. het verantwoordelijk en/of aansprakelijk zijn voor de beschikbaarheid en (inhoudelijke) actualiteit en juistheid van het materiaal welke via de Online Dienst wordt ontsloten en afkomstig is van een externe (authentieke) bron en/of materiaal waarop Vektis daarop geen inhoudelijke en/of redactionele bewerkings- of controleactiviteiten uitvoert;
  - b. het (toezicht op het) account- en autorisatiebeheer door/bij de Afnemer (zoals het Zelf toegang beheren);
  - c. het toezicht op het gebruik van de Online Dienst(en) bij de Afnemer en het gebruik van de gegevens en informatie bij de Afnemer, die via de Online Dienst(en) worden verkregen.
3. Vektis streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid, kwaliteit en beveiliging van de Online Diensten gezien de stand van wetenschap, de techniek en de kosten voor de ten uitvoeringlegging hiervan.
4. Voor (gepland) onderhoud en (ter voorkoming of het afhandelen van) beveiligingsincidenten kan Vektis tijdelijk (een deel) van de Online Dienst(en) buiten gebruik stellen. Vektis zal dit tot een minimum beperken en dit, zo mogelijk, tijdig en via een gepast medium bekendmaken ([www.vektis.nl](http://www.vektis.nl)).
5. Als voor een Online Dienst het Zelf toegang beheren (nog) niet beschikbaar is gesteld of het anderszins noodzakelijk is voor een doelgerichte uitvoering van de Overeenkomst en/of de

beveiliging, is Vektis gerechtigd, ad hoc en periodiek met de Contactpersoon af te stemmen welke Gebruikers voor de Afnemer toegang (mogen) hebben tot de Online Dienst(en).

## **Artikel 15 Verwerking persoonsgegevens**

1. Met in achtneming van het bepaalde in lid 2, worden Partijen bij de verwerking van de persoonsgegevens van de Afnemer<sup>9</sup>, Contactpersoon en Gebruiker(s) niet elkaars verwerker, als bedoeld in artikel 4 van de AVG.
2. Vektis is voor de verwerking van de persoonsgegevens van de Afnemers, de Contactpersoon en de Gebruikers, de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. De Afnemer is voor de verwerking van de persoonsgegevens die de Afnemer uitvoert met het oog op de toegang tot en het gebruik van de Online Dienst(en) zelf de verwerkingsverantwoordelijke.
3. Partijen zijn, op grond van de Overeenkomst, gerechtigd periodiek en/of ad hoc de relevante persoonsgegevens van de Afnemer, Contactpersoon en Gebruikers aan elkaar te verstrekken, voor zover dit noodzakelijk en proportioneel is voor de uitvoering van de in bijlage 1 van de Overeenkomst inzake het Zelf toegang beheren weergegeven doeleinden.
4. De Afnemer verklaart door het ondertekenen van de Overeenkomst dat de Afnemer de Contactpersoon en de Gebruikers heeft ingelicht of tijdig zal inlichten over de verwerking van persoonsgegevens, als bedoeld in dit artikel. De Afnemer heeft het recht de informatie, als weergegeven in de bijlage 1 van de Overeenkomst inzake het Zelf toegang beheren, ondersteunend te gebruiken bij de uitvoering van deze verplichting. De Afnemer blijft echter verantwoordelijk er zorg voor te dragen dat de te verstrekken informatie in dit verband tijdig, juist en volledig is.
5. Partijen verplichten zich zonder redelijke vertraging aan elkaar te melden als een beveiligingsincident of een inbreuk in verband met persoonsgegevens, als bedoeld in artikel 4 lid 12 AVG, wordt vermoed of heeft plaatsgevonden en dit incident of deze inbreuk invloed heeft of kan hebben op de uitvoering van de Overeenkomst.

## **Artikel 16 Beveiliging en geheimhouding**

1. Partijen leggen passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer om de (persoons)gegevens en informatie die verwerkt worden in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst respectievelijk de Online Dienst(en), te beveiligen tegen verlies en/of tegen enige vorm van oneigenlijke en onrechtmatige toegang, gebruik en verwerking.
2. Partijen verplichten zich jegens elkaar om alle redelijkerwijs te nemen (voorzorgs)maatregelen te treffen om de (persoons)gegevens respectievelijk informatie die vertrouwelijk en/of gevoelig van aard zijn/is, strikt vertrouwelijk en met gepaste geheimhouding te (laten) behandelen respectievelijk te verwerken.

## **Artikel 17 Aansprakelijkheid**

1. Vektis besteedt haar uiterste zorg aan de uitvoering van de Overeenkomst. Vektis is echter niet aansprakelijk voor:
  - a. de juistheid, volledigheid, actualiteit en de beschikbaarheid van het materiaal die voor de Afnemer, op grond van de Overeenkomst, via de Online Dienst toegankelijk wordt gemaakt en wordt verkregen uit een (externe) (authentieke) bron die niet aan Vektis toebehoort;
  - b. het tijdelijk niet toegankelijk en/of beschikbaar zijn van een Online Dienst, indien Vektis daarop noodzakelijkerwijs onderhoud moet uitvoeren en/of de toegang en

---

<sup>9</sup> Voor zover het hierbij gaat om een Afnemer in de hoedanigheid van een natuurlijke persoon. Dit geldt ook voor de duiding van dit begrip in het vervolg van dit artikel, als dit uit de context ervan kan worden afgeleid.

- beschikbaarheid tijdelijk moet onderbreken vanwege het afhandelen van een (beveiligings)incident of (mogelijke) inbreuk in verband met persoonsgegevens om door de onderbreking (mogelijke) schade aan 1 van de Partijen en/of derden daarmee te voorkomen en/of te beperken;
- c. het (tijdelijk) niet meer toegankelijk en/of beschikbaar zijn van een Online Dienst, indien Vektis op last van een daartoe bevoegde partij, instantie of orgaan wordt verplicht de Online Dienst voor de Afnemer(s) te beëindigen;
  - d. een onderbreking van de toegankelijkheid van (de informatie in) een externe (authentieke) bron welke via de Online Dienst wordt ontsloten;
  - e. het ten onrechte (niet) toekennen, dan wel het ten onrechte (niet) ontnemen van de toegang tot een Online Dienst aan de Afnemer en/of de Gebruiker, op grond van informatie die Vektis heeft ontvangen van een vertegenwoordigingsbevoegd persoon van de Afnemer, maar wat bij nader onderzoek niet (meer) juist en/of niet (meer) actueel bleek te zijn, tenzij deze onjuistheid en/of deze onvolledigheid voor Vektis zonder nader onderzoek kenbaar hoorde te zijn of de onjuistheid voor risico van Vektis behoort te komen.
2. Elke levering van informatie door Vektis vindt in beginsel plaats 'as is' en zonder dat Vektis enige duiding, interpretatie (anders dan statistische) of conclusie aan de Informatie verbindt. Indien de Afnemer de gegevens en/of informatie gebruikt of voorziet van duiding(en), conclusie(s) of aanbeveling(en), dan wel beslissingen of publicaties hierop baseert, geschiedt dat geheel voor eigen rekening en risico. De Afnemer dient desgevraagd onmiddellijk aan elke derde aan te geven dat dergelijke toevoegingen en/of handelingen niet van Vektis afkomstig zijn.
  3. Elk gebruik en iedere raadpleging door de Afnemer van de gegevens en/of informatie die Vektis oplevert vindt plaats voor rekening en risico van de Afnemer, tenzij Vektis aantoonbaar fouten heeft gemaakt en dit toerekenbaar is aan Vektis. Vektis betracht haar uiterste zorg bij het samenstellen van de informatie, doch verstrekt dienaangaande geen garantie ten aanzien van 'fit for use', volledigheid of compleetheid.
  4. Indien Vektis aansprakelijk is, is zij uitsluitend aansprakelijk voor zover:
    - Vektis voor de tekortkoming van de verbintenis in verzuim is gebracht door de Afnemer;
    - het gaat om de aan Vektis toerekenbare directe schade. Voor de geleden indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en/of de schade door bedrijfsstagnatie bij de Afnemer of een door de Afnemer gerelateerde derde partij, is Vektis niet aansprakelijk;
    - de aansprakelijkheid van Vektis is, voor zover deze door de verzekering die Vektis mede met het oog op dit risico heeft afgesloten, verder beperkt, tot het bedrag van de op grond van deze verzekering gedane uitkering en indien op grond van de verzekering in enig geval niet (meer) tot uitkering wordt overgegaan of de schade niet door deze verzekering wordt gedekt: maximaal 2 keer de factuurwaarde voor de Online Dienst(en) – voor zover het een betaalde Online Dienst betreft – waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
  5. De Afnemer is aansprakelijk voor het niet tijdig, niet juist en/of niet volledig nakomen van de verplichtingen die de Afnemer, op grond van de Overeenkomst, op zich heeft genomen.

## **Artikel 18 Overmacht**

1. Onder overmacht wordt verstaan datgene wat daaronder wordt verstaan in de rechtsbronnen.
2. Indien zich een situatie van overmacht voordoet, moet de Partij die zich daarop beroept, deze situatie zo spoedig mogelijk aan de andere Partij melden als deze situatie van invloed is of mogelijk van invloed kan worden op de uitvoering van de Overeenkomst.

3. Indien bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan de verplichtingen is voldaan ofwel gedeeltelijk aan de verplichtingen kan worden voldaan, is Vektis – voor zover er sprake is van kosten in het kader van de Online Dienst – gerechtigd het reeds uitgevoerde deel afzonderlijk te factureren. De andere Partij is gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke verbintenis. Dit geldt uitsluitend als het (reeds) uitgevoerde deel of het deel dat nog wel uitgevoerd kan worden zelfstandige waarde heeft.

## **Artikel 19      Intellectuele eigendomsrechten**

1. Het is de Afnemer niet toegestaan enige aanduiding in de Online Dienst – of het materiaal welke via de Online Dienst kan worden geraadpleegd of ontvangen – die betrekking heeft op het auteursrecht, het merk, de handelsnaam en/of andersoortige aanduidingen waarop intellectuele (eigendoms)rechten van een ander rusten, te verwijderen, oneigenlijk te gebruiken en/of te wijzigen, zonder voorafgaande toestemming van de rechthebbende(n).
2. Alle uit de werkzaamheden van Vektis en door haar ingeschakelde derden en/of hulppersonen ontstane rechten van intellectueel of industrieel eigendom komen – tenzij anders is overeengekomen of bepaald – exclusief toe aan Vektis.
3. De Afnemer dient steeds en op het eerste verzoek van Vektis al datgene te doen wat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de (eigendoms)rechten van Vektis veilig te stellen.

## **Artikel 20      Wijzigingen van de Productvoorwaarden Online Diensten en/of de Aanvullende Productvoorwaarden betreffende een specifieke Online Dienst**

1. Vektis is gerechtigd wijzigingen van de Productvoorwaarden Online Diensten en/of de Aanvullende Productvoorwaarden betreffende een specifieke Online Dienst door te voeren.
2. Indien Vektis gebruik wil maken van het bepaalde in lid 1, is Vektis verplicht de Afnemer daarover tijdig en schriftelijk, wat per e-mail kan zijn, te informeren. Vektis is gerechtigd voor de correspondentie over de in lid 1 bedoelde wijzigingen het e-mailadres van de Contactpersoon te gebruiken.
3. De Afnemer wordt geacht te hebben ingestemd met de in lid 1 bedoelde wijziging(en) indien de Afnemer niet schriftelijk tenminste 5 Werkdagen voor de datum waarop de betreffende wijziging(en) ingaat respectievelijk ingaan heeft aangegeven protest aan te tekenen tegen de voorgenomen wijziging(en). Indien de Afnemer tijdig protesteert, als bedoeld in de eerste volzin, treden Partijen zo spoedig mogelijk gezamenlijk in overleg om tot een passende oplossing te komen voor de voorwaarden waarover onderling nog geen overeenstemming is bereikt. In beginsel zal gedurende de periode van overleg de versie van de (aanvullende) productvoorwaarden van toepassing blijven die de Afnemer had geaccepteerd, tenzij dit voor 1 of beide Partijen niet redelijk, billijk of wenselijk is. Indien instandhouding van de verouderde versie van de (aanvullende) productvoorwaarden voor 1 van beide Partijen ongewenst is – als bedoeld in de vorige zin – is elk der Partijen gerechtigd de Overeenkomst op basis daarvan te beëindigen.

## **Artikel 21      Vrijwaring**

1. De Afnemer vrijwaart Vektis als de Afnemer aansprakelijk is voor ontstane schade die derden – waaronder ook de Betrokkenen moeten worden verstaan – lijden, als gevolg van de uitvoering van de Overeenkomst en waarvoor Vektis wordt aangesproken.

## **Artikel 22      Klachten**

1. Indien de Afnemer een Klacht heeft over de uitvoering van de Overeenkomst, dient Vektis daarover zo spoedig mogelijk schriftelijk te worden geïnformeerd.

2. Klachten worden in beginsel afgehandeld overeenkomstig de klachtenprocedure die te raadplegen is via [www.vektis.nl](http://www.vektis.nl). Het bepaalde in Bijlage 1, paragraaf H is hierop van overeenkomstige toepassing.
3. Indien een Klacht leidt tot een geschil, zullen Partijen, alvorens daarover een gerechtelijke procedure te starten, het geschil via minnelijk overleg trachten op te lossen.

## **Artikel 23 Toepasselijk recht**

1. Op de uitvoering van de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. De rechtbank Midden-Nederland is exclusief bevoegd om van geschillen waarover een gerechtelijke procedure wordt gestart kennis te nemen.

## **Artikel 24 Overige bepalingen**

1. Vektis heeft de Online Diensten vormgegeven op een door Vektis gekozen wijze. Dit geldt ook voor de wijze waarop aan de Gebruikers – of een applicatie bij een Online Dienst, waarbij gebruik wordt gemaakt van API – de toegang wordt verleend. Indien de vormgeving van een Online Dienst of de wijze waarop de toegang wordt verstrekt problemen oplevert voor de Afnemer en/of de Gebruiker, is Vektis niet verplicht wijzigingen hierin aan te brengen.
2. Vektis is gerechtigd wijzigingen aan te brengen in (onderdelen van) de Online Diensten en de wijze waarop de toegang wordt verleend tot de Online Diensten. Vektis is gehouden in voorkomende situaties de Afnemer hierover steeds tijdig en schriftelijk te informeren. Vektis is gerechtigd voor de correspondentie over deze wijzigingen het e-mailadres van de Contactpersoon te gebruiken. Vektis is echter niet verplicht de Afnemer, noch de Contactpersoon, (vooraf) te informeren over de wijzigingen in (onderdelen van) een Online Dienst als deze wijzigingen eigen zijn aan het karakter van de betreffende Online Dienst, zoals bijvoorbeeld het doorvoeren van updates en/of het uitbreidingen en aanpassen van de informatie die via de Online Dienst toegankelijk wordt gemaakt, als de toegang tot respectievelijk het gebruik van de Online Dienst daarmee niet wijzigt. Ook rust de plicht van informeren niet op Vektis als het een Online Dienst betreft waarop de Afnemer, ten tijde van het ingaan van de (voorgenomen) wijziging(en), nog geen abonnement heeft.
3. Vektis is eveneens niet verplicht de Afnemer te informeren over de updates, aanpassingen en/of uitbreidingen die worden uitgevoerd door de houder of beheerder van een externe bron, welke via de Online Dienst voor en/of door de Afnemer kan worden ontsloten, tenzij de verstrekking van deze informatie – naar de opvattingen in het maatschappelijk verkeer – hoort bij goed vakmanschap.
4. Indien 1 of meer bepalingen van deze Productvoorwaarden Online Diensten en/of een daartoe behorend onderdeel nietig wordt verklaard of wordt vernietigd, behouden de overige bepalingen en delen hun rechtskracht. Vektis zal zo nodig voor de nietig of vernietigde bepaling(en)/delen 1 of meer andere bepaling(en) in de plaats stellen die zoveel mogelijk zullen benaderen wat oorspronkelijk was bedoeld.
5. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van 1 of meer bepalingen van deze Productvoorwaarden Online Diensten, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar het doel van Vektis' met deze Productvoorwaarden Online Diensten.
6. Het contactadres in het kader van de Online Diensten is weergegeven in Bijlage 1 paragraaf D.

## Bijlage 1: De algemene service levels (SLA's) voor de Online Diensten

### A. Geaccepteerde leveranciers van certificaten

Voor zover dit is voorgeschreven in het kader van een (onderdeel van een) specifieke Online Dienst:

Leverancier van erkende certificaten.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Xolphin</li> <li>• VECOZO B.V.</li> <li>• Public Key Infrastructure (PKI)</li> </ul>
Het dataverkeer tussen Vektis en de Afnemer moet versleuteld plaatsvinden op basis van een geldig certificaat, waarbij geldt dat het gebruikte certificaat geleverd moet zijn door een hiervoor benoemde partij.
De toegang tot elk onderdeel van de Online Dienst moet beveiligd zijn met een token. Het token mag daarbij alleen bekend zijn bij (de daartoe geautoriseerden) binnen de organisatie van Vektis en Afnemer. Het token moet bij elk gebruik van de Online Dienst door Afnemer meegeleverd worden en door Vektis op geldigheid worden gevalideerd (visa versa).

### B. Beschikbaarheden

Online Dienst	Norm	Eventuele toelichting
Algemeen	98 %	Geautomatiseerd deel.

### C. Beveiligingsincidenten

Soort beveiligingsincident	Melden?	Aan wie moet de melding plaatsvinden?
Een (vermoeden van een) inbreuk in verband met persoonsgegevens in relatie met de uitvoering van de Overeenkomst of indien deze daarop mogelijk impact heeft of kan (gaan) hebben.	Ja. De melding aan Vektis dient zonder redelijke vertraging plaats te vinden na het bekend worden hiervan of als deze wordt vermoed.	Aan Vektis via het volgende adres: <a href="mailto:compliance@vektis.nl">compliance@vektis.nl</a>  In voorkomende situatie meldt Vektis een inbreuk aan de Contactpersoon bij de Afnemer, tenzij schriftelijk anders met de Afnemer is overeengekomen.
	<p><b>In voorkomende situatie zal de melder tenminste de volgende informatie verstrekken aan de andere Partij:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>De contactgegevens van de melder (waarbij tenminste vermeld zal worden de naam van de melder, de organisatie namens wie hij/zij de melding uitvoert, het directe telefoonnummer en e-mailadres);</li> <li>de aard, omschrijving en (vermoedelijke) datum van de inbreuk;</li> <li>de (vermoedelijke) omvang van de inbreuk;</li> <li>de (mogelijk) getroffen persoonsgegevens;</li> <li>de hierbij betrokken Betrokkenen;</li> <li>de vastgestelde en de verwachte gevolgen van de inbreuk voor de verwerking van de persoonsgegevens;</li> <li>de maatregelen die reeds zijn getroffen en nog getroffen zullen worden om de negatieve gevolgen van de inbreuk te beperken.</li> </ol>	
Een beveiligingsincident waarbij <b>geen</b> sprake is van een	Ja.	Aan Vektis via het volgende adres:



Soort beveiligingsincident	Melden?	Aan wie moet de melding plaatsvinden?
inbreuk in verband met persoonsgegevens en dit ook niet wordt vermoed.	De melding dient zonder redelijke vertraging plaats te vinden na het bekend worden hiervan of als deze wordt vermoed.	Tijdens Werkdagen: 030 – 8008 380 en/of e-mailadres <a href="mailto:accountbeheer@vektis.nl">accountbeheer@vektis.nl</a> . Buiten Werkdagen: op het e-mailadres <a href="mailto:accountbeheer@vektis.nl">accountbeheer@vektis.nl</a> .  Vektis meldt een beveiligingsincident in voorkomende situatie aan de Contactpersoon bij de Afnemer, tenzij schriftelijk anders met de Afnemer is overeengekomen.

## D. Contactgegevens

Vektis is bereikbaar via de volgende contactgegevens:

E-mailadres:	<a href="mailto:accountbeheer@vektis.nl">accountbeheer@vektis.nl</a>
Website:	<a href="http://www.vektis.nl">www.vektis.nl</a>
Telefonisch:	030 - 8008 300 (op Werkdagen), dit betreft het algemene telefoonnummer van Vektis.
Telefoon:	030 – 8008 380 (voor vragen en ondersteuning over accounts/toegang)
Postadres:	ter attentie van Servicedesk, Postbus 703, 3700 AS ZEIST.
Bezoekadres:	Sparrenheuvel 18, 3708 JE Zeist.

De Gebruiker kan een Gebruikersaccount aanmaken via het adres:

<https://mijnaccount.vektis.nl/registreer>

Voor de contactgegevens, met betrekking tot het melden van beveiligingsincidenten zie paragraaf C van deze Bijlage.

## E. Onderhoudswindow

Dienst	Norm	Eventuele toelichting
Vektis		
Onderhoud	Zo mogelijk buiten kantooruren	Indien er sprake is van ad hoc onderhoud* meldt Vektis dit zo spoedig mogelijk via de website van <a href="http://www.vektis.nl">www.vektis.nl</a> .
* Als dit invloed heeft of kan hebben op de uitvoering van de Overeenkomst.		

## F. Servicewindow

Dienst	Norm*	Responstijd na opvraag
Online Diensten	7 x 24 uur	
* Met uitzondering van de tijden voor gepland onderhoud bij/door Vektis.		

Onder servicewindow dient hier de beschikbaarheid van het geautomatiseerde deel van de Online Dienst in kloktijden te worden verstaan. Voor het niet-geautomatiseerde deel: zie paragraaf H.

## G. Storingen

Prio	Toelichting	Reactietijd	Oplostijd na ontvangst melding
1	De betreffende Online Dienst is niet beschikbaar (en raakt alle Gebruikers). Dit betreft ook een beveiligingsincident.	Binnen kantooruren, ten aanzien van de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• infrastructuur: &lt; 1 uur.</li> <li>• applicaties: &lt; 2 uur.</li> </ul> Buiten kantooruren, ten aanzien van de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• infrastructuur: &lt; 8 uur;</li> <li>• applicaties: &lt; 8 uur.</li> </ul>	Binnen kantooruren, ten aanzien van de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• infrastructuur: &lt; 4 uur.</li> <li>• applicaties: &lt; 4 uur</li> </ul> Buiten kantooruren, ten aanzien van de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• infrastructuur: &lt; 12 uur</li> <li>• applicaties: &lt; 12 uur</li> </ul>
2	De betreffende Online Dienst is voor een deel van de Gebruikers niet beschikbaar. Significant performanceverlies (trage werking maar (nog) acceptabel).	Binnen kantooruren: < 4 uren. Buiten kantooruren: < 12 uur	Binnen kantooruren: < 8 uren. Buiten kantooruren: < 36 uur
3	De betreffende Online Dienst werkt, maar een beperkt aantal Gebruikers ondervindt hier wel hinder bij qua cosmetisch ongemak.	Binnen kantooruren: < 8 uren. Buiten kantooruren: < 24 uur.	Binnen kantooruren: < 16 uren. Buiten kantooruren: < 40 uur.

## H. Supportwindow

Omschrijving	Kanaal	Window	(Eerste) inhoudelijke reactie
Vektis			
Vragen, opmerkingen en Klachten	E-mailadres: accountbeheer@vektis.nl	7 x 24 uur	≤ 3 Werkdagen
	Telefonisch: 030 - 8008 380	Kantooruren	≤ 3 Werkdagen

Onder supportwindow dient hier de beschikbaarheid van de 'menselijke ondersteuning vanuit Vektis, ten aanzien van een Online Dienst' te worden verstaan.

Voor de klachtenprocedure, zie : <https://www.vektis.nl/support/klachtenprocedure>.