

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### 1. DEFINITIES

- True:** True B.V. gevestigd te Amsterdam en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 34131108 en gelieerde rechtspersonen die deze Algemene Voorwaarden van toepassing verklaren.
- Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon die met True een Overeenkomst heeft afgesloten of aan wie True een offerte daartoe heeft uitgebracht.
- Algemene Voorwaarden:** het onderhavige document dat op alle Overeenkomsten met True van toepassing is.
- Dienst(en):** de activiteit(en) die True voor Opdrachtgever, zoals in de Overeenkomst en toepasselijke bijlagen nader gespecificeerd, zal verrichten.
- Offerte:** een aanbod voor Diensten, zoals een orderformulier, nader uiteengezet in artikel 2
- Overeenkomst:** de overeenkomst tussen True en Opdrachtgever (bijvoorbeeld een mantelovereenkomst, of een op enige wijze aanvaard orderformulier) krachtens welke True de Dienst zal uitvoeren, inclusief deze Algemene voorwaarden, bijlagen die Dienst specificeren, en/of andere schriftelijke tussen partijen geldende afspraken.
- Upgrade:** een verhoging of uitbereiding van de kwaliteit, functionaliteit of omvang bij elementen van een Dienst zoals, maar niet beperkt tot server resources, geheugen, CPU en opslag.
- Downgrade:** een verlaging, beperking van de kwaliteit, functionaliteit of omvang bij elementen van een Dienst zoals, maar niet beperkt tot server resources, geheugen, CPU en opslag.
- Ruimte:** de fysieke ruimte zoals beschreven in de Overeenkomst dan wel in de bijbehorende bijlagen met Opdrachtgever.

### 2. OFFERTE, AANBOD EN AANVAARDING

- True kan op verzoek of uit eigen beweging een offerte opstellen waarin zij aangeeft wat bij de Dienst inbegrepen is en welk bedrag bij aanvaarding verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de in de offerte (en bijlage) aangegeven omschrijving van de Dienst is bindend. Indien Opdrachtgever een offerte niet expliciet afwijst (noch bekrachtigt) en True gelegenheid biedt het geoffreerde uit te laten voeren, dan wordt die offerte beschouwd aanvaard te zijn.
- Een offerte is vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na verzending door True, tenzij anders aangegeven in de offerte. Indien blijkt dat de door Opdrachtgever verstrekte gegevens (zoals prijs, aantal, datum) onjuist zijn of verschrijvingen bevatten, is True gerechtigd deze aan te passen middels een aangepaste versie van de offerte die oorspronkelijke met terugwerkende kracht vervangt. Aan eerdere (versies van) offertes of verschrijvingen waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat deze onjuist zijn kan Opdrachtgever geen rechten ontlenen.
- True wil dat dienstverlening soepel verloopt. Behoudens nadrukkelijke afwijkende afspraken in de Overeenkomst, worden alle contactpersonen van Opdrachtgever geacht beslissingsbevoegd en gerechtigd te zijn om namens Opdrachtgever rechtshandelingen te verrichten, zoals offertes aan te vragen, aanbiedingen van True met

financiële verplichtingen te accorderen en instructies te geven voor zover deze in redelijkheid samenhangen met de Dienstverlening.

- Op de Overeenkomst zijn te allen tijde deze Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor True alleen bindend indien en voor zover deze door True uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

### 3. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST EN HET BETREKKEN VAN DERDEN

- True voert de werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst uit naar beste inzicht, deskundigheid en vermogen. True verplicht zich tot maximale inspanning opdat de overeengekomen verplichtingen en kwaliteit worden behaald. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
- Indien is overeengekomen dat de Overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan True de uitvoering van die onderdelen (die tot een volgende fase behoren) opschorten, totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens waarvan True aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan True worden verstrekt. De uitvoeringstermijn van de Overeenkomst vangt niet eerder aan dan nadat Opdrachtgever deze juist en volledig aan True ter beschikking heeft gesteld.
- Indien Opdrachtgever aan True informatiedragers, elektronische bestanden, software, etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.
- Voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft True het recht en toestemming van Opdrachtgever (delen van) de werkzaamheden dan wel de Dienst door derden (o.a. sub-verwerkers en toeleveranciers) te laten uitvoeren.
- Opdrachtgever begrijpt en staat toe dat True bij hosting en andere Diensten gebruik maakt van software, softwarediensten, apparatuur en virtuele omgevingen (elementen) van derden. Bij gebruik van Diensten met derden elementen accepteert Opdrachtgever de daarbij horende technische en juridische gebruiksvoorschriften, beperkingen en voorwaarden waaronder True deze verkrijgt van derden en rust de naleving daarvan geheel bij Opdrachtgever. Opdrachtgever kan jegens True aan het inzetten van derden elementen bij standaard Diensten geen verdere voorwaarden stellen of additionele rechten ontlenen, dan expliciet geboden door True in de Overeenkomst. True zal redelijke medewerking verlenen door (op verzoek van) Opdrachtgever algemene informatie verstrekken over de toepasselijke voorwaarden en beperkingen van elementen bij Diensten.
- Diensten kunnen en mogen elementen op grond van (open source) licenties van derden bevatten, mits dit niet tot gevolg heeft dat gegevens van Opdrachtgever die zich in

de Dienst bevinden/verwerkt worden of en applicaties die daarbinnen zelfstandig opereren, op grond van de (open source) licentie verder moeten worden verspreid (copyleft).

- Indien door True of de door True ingeschakelde derden in het kader van de Overeenkomst werkzaamheden worden verricht op de locatie van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
- True aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de werkzaamheden, die door derden worden verricht voor zover deze zelf een overeenkomst met Opdrachtgever is aangegaan.

#### 4. DOMEINNAMEN EN IP-ADRESSEN

- Indien de Dienst (mede) ertoe strekt dat True voor Opdrachtgever zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam en/of IP-adres geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- 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 registrerende dan wel uitgevende instanties. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam en/of IP-adres. True vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.
- Opdrachtgever kan uitsluitend uit de schriftelijke bevestiging van True, waarin vermeld wordt dat de gevraagde domeinnaam en/of IP-adres is geregistreerd, het feit van registratie vernemen. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.
- Opdrachtgever vrijwaart en houdt True schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam en/of IP-adres namens of door Opdrachtgever.
- True is niet aansprakelijk voor het verliezen van Opdrachtgever zijn recht(en) op een domeinnaam en/of IP-adres of voor het feit dat de domeinnaam, het IP-adres en/of het gedurende de registratieprocedure tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen. Ook is True niet aansprakelijk voor een door haar dan wel door Opdrachtgever gemaakte typfout of onduidelijk handschrift van Opdrachtgever bij aan vraag van een domeinnaam en/of IP-adres. Voorgaande behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van True.
- Indien True een domeinnaam op haar naam registreert ten behoeve van Opdrachtgever, zal True medewerking verlenen aan verzoeken van Opdrachtgever tot verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam.
- True heeft het recht de domeinnaam, het IP-adres en/of het ontoegankelijk te maken en/of op te heffen wanneer Opdrachtgever aantoonbaar in gebreke blijft in de nakoming van de Overeenkomst en dat door True kenbaar is gemaakt middels een schriftelijke ingebrekestelling.
- De desbetreffende registrerende dan wel uitgevende instanties kunnen Opdrachtgever, als domeinaanhouder en IP-adres gebruiker en/ of als -houder, direct aanspreken op het gebruik hiervan door Opdrachtgever of door haar klanten. Het is mogelijk dat de desbetreffende registrerende dan wel uitgevende instanties de voorwaarden voor gebruik van in de toekomst zullen wijzigen. In alle gevallen zijn dan de nieuwe voorwaarden van toepassing.
- IP-adressen blijven te allen tijde in eigendom van True. Opdrachtgever krijgt slechts een gebruiksrecht, welke niet overdraagbaar is. Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op IP-adressen.

#### 5. HOSTING, VIRTUELE SERVERS EN AANVERWANTE DIENSTEN

- Indien de Dienst (mede) strekt tot dienstverlening betreffende opslag en/of doorgifte aan derden van (op enige wijze) door Opdrachtgever aangeleverd materiaal, gegevens, of persoonsgegevens, zoals in geval van webhosting, virtuele servers of e-maildiensten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- Opdrachtgever onthoudt zich van het opslaan en/of (doen) verspreiden van materiaal in strijd met bepalingen van Nederlands recht, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen materiaal dat:
  - smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend is,
  - erotisch of pornografisch is,
  - inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen auteursrechten, merkrechten en portretrecht,
  - een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden oplevert, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie,
  - hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie bevat waarvan Opdrachtgever weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden,
  - (per e-mail) ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat of
  - kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.
- Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige Opdrachtgevers of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks True, overige Opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. True zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.
- Opdrachtgever vrijwaart True van alle juridische claims met betrekking tot de door Opdrachtgever opgeslagen data, informatie, website(s) en dergelijke (zie tevens artikel 9 voor notice en takedown).
- Opdrachtgever zal zich houden aan de algemeen aanvaarde gedragsregels op het internet zoals vastgelegd in RFC1855 (<ftp://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt>) en toekomstige aanpassingen hiervan.
- Zonder toestemming van True is het Opdrachtgever verboden de door True verschaft gebruikersnaam of gebruikersnamen en wachtwoord of wachtwoorden aan derden over te dragen.
- Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening van Opdrachtgever.
- Opdrachtgever verstrekt hierbij een onbeperkte niet herroepbare licentie aan True om alle door Opdrachtgever via de Diensten van True verspreide materialen, (persoons-) gegevens, software, wereldwijd, zonder gehouden te zijn tot vergoeding of royalty te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door True geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door True.
- Opdrachtgever heeft geen toegang tot de door True gedane configuraties (bijvoorbeeld instellingen ten aanzien van clusterhosting). In geen geval zullen de configuraties door True worden verstrekt indien de Overeenkomst wordt beëindigd. Deze zullen door True

- worden gewist. Opdrachtgever heeft geen recht op restitutie van de installatie- en configuratiekosten.
10. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor haar klanten, gebruikers en geboden toegang tot haar servers/omgeving/Diensten. Opdrachtgever is hoofdelijk gehouden tot vergoeding van eventuele schade die ontstaat hierdoor, ook als deze is veroorzaakt door een klant, gebruiker, andere dienstverlener, geaffilieerde of vertegenwoordiger van/voor Opdrachtgever.

## 6. COLOCATIE / RACKSPACE

1. Opdrachtgever is gerechtigd tot toegang van de Ruimte teneinde de computersystemen of andere apparatuur ("Apparatuur") te installeren en te onderhouden, voor zover zulks niet krachtens de Overeenkomst door True wordt gedaan. Opdrachtgever zal daarbij de procedures als uiteengezet door True volgen.
2. Werkzaamheden door Opdrachtgever zullen efficiënt en vakkundig geschieden zonder overlast voor True of derden.
3. Opdrachtgever is en blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de configuratie en het beheer van de Apparatuur en de geïnstalleerde Apparatuur in de Ruimte zelf, tenzij anders is overeengekomen met True.
4. Opdrachtgever zal instructies van True ter zake van toegang tot de Ruimte opvolgen (zie procedure toegang datacenter/serverruimte). Aan toegang tot de Ruimte kunnen extra kosten verbonden zijn.
5. Opdrachtgever zal True op diens verzoek alle informatie en medewerking verlenen die True naar diens redelijk oordeel nodig heeft om de Dienst te verlenen. Dit omvat mede eventuele codes voor software en handleidingen alsmede tekeningen en specificaties van de Apparatuur.
6. Opdrachtgever zal de Apparatuur afdoende verzekeren en verzekerd houden. Op verzoek van True zal Opdrachtgever een kopie van de verzekeringspolissen ter beschikking stellen.
7. Indien True met Opdrachtgever is overeengekomen dat de Ruimte ter schikking mag worden gesteld aan klanten van Opdrachtgever, dan is Opdrachtgever verantwoordelijk voor haar klanten. Eventuele verplichtingen, die niet nagekomen worden door deze klanten of schade welke is veroorzaakt namens of door een klant van Opdrachtgever wordt op Opdrachtgever verhaald.
8. Opdrachtgever zal de Ruimte niet geheel of gedeeltelijk (doen) veranderen, behoudens met schriftelijke toestemming van True. Indien veranderingen aan de Ruimte zijn aangebracht zonder schriftelijke toestemming van True, is True gerechtigd tot herstel in de oorspronkelijke toestand te vorderen dan wel dit voor rekening en risico van Opdrachtgever zelf te (laten) doen.
9. Opdrachtgever staat ervoor in dat:
10. De Apparatuur geen schade zal toebrengen aan andere apparatuur (kabels daaronder begrepen) of de werking ervan zal verstoren of beïnvloeden;
11. De Apparatuur zal voldoen aan alle toepasselijke nationale en internationale regelgeving en toepasselijke standaarden.
12. Bekabeling in het datacenter (waaronder in shared racks en onder de vloeren, maar niet beperkt daartoe) zal alleen worden aangebracht door True, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen. Enkel bekabeling binnen eigen (private) racks worden door Opdrachtgever verzorgd.
13. Opdrachtgever staat ervoor in dat het gebruik van de Ruimte en de Apparatuur te allen tijde in overeenstemming is met het toepasselijke recht. Eventuele registraties, vergunningen of (schriftelijke) toestemmingen, die Opdrachtgever nodig heeft voor het gebruik van de Ruimte

- of de Apparatuur, zal Opdrachtgever voor eigen rekening en risico verrichten c.q. verkrijgen.
14. Opdrachtgever is te allen tijde verantwoordelijk voor het handelen of nalaten van door hem ingeschakeld personeel of derden.
  15. True is te allen tijde gerechtigd tot inspectie van de Ruimte, zonder voorafgaande kennisgeving aan Opdrachtgever.
  16. Op verzoek van True is Opdrachtgever gehouden een vervangende ruimte in het datacenter of van een ander datacenter te accepteren, mits de vervangende ruimte dan wel datacenter in redelijkheid voldoet aan de eisen die ook voor de oorspronkelijke Ruimte dan wel datacenter golden. Opdrachtgever zal dan de oorspronkelijke Ruimte geheel ontruimd opleveren aan True. De kosten voor het verplaatsen zullen niet door True worden vergoed.
  17. True is gerechtigd de Apparatuur te verplaatsen, uit te schakelen of te verwijderen indien onvoorziene omstandigheden daartoe dwingen, zonder schadelijktig jegens Opdrachtgever te zijn, behoudens in het geval van opzet of grove schuld van de zijde van True.
  18. In geval Opdrachtgever de Overeenkomst niet nakomt, verkrijgt True het recht de Apparatuur en daarop geplaatste Data onder zich te houden tot Opdrachtgever aan haar (betalings)verplichtingen heeft voldaan. Wanneer dit niet binnen een redelijke termijn is gebeurd, is True gerechtigd de Apparatuur en Data van Opdrachtgever permanent onder zich te houden. Daarbij is True gerechtigd Opdrachtgever de toegang tot de Ruimte te ontfangen. Ook indien de Overeenkomst wordt beëindigd, terwijl Opdrachtgever nog onvoldane facturen heeft staan behoudt True het recht de Apparatuur en Data van Opdrachtgever onder zich te houden totdat alle openstaande bedragen aan True zijn voldaan.

## 7. INNOVATIEVE DIENSTVERLENING

1. True innoveert voortdurend om de best mogelijke ervaring aan haar klanten te leveren en de behoeften van Opdrachtgever. De stand van de techniek, regelgeving en de wereld ontwikkelen zich voortdurend. Opdrachtgever erkent dat dit tot gevolg kan hebben dat gedurende de contractduur aanpassingen bij Diensten nodig zijn. Opdrachtgever realiseert zich dat dergelijke aanpassingen effect kunnen hebben op aan te bieden dienstniveau 's, limieten, functionaliteiten en de mogelijkheid voor True om Diensten op een bepaalde wijze of duur (lifecycle) aan te kunnen bieden. Opdrachtgever accepteert bij voorbaat dat True vrij is haar aanbod van Diensten in aard, tarieven en omvang daartoe aan te passen, zonder gehouden te zijn tot voorafgaande aankondiging, of om Opdrachtgever(s) hierbij inspraak te bieden.
2. True beoogt dergelijke aanpassingen zoveel mogelijk te door te voeren bij nieuwe Overeenkomsten, maar in uitzonderlijke gevallen kan een aanpassing ook effect hebben op lopende Overeenkomsten. Wanneer een verandering bij een lopende Overeenkomsten tot gevolg heeft de overeengekomen Dienst (voortijdig) staakt, begrensd wordt of een substantiële Downgrade krijgt zal True dit voor effectivering kenbaar maken en Opdrachtgever een redelijke termijn gunnen om hierop te reageren en aanpassingen in diens werkwijze en technische systemen door te voeren. True mag beslissen beschikbare of door Opdrachtgever gewenste updates, patches of versies niet te installeren in of binnen/met/bij een Dienst laten opereren, als dit naar haar oordeel risico's of nadelige effecten kan hebben op de werking, beheersbaarheid en beschikbaarheid van de Dienst, interne systemen of dienstverlening van True niet ten goede komt.
3. Opdrachtgever zal True alle medewerking verlenen die nodig is om een migratie of export uit te voeren naar

andere hardware of Diensten indien deze End of Life (EOL) dan wel End of Service (EOS) zijn. Opdrachtgever heeft bij EOL of EOS een redelijke periode [van drie maanden] voor EOS of EOL om zelf een migratie, export uit te voeren. Na het verstrijken van deze periode is True gerechtigd om de (hardware, software) elementen uit te schakelen, dan wel aanwezige (persoons-)gegevens te verwijderen en om de betreffende Diensten geheel of gedeeltelijk af te sluiten, hetzij de uitvoering van een verzoek van Opdrachtgever tot migratie of export op te schorten voor de duur dat niet onvolledig/incorrect/bepaald gevolg wordt gegeven aan de door True gevraagde redelijke medewerking, waaronder vergoeding en nader daarbij door True te stellen redelijke voorwaarden, werkwijze, met inachtneming van dwingende toepasselijke wetgeving.

## 8. ONDERHOUD EN BESCHIKBAARHEID VAN DE DIENST

1. Opdrachtgever beseft en accepteert dat voor levering en werking van de Diensten onderhoud essentieel is en dat er zonder (voldoende) onderhoud (meer) fouten en storingen kunnen optreden. True heeft op elk moment het recht om haar systemen, netwerk(en) of gedeelten/elementen daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan (in ieder geval ten aanzien van het door True aangekondigde onderhoud. True zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling en effecten op Diensten zo mogelijk beperkt te houden of te vermijden. True is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling (of daaruit voortvloeiende verminderde kwaliteit, werking of (on-)beschikbaarheid van Diensten), noch zullen geplande werkzaamheden inbreuk kunnen maken op afgegeven beschikbaarheidsgaranties, of niveaus negatief beïnvloeden als nader uiteengezet in een (Service Level) Overeenkomst.
2. True zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking. Opdrachtgever verleent alle door True gevraagde medewerking bij onderhoud.
3. True zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van haar systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door True opgeslagen data te realiseren (behoudens het bepaalde in de voorgaande bepalingen van dit artikel), maar biedt hierover geen garanties tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement. Voor zover niet in een dergelijke Service Level Agreement anders is bepaald, kan Opdrachtgever geen rechten op onderhoud ontnemen of True aansprakelijk houden voor schade voortvloeiend uit het gevolg dat Diensten op enige wijze niet, niet tijdig of correct onderhouden worden.
4. Indien uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen zal True regelmatig reservekopieën (back- ups) maken van door Opdrachtgever op systemen van True opgeslagen data, en deze op verzoek, tegen de meest recente door True gehanteerde standaard vergoeding, aan Opdrachtgever beschikbaar stellen. Opdrachtgever is ten aanzien van de back-ups te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de correctheid van de data, controle van de back-ups en eventueel terugplaatsen/rollback van de back-ups. De back-ups kunnen na beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is altijd de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om True

te instrueren tot overdracht, terugplaatsing of verwijdering, ook bij beëindiging of ontbinding.

5. True zal zich inspannen om de door haar gebruikte software up-to-date te houden. True is hierbij echter afhankelijk van haar leverancier(s). True is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.
6. Indien naar het oordeel van True een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van True 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 True gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

## 9. NOTICE & TAKEDOWN

1. Indien een derde True erop wijst dat op de website, software of onderdeel en/of functionaliteit van een systeem welke door Opdrachtgever of een klant van Opdrachtgever wordt beheerd informatie staat waarmee volgens die derde inbreuk wordt gemaakt op rechten van die derde of waardoor anderszins onrechtmatig wordt gehandeld, is True gerechtigd, indien aannemelijk is dat door de openbaarmaking van die informatie onrechtmatig wordt gehandeld, de Dienst waarmee de website, software of onderdeel en/of functionaliteit van dit systeem aan het netwerk van True verbonden, met onmiddellijke ingang af te sluiten. Indien de website of onderdeel en/of functionaliteit van het systeem op apparatuur van True staat zal True de desbetreffende informatie met onmiddellijke ingang van haar systeem te verwijderen. Tevens is True in dat geval gerechtigd persoonsgegevens van Opdrachtgever te verstrekken aan een derde of aan de bevoegde instanties.
2. Wanneer sprake is van mogelijk strafbare informatie, is True gerechtigd hiervan aangifte te doen. True kan hierbij alle relevante informatie over Opdrachtgever en de informatie overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties True verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.
3. True zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade van welke aard ook die door Opdrachtgever of haar klanten wordt geleden als gevolg van de afsluiting van de Dienst of als gevolg van de verwijdering van de informatie dan wel het verstrekken van persoonsgegevens.
4. Opdrachtgever vrijwaart en zal True schadeloos houden voor iedere vorm van claim, aanklacht of geding van een derde in verband met (de inhoud van) het dataverkeer of de informatie op de website afkomstig van Opdrachtgever dan wel een website van een klant van Opdrachtgever.

## 10. PRIJZEN

1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Met inachtneming van afspraken tussen partijen over tarieven of expliciete vergoedingen, is Opdrachtgever hoofdelijk verbonden tot vergoeding aan True van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende en/of gefactureerde kosten.
2. Elementen zoals software(-diensten), omgevingen, hardware of materialen van derden die bij een Dienst niet expliciet heeft inbegrepen of expliciet in de Overeenkomst staan, worden vergoed door Opdrachtgever. True is gerechtigd de gehanteerde prijzen in deze Overeenkomst op elk moment te wijzigen of verhogen. True zal Opdrachtgever hiertoe vooraf op de hoogte stellen. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging het recht de Overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Artikel 10 lid 4 en 5 maken



- een uitzondering op het recht van Opdrachtgever om bij een prijsverhoging de Overeenkomst te beëindigen.
3. True is gerechtigd de gehanteerde prijzen in deze Overeenkomst jaarlijks, gedurende de maand januari, met maximaal het percentage van 5% te verhogen, zonder de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de Overeenkomst op te zeggen. Stroomtarieven kunnen te allen tijde door True tussentijds worden verhoogd met een maximum van 45% per jaar, zonder de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de Overeenkomst op te zeggen. Dit maximum komt te vervallen indien er sprake is van een omstandigheid, zoals beschreven in lid 5 van dit artikel.
  4. True is onder navolgende omstandigheden gerechtigd tot direct het verhogen van de prijs, zonder de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de Overeenkomst op te zeggen:
    - indien de prijsverhoging het gevolg is van een wijziging van de Overeenkomst;
    - indien de prijsverhoging het gevolg is van een prijsverhoging door (stroom)leverancier(s);
    - indien de prijsverhoging voortvloeit uit een op True rustende verplichting ingevolge de wet;
    - indien de prijsverhoging het gevolg is van veranderde marktomstandigheden of inflatiecorrectie.
  5. True kan beperkingen, limieten of een maximum stellen aan de hoeveelheid dataverkeer, CPU, geheugen en stroom per maand, die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is True bevoegd aanvullende kosten in rekening te brengen, zoals overeengekomen of bij gebreke daarvan, volgens , daarvoor gebruikelijke tarieven van True, en/of na melding aan Opdrachtgever over te gaan tot het limiteren, reduceren of op enige wijze beëindigen van het excessieve of onwenselijke gebruik van de Dienst.
  6. Indien True door gedrag, communicatie of omstandigheid bij/van Opdrachtgever extra kosten moet maken of daardoor aanvullende diensten uitvoert, ook als deze (in de ogen van Opdrachtgever) onnodig of onwelgevallig zijn, is True gerechtigd deze bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Onder voornoemde Omstandigheden die geacht worden voor rekening van Opdrachtgever te komen vallen bijvoorbeeld maar niet uitsluitend: incomplete aanvragen, niet tijdig reageren, het verstrekken van onjuiste, onvolledige, verouderde verstrekte informatie, omissie van relevante informatie of voorwaarden, nalatigheid en onduidelijkheden, het terugkomen op of wijzigen van eerdere wensen, instructies.

## 11. BETALINGSVOORWAARDEN

1. De verschuldigde bedragen dienen vooraf per maand te worden voldaan. Betaling dient steeds te geschieden binnen veertien dagen na factuurdatum, in euro op een door True aan te geven betaalwijze, tenzij schriftelijk anders tussen True en Opdrachtgever is overeengekomen.
2. Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan True verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. Producten en diensten zijn niet overdraagbaar naar een volgende maand, noch kunnen niet, of gedeeltelijke, verbruikte producten worden verrekend met een volgende factuur.
3. Door verstrijken van de vervaldatum raakt Opdrachtgever in gebreke en heeft True het recht de op dat moment geldende wettelijke handelsrente te berekenen. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Opdrachtgever in gebreke is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag, waarbij een gedeelte van de maand wordt beschouwd als de gehele maand.
4. Indien en zolang Opdrachtgever in nakoming van een betalingsverplichting achterwege blijft, staat True in zijn recht om (indien betaling uitblijft na aanmaning en bieden van gelegenheid tot betaling) de Dienst op te schorten totdat betaling is geschied, onverminderd True's overige rechten. Aan deze opschorting of de gevolgen daarvan kan Opdrachtgever geen rechten of aanspraken jegens True ontlelen. Eerst na ontvangst van het volle bedrag (vermeerderd met handelsrente en overige verschuldigde vergoedingen) zal True de Dienstverlening hervatten, waaraan True (opschortende) voorwaarden voor Opdrachtgever mag verbinden, zoals maar niet beperkt tot een gebod, onthouding, zekerheidsstelling of vooruitbetaling.
5. Bij het niet nakomen van de verplichtingen is Opdrachtgever ook gehouden tot volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus, e.e.a. conform de daartoe opgestelde geldende richtlijnen en gebruiken (rapport Voorwerk II) in Nederland.
6. In geval van liquidatie, van (aanvragen van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging (indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven) ten laste van Opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het True vrij om de Overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van True op Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.
7. Opdrachtgever gaat akkoord met en werkt mee aan elektronische facturatie, betalingswijzen en aanwijzingen die True op gebied van facturatie stelt.

## 12. WIJZIGING VAN DE OVEREENKOMST

1. 1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de Overeenkomst overgaan. True staat daarbij open tot overleg voor een door Opdrachtgever gewenste aanpassing zoals Upgrade of Downgrade voor een lopende Dienst, mits Opdrachtgever True daarvoor compenseert, en zorgt dat de rechten en (financiële) belangen van True geen schade lijden door de (overeen te komen) aanpassing. Het is de keuze en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om zich zelf voor wijziging tijdig en volledig te informeren over de impact en gevolgen van wijziging van de Overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs, termijn van uitvoering en/of andere voorwaarden en verbintenissen. True zal zich als dienstverlener wel inspannen om bij gerichte vragen van Opdrachtgever het inzicht daarin te vergroten.
2. Als partijen een Upgrade of Downgrade van een Dienst overeenkomen, dan gelden vanaf het moment dat deze is doorgevoerd automatisch de daarbij horende Service Levels, voorwaarden, tarieven en jegens Opdrachtgever. Opdrachtgever kan (met terugwerkende kracht) geen rechten of aanspraken ontleen aan Service Levels die zij niet (of bij een Downgrade niet meer) afneemt, of als zij daar na aanpassing (Upgrade) wel recht op verkrijgt of achteraf aanspraak op zou kunnen maken.
3. Indien True op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die niet expliciet zijn inbegrepen in de Dienst, buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen opdracht en/of prestaties vallen, zullen deze door Opdrachtgever worden vergoed in aanvulling op de geschatte of overeengekomen vergoeding, volgens de overeengekomen tarieven & prijzen en bij gebreke daarvan volgens de dan gebruikelijke tarieven van True.

4. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan True een verzoek tot wijziging van de Overeenkomst of instructie weigeren, zonder opgaaf van redenen, of verzoeken deze schriftelijk vast te leggen, alsmede aan acceptatie/uitvoering daarvan voor Opdrachtgever bindende en/of opschortende voorwaarden te stellen. Het niet, later, gedeeltelijk, uitvoeren van de gewijzigde Overeenkomst of opschorten daarvan levert geen wanprestatie van True op, noch een grond Opdrachtgever om de Overeenkomst op te zeggen of te beëindigen op enige wijze.

### 13. CONTRACTDUUR & UITVOERINGSTERMIJN

1. De Overeenkomst tussen True en Opdrachtgever vangt aan op de datum dat de ondertekende offerte dan wel Overeenkomst van True door Opdrachtgever met handtekening is geretourneerd, tenzij in deze offerte dan wel Overeenkomst een ingangsdatum is bepaald. Het overeengekomen bedrag is per direct verschuldigd vanaf de datum van ontvangst van de offerte of overeenkomst, dan wel de overeengekomen ingangsdatum.
2. Indien de Dienst strekt tot het periodiek verrichten van diensten gedurende een zekere termijn, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor een minimumtermijn van twaalf maanden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Zonder schriftelijke opzegging, zoals bepaald in artikel 14, wordt de Overeenkomst steeds stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
3. Is voor de uitvoering en voltooiing van de Dienst, bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient Opdrachtgever True derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. True dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de Overeenkomst.
4. True is gerechtigd de Overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.
5. Indien True in opdracht van Opdrachtgever een Upgrade of Downgrade ten aanzien van de Dienst uitvoert, zal deze worden aangegaan voor de resterende looptijd van de Overeenkomst, en verlengingen, alsmede technisch en organisatorisch effect kunnen hebben op de mogelijkheden van Opdrachtgever bij/tot toekomstige aanpassingen, interoperabiliteit, koppel en beheermogelijkheden, als (re-) migratie, beëindiging en transitie van de Dienst c.q. Overeenkomst

### 14. OPZEGGING OVEREENKOMST

1. Beide partijen kunnen de Overeenkomst eenzijdig beëindigen. Bij beëindiging van de Overeenkomst dient Opdrachtgever dit schriftelijk en aangetekend te melden, met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal twee kalendermaanden voor het verstrijken van de te verlengen Overeenkomst. Tot aan het einde van de Overeenkomst is Opdrachtgever het gangbare tarief, verschuldigd alsmede kosten ontstaan door Upgrades, Downgrade, en beëindiging.
2. Als opzegdatum wordt beschouwd de datum waarop True de opzegging heeft ontvangen.
3. Voor opzegging van domeinnaamregistraties en verhuizing van domeinnamen hanteert True een opzeggingstermijn van minimaal één maand voor het verstrijken van de te verlengen Overeenkomst. Ook hier geldt de eis dat dit schriftelijk en aangetekend dient te gebeuren. Tot aan het einde van de Overeenkomst is Opdrachtgever het gangbare tarief verschuldigd.
4. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te verzoeken om een reservekopie van de data direct bij

beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst. Hiervoor kan True kosten in rekening brengen. Indien Opdrachtgever dit nalaat zal True alle data (gegevens) op de servers te verwijderen. Voor het voorgenoemde handelen en de gevolgen daarvan is True niet aansprakelijk.

5. Een opzegging door Opdrachtgever wordt niet voltooid, en de Overeenkomst met twee maanden verlengd, indien True op de laatste dag van de Overeenkomst nog een vordering heeft op Opdrachtgever.
6. Voor de datum waarop de Overeenkomst afloopt zal de Opdrachtgever de Ruimte ontruimen en opleveren in de staat zoals deze aan Opdrachtgever bij aanvang van de Overeenkomst is opgeleverd, alle sleutels en/of sleutelkaarten inleveren en zijn medewerking verlenen aan een eindinspectie van de Ruimte.
7. Indien de Opdrachtgever nalaat de Rackruimte te ontruimen heeft True, na verloop van een redelijke termijn, het recht de Apparatuur van Opdrachtgever deels of geheel uit de Ruimte te verwijderen en op te slaan, waarbij eventueel opslagkosten worden doorberekend aan Opdrachtgever. True zal vervolgens onverwijld Opdrachtgever hiervan op de hoogte brengen en een laatste termijn stellen voor de ontruiming, bij het verlopen daarvan verkrijgt True het volledige eigendom van de Apparatuur en is zij de Apparatuur te verkopen.

### 15. OPSCHORTING EN ONTBINDING OVEREENKOMST

1. Opschorting of ontbinding vindt plaats nadat True Opdrachtgever in gebreke heeft gesteld middels schriftelijke aanmaning, waarbij Opdrachtgever een redelijke termijn voor de nakoming van de Overeenkomst wordt gegeven en vervolgens alsnog de Overeenkomst is nagekomen, tenzij in deze Algemene Voorwaarden dan wel Overeenkomst anders is bepaald.
2. Indien enkel en uitsluitend naar het oordeel van True (een) gewichtige reden(en) aanwezig is/zijn, is True gerechtigd, de Overeenkomst op te schorten, dan wel, indien True dit toepasselijk acht, de Overeenkomst te ontbinden of te beëindigen en van rechtswege als beëindigd te beschouwen. Gedurende de tijd van opschorting blijft het gangbare tarief verschuldigd. Afhankelijk van de door True in te schatten ernst van de situatie is True bevoegd de Overeenkomst op te schorten of te ontbinden. Deze situaties zijn van toepassing indien:
  - Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden niet of niet volledig nakomt;
  - Na het sluiten van de Overeenkomst 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 zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
  - Zich omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst door True onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht;
  - Door de vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van True kan worden gevergd dat deze de Overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
3. Indien True op de gronden als genoemd in dit artikel tot opschorting of ontbinding overgaat, is True uitdien hoofde

op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan of schadeloosstelling, terwijl Opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.

## 16. AANSPRAKELIJKHEID

1. De aansprakelijkheid van True voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door True van zijn verplichtingen onder deze Overeenkomst, dan wel door een onrechtmatig handelen van True, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag, gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan EUR 2.500,- (exclusief BTW).
2. De totale aansprakelijkheid van True voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan EUR 50.000,- per schade toebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
3. Aansprakelijkheid van True voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
4. Buiten de in artikel 16 lid 1 en 16 lid 2 genoemde gevallen rust op True geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in artikel 16 lid 1 en 16 lid 2 genoemde maximumbedragen komen echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van True.
5. De aansprakelijkheid van True wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever True onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en True 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 True in staat is adequaat te reageren.
6. True is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door overmacht (zie artikel 17).
7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 14 dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk en aangetekend bij True meldt.
8. Opdrachtgever vrijwaart True voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in de Dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door True geleverde (elementen) van Diensten, rechten of resultaten.

## 17. OVERMACHT

1. True is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop True geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor True niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. In het bijzonder wordt

onder overmacht verstaan; binnenlandse onlusten, synflood, netwerkaanval, DoS of DDoS-attacks, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, wetswijzigingen, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat True door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van True kan worden gevergd.

3. True kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
4. Voor zover True ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is True gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen.

## 18. EIGENDOMSVOORBEHOUD

1. Zolang Opdrachtgever geen volledige betaling over het gehele overeengekomen bedrag heeft verricht, blijven alle geleverde goederen eigendom van True.
2. In geval Opdrachtgever enige verplichtingen uit de overeenkomst tegenover True niet nakomt is True 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 True op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.

## 19. INTELLECTUELE EIGENDOM EN AUTEURSRECHTEN

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de Dienst ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen, programmatuur, analyses, ontwerpen, documentatie, adviezen, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij True of diens licentiegevers.
2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de Overeenkomst of die schriftelijk worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken. Voor uitvoering van de overeenkomst verstrekt Opdrachtgever aan True een niet-exclusieve, onbeperkte, wereldwijde, onherroepelijke, toestemming om alle op enige wijze bestaande, gemaakte of ontvangen (persoons) gegevens te verwerken, verveelvoudigen en te verstrekken, zonder gehouden te zijn tot royalties of vergoedingen daarvoor.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.
4. Het is True toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de materialen. Indien True door middel van technische bescherming de materialen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
5. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de materialen dat buiten de strekking van de

Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, wordt beschouwd als een schending van het auteursrecht. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van EUR 2.500,- per dag per inbreuk makende handeling betalen aan True, onverminderd het recht van True om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen.

6. True heeft het recht de door de uitvoering van een Overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.

## 20. GEHEIMHOUDING

1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of 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.
2. True zal geen kennisnemen van data die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van True, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of True daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal True zich inspannen de kennisname van de data zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

## 21. PERSONEEL

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

## 22. PRIVACY

1. True biedt Diensten waarmee Opdrachtgever data kan opslaan, ontsluiten en verwerken. Diensten van True omvatten niet (of bij uitzondering) handmatige verwerking van individuele (persoons-)gegevens in een databestand van/voor Opdrachtgever. Als er al sprake is van verwerking van persoonsgegevens, dan houdt elke partij zich aan de daarvoor toepasselijke regelgeving, waaronder mogelijk de (uitvoeringswet) Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en daaruit voortvloeiende verplichtingen.
2. Het beleid van True is om bij Diensten aan al haar Opdrachtgevers en betrokkenen een adequaat beschermingsniveau te bieden voor zover deze zich in de systemen of infrastructuur van True bevinden. Om op het gebied van privacy en informatiebeveiliging effectief te kunnen opereren, hanteert True een uniforme aanpak en set afspraken die is vastgelegd in artikel 26 Algemene Voorwaarden (Bijsluit privacy). Daarmee worden afspraken gemaakt die nodig zijn om te voldoen aan het bepaalde in artikel 28 AVG in de meeste gevallen waarbij True persoonsgegevens verwerkt voor Opdrachtgever. Zo biedt True één set die juridisch toereikend is, terwijl het de Opdrachtgever vrij staat bij True een hogere kwaliteit Diensten en/of verdergaande (beschermings-

)maatregelen af te nemen als Opdrachtgever dat met oog op privacy of veiligheid wenselijk acht.

## 23. SUPPORT

1. Opdrachtgever kan te allen tijde een beroep doen op True voor technische assistentie.
2. Middels het telefoonnummer +31 20 305 9750 of via het e-mailadres helpdesk@true.nl verzorgt True assistentie en/of diensten aan de systemen en/of apparatuur van Opdrachtgever waar dit redelijkerwijs technisch te verwachten is. Deze dienst is enkel beschikbaar voor Opdrachtgever en vaste medewerkers van Opdrachtgever.
3. Afhankelijk van het soort werkzaamheden zullen kosten in rekening worden gebracht volgens de overeengekomen of actuele prijzen of tarieven van True. Medewerkers van True zullen bij System Administration en Consultancy werkzaamheden op voorhand aangeven onder welke categorie de gewenste diensten zijn geschaard en een geschatte tijdsduur en kostenoverzicht opgeven alvorens de werkzaamheden ten uitvoer worden gebracht. De werkzaamheden vangen eerst aan na schriftelijk (e-mail/ticket) akkoord voor de kosten door Opdrachtgever.
4. Indien een verzoek tot technische assistentie per keer niet meer dan vijftien minuten arbeidstijd kost, niet vaker dan één (1) maal per week voorkomen en tijdens kantooruren plaatsvindt, zullen geen kosten in rekening worden gebracht. Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op 15 minuten kosteloze dienstverlening indien de opdracht of het verzoek zelf meer dan 15 minuten arbeidstijd kost.
5. Werkzaamheden welke naar redelijkheid binnen 15 minuten kunnen worden uitgevoerd maar door trage response, plotselinge aanpassingen en/of tegenwerking van Opdrachtgever langer dan 15 minuten duren zullen tegen het geldende uurtarief in rekening worden gebracht.
6. Onder de diensten die kosteloos kunnen worden uitgevoerd worden uitdrukkelijk niet verstaan: Server reboots, installatie en/of configuratie van Operating Software of Service Packs, serverbeheer en upgrades, hardwarebeheer en overig uitgebreid beheer.
7. Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op de kennis en beschikbaarheid van medewerkers van True, noch kan Opdrachtgever True aansprakelijk stellen voor incidenten, schade of claims die zijn voortgekomen uit verstrekte adviezen of uitgevoerde werkzaamheden van True medewerkers welke buiten een Service Level Agreement om zijn gerealiseerd.
8. Medewerkers van True zijn buiten kantooruren (van 17:00 tot 9:30) bereikbaar middels een Storings(telefoon)nummer. Voor het gebruik van dit nummer wordt een eenmalig starttarief in rekening gebracht. Het gebruik van bovengenoemd telefoonnummer is slechts voorbehouden voor spoedeisende, mission critical assistentie zoals het aanvragen van server reboots. Medewerkers van True behouden het recht voor om verzoeken die na kantoortijd worden ingediend en niet aantoonbaar (direct) noodzakelijk zijn uit te stellen tot de volgende werkdag, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Zulks uitsluitend te bepalen door True.

## 24. WIJZIGINGEN ALGEMENE VOORWAARDEN

1. True behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Indien True de gewijzigde algemene voorwaarden op bestaande Overeenkomsten van toepassing verklaart, zal True de wijzigingen tijdig bekend maken. Zij zullen in werking treden 30 dagen na de bekendmaking van de wijziging op de website van True, of per e-mail, zulks ter keuze van True.
3. Wijzigingen van geringe betekenis of wijzigingen, die een positief effect hebben voor Opdrachtgever, kunnen te allen



tijde worden doorgevoerd zonder de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de Overeenkomst op te zeggen.

## 25. SLOTBEPALINGEN

1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter te Amsterdam.
3. Indien enige bepaling uit deze overeenkomst nietig, vernietigbaar of anderszins ongeldig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van andere bepalingen of de gehele overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging een nieuwe bepaling vaststellen, die zoveel als rechtens mogelijk is overeenkomt met de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling.
4. Onder "schriftelijk" valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit en integriteit van de e-mail dan wel fax voldoende vaststaat.
5. Opdrachtgever dient zelf zorg te dragen voor de communicatie dan wel ondersteuning van haar klanten. True is hiervoor niet verantwoordelijk.
6. De door True ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie, administratie en gedane metingen (monitoring) betreffende de Dienst(en) gelden als authentiek en dwingend bewijs, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
7. Opdrachtgever is niet gerechtigd enige handelsnaam, merknaam, logo's of tekens van True te gebruiken, tenzij True expliciet schriftelijk haar goedkeuring heeft gegeven.
8. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd rekeningnummer.
9. 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.
10. De Algemene Voorwaarden zijn opgesteld in het Nederlands en in het Engels. De Nederlandse tekst is bij enig verschil van inhoud of strekking bindend.

## 26. BIJSLUITER PRIVACY

1. Als True verwerker is bij de uitvoering van een overeenkomst persoonsgegevens en Opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke, dan beperkt True de verwerking van persoonsgegevens tot zover redelijkerwijs nodig voor behoorlijke uitvoering de Diensten en, in samenhang met uitvoering van de Overeenkomst, het redelijkerwijs nodige om te voldoen aan een wettelijke verplichting, een verzoek van betrokkene/rechthebbende of overheidsinstantie.
2. In kader van de doelen van Opdrachtgever draagt zij True op om te faciliteren gegevens waaronder persoonsgegevens te verwerken (waaronder bijvoorbeeld begrepen: verzamelen, bewaren, maken, bewerken, verwijderen, transporteren of exporteren, verveelvoudigen, ontsluiten, of openbaren) en vrijwaart True voor aanspraken of gevolgen die daaruit voortvloeien. Voor verwerking van persoonsgegevens Opdrachtgever zorgt dat de doelen en verwerking steeds zijn gebaseerd op legitieme grondslagen (artikel 6 AVG) en controleert voor aanvang van de Dienst en verwerking of de Dienst daarvoor geschikt is. Als verwerker heeft True geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking, neemt geen zelfstandige beslissingen over de ontvangst en het gebruik, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van persoonsgegevens. Het

bepalen, effectueren daarvan is de uitsluitende verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.

3. Opdrachtgever staat toe in dat True de (persoons-)gegevens mag verwerken voor doeleinden die samenhangen met behoorlijke levering van de Dienst: het voeren van administratie, leveren van technisch en operationeel beheer, informatiebeveiliging, onderzoek bij vermoeden van een misstand, incident opvolging of handhaving van rechten, certificering en audits, analyse gericht op de werking en verbetering van de Dienst, en verwerking ten behoeve van facturatie en communicatie met Opdrachtgever inzake de Dienst.
4. Opdrachtgever staat er bij verwerking van persoonsgegevens voor in dat hij beschikt over een waarheidsgetrouw gegevensregister en alle voor verwerking van de persoonsgegevens wettelijk verplichte bescheiden, zoals maar niet beperkt tot categorisering van persoonsgegevens, betrokkenen, doeleinden, werkingsduur, verwerkingen en maatregelen. Betrokkenen waar persoonsgegevens op zien kunnen zijn: vertegenwoordigers en eindgebruikers, werknemers, opdrachtnemers en klanten van de Opdrachtgever, alsmede individuele personen die trachten te communiceren met of persoonlijke informatie over te dragen aan gebruikers van de diensten van Opdrachtgever. Bij instructies, offertes, of voor een onderzoek van True, verstrekt Opdrachtgever uit eigen beweging of op eerste verzoek aan True de relevante inzage en nodige informatie daarover.
5. Opdrachtgever staat toe dat True met inachtneming van toepasselijke privacywetgeving gebruik maakt van sub-verwerkers om voor een Dienst persoonsgegevens te verwerken. Als True sub-verwerkers gedurende een Overeenkomst wijzigt dan attendeert True Opdrachtgever hierop en licht desgevraagd gevolgen van de wijziging toe. De keuze voor sub-verwerkers en derden rust bij True, maar True biedt Opdrachtgever in overleg de mogelijkheid om in overleg te Upgraden of een andere Dienst te af te nemen tegen de dan door True gehanteerde voorwaarden en vergoeding.
6. True zorgt dat haar medewerkers en derden onder haar gezag verplicht zijn bij om bij hun werkzaamheden de vertrouwelijkheid van de persoonsgegevens van opdrachtgevers in acht te nemen, of een wettelijke geheimhoudingsverplichting hebben. Opdrachtgever beschikt over technische en organisatorische maatregelen om te zorgen dat personen die toegang krijgen tot de omgeving waarin de persoonsgegevens zich bevinden daartoe gerechtigd zijn, gehouden zijn tot zorgvuldige legitieme verwerking daarvan.
7. True heeft datacenters staan in Nederland en bij Diensten streeft True na voor zover ze hier redelijkerwijs invloed op heeft om verwerking van persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER) te laten plaatsvinden. Opdrachtgever erkent en accepteert ten eerste dat onder export niet valt niet gebruikelijke het gegevensverkeer tussen partijen al dan niet via openbare of private netwerken (internet). Ten tweede erkent en accepteert Opdrachtgever Dienst een dienst of element van een derde omvatten, zoals een beveiligde omgeving of dienst van bijvoorbeeld Microsoft, Amazon of Google. Deze beschikken over certificeringen en/of zijn aangesloten bij een dataprivacy framework, zodat zij persoonsgegevens op een veilige wijze kunnen verwerken. In dat geval begrijpt en staat Opdrachtgever toe dat persoonsgegevens middels die omgeving of dienst van die derde wereldwijd verwerkt of geëxporteerd worden, voor zover dit in overeenstemming is met de toepasselijke voorwaarden en werkwijze van die derde.
8. True volgt de redelijke schriftelijke instructies van Opdrachtgever op voor de verwerking van persoonsgegevens. Opdrachtgever zorgt dat deze tijdig,

- legitiem en voldoende gedetailleerd zijn met oog op de goede uitvoering ervan. Conform Overeenkomst vergoedt Opdrachtgever de kosten die True in rekening brengt voor uitvoeren van de instructies, behoudens afwijkende schriftelijke afspraken ter zake.
9. Indien een partij vermoedt dat een verwerking in strijd is met toepasselijke wetgeving, rechten van betrokkenen of rechten van partijen, hetzij met de verwerkingsdoelen, dan treedt deze in overleg met de andere partij om dit vermoeden te delen en zo nodig aanpassingen in de instructie of het doel overeen te komen, zodat deze verwerking kan worden uitgevoerd.
  10. True beschikt over een gecertificeerd beveiligingsbeleid met technische en organisatorische maatregelen dat periodiek getoetst wordt om een passend beveiligingsniveau te kunnen bieden voor haar dienstverlening. Het beleid omvat maatregelen om verlies, onrechtmatige verwerking, onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van persoonsgegevens tegen te gaan. De verwerkingsverantwoordelijke is bekend met de doelen en behept met zelf bepalen of het geboden beschermingsniveau (van de Diensten) van True een passend niveau van bescherming garandeert, c.q. draagt de uitsluitende verantwoordelijkheid voor de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van (persoons-) gegevens die zij True laat verwerken, behoudens expliciete afwijkingen in de Overeenkomst.
  11. Opdrachtgever erkent dat de certificering van het beveiligingsbeleid van True een adequaat en geschikt mechanisme vormt om te bepalen of True een passend beveiligingsniveau biedt voor diens doelen en om te verifiëren dat True dit beleid naleeft, teneinde aan haar wettelijke verantwoordingsverplichtingen te kunnen voldoen. Op verzoek verstrekt True een verklaring (managementrapportage) of bewijs waaruit blijkt dat True beschikt over een getoetst en gecertificeerd beveiligingsbeleid. Elke verstrekte verklaring en rapportage in dit verband geldt als vertrouwelijke informatie die enkel met toestemming van True en/of de auditor verspreid of gedeeld mag worden met derden.
  12. Enkel in het geval dat Opdrachtgever overtuigend aantoont dat de in het vorige lid gegeven informatie niet toereikend is om te voldoen aan haar wettelijke verplichtingen, of dat op grond van bewijs gerede twijfel bestaat dat True in de hoedanigheid van verwerker een specifieke verplichting niet nakomt, kan Opdrachtgever één keer per jaar voor dat beperkte doel een audit uit laten voeren door een onafhankelijke auditor die aan geheimhouding en de relevante NOREA-richtlijn is gebonden. De audit is beperkt tot toetsen van een door partijen gezamenlijk overeen te komen doelstelling, technische of organisatorische maatregel, vermijdt of minimaliseert de verwerking van persoonsgegevens en strekt zich nooit uit tot gegevens van andere opdrachtgevers of derden, noch tot bedrijfsgeheimen of vertrouwelijke gegevens van True die geen onlosmakelijk verband houden met het doel van de audit. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor alle kosten verbonden aan een dergelijke audit, met inbegrip van alle redelijke kosten voor de tijd die True besteedt aan een dergelijke audit, naast de gebruikelijke vergoeding voor de Dienst. Buiten deze afgeleide audit-controle komt Opdrachtgever geen zelfstandig of verdergaand recht tot audit of controle toe.
  13. True informeert de contactpersoon van Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging bij een redelijk vermoeden dat bij de verwerking van persoonsgegevens door True voor Opdrachtgever zich een inbreuk heeft voorgedaan die kan worden geclassificeerd als een datalek (art 4 lid 12 AVG). Het is in ieder geval de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever (althans de verwerkingsverantwoordelijke) om te bepalen of er sprake is van een datalek en of melding bij een autoriteit nodig is. Als dit nodig is, dan zorgt Opdrachtgever dat tijdige mededeling aan autoriteiten en betrokkenen (art 33 en 34 AVG) plaatsvindt, waarbij True desgevraagd redelijke ondersteuning zal bieden door de vereiste informatie voor die mededeling te verstrekken, mits True hierover beschikt en Opdrachtgever de kosten van True vergoedt die met deze medewerking gemoeid zijn. Deze vereiste informatie omvat de aard en omvang van de datalek, de (vermeende) oorzaak, bekende en waarschijnlijke gevolgen voor betrokkenen, de reeds genomen en voor te stellen maatregelen. Partijen werken bij een datalek samen om te zorgen dat de afhandeling daarvan adequaat verloopt, voor zover de gegeven omstandigheden dat redelijkerwijs toelaten. Partijen zullen bij communicatie (naar betrokkenen, autoriteiten en derden) elkaars belangen en reputatie zo mogelijk handhaven.
  14. Partijen eerbiedigen de wettelijke rechten van de betrokkenen wiens persoonsgegevens verwerkt worden, zoals verzoeken om inzage, wijziging, verwijdering, het maken van bezwaar tegen bepaalde of verdere verwerking van persoonsgegevens en een verzoek tot overdragen van de persoonsgegevens. Behoudens expliciet afwijkende afspraken in de Overeenkomst is True niet bekend met betrokkenen, noch met doelen en activiteiten van Opdrachtgever. In het geval dat een betrokkene een verzoek richt aan True zal deze het verzoek zonder vertraging doorsturen aan Opdrachtgever, welke zelfstandig zorgt dat het verzoek binnen een redelijke termijn wordt afgehandeld. True mag de betrokkene informeren dat het verzoek is doorgestuurd. Indien blijkt dat de Verwerkingsverantwoordelijke hulp benodigd heeft van True voor de uitvoering van een verzoek van een betrokkene, dan mag True hiervoor kosten aan Opdrachtgever in rekening brengen.