

Algemene Voorwaarden Zenvoices

Versie: 1.2

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten die daaruit voortvloeien tussen Zenvoices B.V gevestigd aan Stationsweg 19, 6711 PJ te Ede en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder inschrijvingsnummer **66862892** (hierna aangeduid als "**Zenvoices**") en wederpartijen ("**Klant**").

Bepalingen of voorwaarden gesteld door Klant die afwijken van, of niet voorkomen in, deze algemene voorwaarden zijn voor Zenvoices alleen bindend indien en voor zover dat uitdrukkelijk Schriftelijk is aanvaard.

Deze algemene voorwaarden bestaan uit de volgende modules:

- Module A – Algemeen
- Module B – Service Levels
- Module C – Verwerking van persoonsgegevens

Module A: Algemeen

De algemene bepalingen uit module A zijn van toepassing op alle overeenkomsten die Zenvoices sluit met Klant.

Artikel 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden worden sommige begrippen met een hoofdletter geschreven. Deze begrippen hebben, zowel in enkelvoud als in meervoud, telkens de betekenis die daaraan wordt gegeven in het onderstaande overzicht. Begrippen die in deze Algemene Voorwaarden met een hoofdletter zijn geschreven, maar niet zijn gedefinieerd, hebben de betekenis die in Verordening (EU) 2023/2854 ("**Dataverordening**") aan het begrip wordt toegekend.

- 1.1. **Account:** het persoonlijke account van de Eindgebruiker dat nodig is om toegang te krijgen tot (en gebruik te maken van) de Software.
- 1.2. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige voorwaarden die bestaan uit meerdere modules, inclusief eventuele bijlagen.
- 1.3. **Beschikbaarheid:** de tijdsperiode waarin de Software gedurende een tijdseenheid benaderd en gebruikt kan worden door de Eindgebruikers, uitgedrukt in een percentage.
- 1.4. **Diensten:** de diensten die Zenvoices levert zoals door Partijen is overeengekomen, die onder andere kunnen bestaan uit het verstrekken van licenties en het leveren van toegang tot de Software, en eventuele aanvullende dienstverlening zoals onderhoud, support en hosting.
- 1.5. **Eindgebruiker:** iedere natuurlijke persoon die een Account heeft en die onder de Overeenkomst gebruik kan maken van de Software.
- 1.6. **Gepland Onderhoud:** reguliere onderhoudswerkzaamheden die door Zenvoices zoveel mogelijk vooraf bij de Klant worden aangekondigd.
- 1.7. **Incident:** het substantieel niet voldoen van de Diensten aan de overeengekomen specificaties alsmede de situatie waarin sprake is van niet-Beschikbaarheid die niet het gevolg is van onderhoud.
- 1.8. **Intellectuele Eigendomsrechten:** alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, waaronder in ieder geval auteursrechten, databankrechten, rechten op domeinnamen,

- handelsnaamrechten, rechten op knowhow, merkrechten, modelrechten, naburige rechten en octrooirechten.
- 1.9. **Kantooruren:** van 9.00 tot 17.00 uur (Nederlandse tijd) op werkdagen, uitgezonderd Nederlandse feestdagen die op een doordeweekse dag vallen.
- 1.10. **Klantdata:** alle informatie en gegevens die door de Klant of Eindgebruikers via de Software worden opgeslagen, of die anderszins aan Zenvoices worden verstrekt onder de Overeenkomst.
- 1.11. **Noodonderhoud:** onvoorziene onderhoudswerkzaamheden als gevolg van Incidenten waarbij gelet op de aard van het Incident direct ingrijpen van Zenvoices vereist is.
- 1.12. **Onderhoudsvenster:** van maandag tot en met vrijdag tussen 19.00 en 06.00 uur (Nederlandse tijd).
- 1.13. **Oplossing:** iedere maatregel die het Incident definitief of tijdelijk oplost. Als Zenvoices een tijdelijke oplossing biedt zal Zenvoices zich inspannen om zo snel mogelijk een definitieve oplossing te leveren.
- 1.14. **Oplostijd:** de tijd die verstrijkt tussen het moment waarop Klant een melding van een Incident indient conform hetgeen bepaald in module B, en het moment waarop Zenvoices een (al dan niet tijdelijke) Oplossing voor het Incident heeft gerealiseerd of aangedragen.
- 1.15. **Opvragingsperiode:** de periode als bedoeld in artikel 25, lid 2, sub a, Dataverordening.
- 1.16. **Overeenkomst:** de afspraken tussen Partijen voor de levering van de Diensten, waarvan de offerte of een digitale dienstomschrijving, deze Algemene Voorwaarden inclusief toepasselijke modules, en eventuele aanvullende Schriftelijke afspraken tussen Partijen onlosmakelijk onderdeel uitmaken.
- 1.17. **Prioriteit:** de prioriteit die aan een Incident wordt toegekend op basis van de urgentie en de impact daarvan, zoals verder uitgewerkt in de Service Level Agreement.
- 1.18. **Proefperiode:** de periode waarin Klant gratis gebruik kan maken van een demoversie van de Software.
- 1.19. **Reactietijd:** de tijd die verstrijkt tussen het moment waarop de Klant een Incident heeft gemeld conform module B en het moment waarop Zenvoices een eerste inhoudelijke reactie geeft met betrekking tot het gemelde Incident.
- 1.20. **Schriftelijk:** onder Schriftelijk valt in deze Algemene Voorwaarden ook communicatie per e-mail, via de Software of anderszins digitale communicatie, mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.
- 1.21. **Software:** de programmatuur van Zenvoices die in de vorm van "software-as-a-service" aan de Klant geleverd wordt.
- 1.22. **Transitieperiode:** een transitieperiode als bedoeld in artikel 25, lid 2, sub a, Dataverordening.
- 1.23. **Uitgesloten Gegevens:** categorieën van gegevens als bedoeld in artikel 25, lid 2, sub f, Dataverordening.
- 1.24. **Vertrouwelijke Informatie:** alle informatie die als vertrouwelijk is aangemerkt, of waarvan de ontvangende Partij redelijkerwijs moet begrijpen dat deze van vertrouwelijke aard is. De inhoud van de Overeenkomst geldt in ieder geval als vertrouwelijk.

Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en daaruitvloeiende overeenkomsten waarbij Zenvoices partij is.

- 2.2. Deze Algemene Voorwaarden zijn onderverdeeld in verschillende modules die elk een specifieke set van regels bevatten aangaande een deelonderwerp.
- 2.3. De toepasselijkheid van eventuele (inkoop)voorwaarden van Klant wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 2.4. De verplichtingen van Zenvoices in deze Algemene Voorwaarden in verband met de Dataverordening zijn enkel van toepassing indien en voor zover deze verplichtingen zijn vereist op grond van de Dataverordening.
- 2.5. In geval van tegenstrijdigheid heeft, indien een specifieke module van toepassing is, deze specifieke module voorrang op de algemene module. De Overeenkomst kan onder meer bestaan uit de onderstaande documenten. In geval van tegenstrijdigheid geldt de volgende rangorde:
 - a. Offerte, een ander aanbod of een dienstbeschrijving op de website of in een portal van Zenvoices;
 - b. eventuele aanvullende Schriftelijke afspraken;
 - c. de Algemene Voorwaarden.Voor de duidelijkheid, indien Zenvoices een offerte of een ander aanbod heeft uitgebracht aan Klant, zal de omschrijving op de website of portal van Zenvoices voorrang hebben op de beschrijving in de offerte of het aanbod tenzij het betrekking heeft op afspraken in de offerte of het aanbod over toepasselijke prijzen bij overeenstemmende Diensten(omschrijvingen).

Artikel 3. Totstandkoming Overeenkomst

- 3.1. De Overeenkomst kan onder meer tot stand komen na de online registratie van Klant op de website van Zenvoices en na het accepteren van een aanbod voor het afnemen van de Diensten. In het geval van een mondelinge aanvaarding (van een offerte) kan Zenvoices een Schriftelijke bevestiging verlangen alvorens met de uitvoering aan te vangen.
- 3.2. Indien de Overeenkomst tot stand is gekomen via een offerte of een ander (digitaal) ondertekend document, is Klant gehouden zich na het sluiten van de Overeenkomst zelf via de website of het portal van Zenvoices te registreren, en de overeengekomen diensten te activeren.
- 3.3. Indien de Overeenkomst tot stand is gekomen via de wijze als genoemd in het vorige lid, zal de inhoud van de Overeenkomst (ten aanzien van het afgenomen abonnement, looptijd etc.) afhankelijk zijn van hetgeen Klant bij het via de website of portal van Zenvoices activeren van de diensten selecteert.
- 3.4. Uitsluitend een dienstbeschrijving op de website of in een portal van Zenvoices, of door Partijen in de offerte of aanvullend Schriftelijk overeengekomen omschrijving van de Diensten is bindend.
- 3.5. Alle aanbiedingen en offertes van Zenvoices zijn vrijblijvend en zijn geldig voor de duur van dertig (30) dagen, tenzij in de offerte of het aanbod anders is aangegeven. Zenvoices is niet verplicht om een aanvaarding na het verstrijken van deze periode aan te nemen, maar indien Zenvoices daartoe overgaat, geldt de offerte of het aanbod alsnog als aanvaard. Zenvoices is alleen gebonden aan een (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkende aanvaarding van een aanbod door de Klant als Zenvoices de afwijkende aanvaarding uitdrukkelijk en Schriftelijk accepteert.

- 3.6. Als de Klant niet uitdrukkelijk aangeeft akkoord te gaan met het aanbod of de offerte van Zenvoices maar desondanks de indruk wekt akkoord te gaan (bijvoorbeeld door Zenvoices bepaalde werkzaamheden te laten verrichten die binnen de omschrijving uit het aanbod of de offerte vallen), geldt het aanbod of de offerte als aanvaard.
- 3.7. Indien de Klant aan Zenvoices verzoekt om bepaalde werkzaamheden uit te voeren zonder een formeel aanbod af te wachten, heeft Zenvoices het recht om voor deze werkzaamheden kosten in rekening te brengen op basis van nacalculatie tegen het gebruikelijke tarief van Zenvoices.
- 3.8. De toepassing van artikel 6:227b lid 1 en 6:227c van het Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.

Artikel 4. Proefperiode

- 4.1. De Overeenkomst ten aanzien van de Proefperiode wordt gesloten op het moment dat de Klant zich op de website van Zenvoices registreert voor de Proefperiode, en daarmee de Proefperiode start.
- 4.2. De Overeenkomst ten aanzien van de Proefperiode is geldig voor de duur van dertig (30) dagen. Na afloop van deze Proefperiode heeft de Klant vijfenveertig (45) dagen de tijd om de betaalde versie van de Diensten af te nemen of om eventuele Klantdata te downloaden. Na afloop van deze termijn verliest Klant toegang tot de omgeving en worden eventueel via de Diensten verwerkte Klantdata en de omgeving verwijderd. Indien Klant besluit na deze Proefperiode gebruik te willen blijven maken van de Diensten, kan Klant de betaalde versie van de Diensten afnemen. Indien Klant gedurende de looptijd van de Proefperiode besluit om de betaalde versie van de Diensten af te nemen, kan het zelf via de website of de portal van Zenvoices de betaalde versie van de Diensten activeren. In een dergelijk geval zal de Overeenkomst ten aanzien van de proefperiode automatisch eindigen per de datum dat de Overeenkomst voor de betaalde versie van de Diensten in werking treedt.
- 4.3. In afwijking op elders in deze Algemene Voorwaarden bepaald is omtrent gebruiksrechten, hebben Klant en diens Eindgebruikers enkel het recht om de Software te gebruiken voor testdoeleinden. Operationeel gebruik van de Software is niet geoorloofd en gebruik van Klantdata gedurende de proefperiode komt voor eigen risico van Klant.
- 4.4. Gedurende de Proefperiode aanvaardt Klant dat de Software alleen de functionaliteit en overige eigenschappen bevat zoals Klant die aantreft in de Diensten ("as is"), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken. Voor de duidelijkheid: module B omtrent service levels is dan ook niet van toepassing.

Artikel 5. Duur en opzegging

- 5.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de overeengekomen periode, ingaande op de dag dat de Overeenkomst tot stand is gekomen. In afwijking van het voorgaande geldt dat indien de Overeenkomst tot stand is gekomen via een offerte of een ander (digitaal) ondertekend document, de looptijd van de Overeenkomst ingaat op het moment dat Klant zelf via de website of het portal van Zenvoices zich heeft geregistreerd, en de overeengekomen Diensten heeft geactiveerd.

Indien geen periode is overeengekomen heeft de Overeenkomst een looptijd die afhankelijk is van het type abonnement:

- a. Overeenkomsten die niet onder sub b. en c. vallen worden aangegaan voor onbepaalde tijd, en zijn voor Klant tussentijds per direct opzegbaar, door een Schriftelijk verzoek te versturen of door in de Zenvoices web portal op te zeggen. De kosten voor de maand waarin is opgezegd worden achteraf pro-rata in rekening gebracht door Zenvoices. Zenvoices kan een dergelijke Overeenkomst opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van zes (6) maanden. Voorgaande uit dit sub a. geldt niet indien uit het aanbod van Zenvoices blijkt dat het om een Overeenkomst voor bepaalde tijd gaat (zoals voor een jaarabonnement). In dat geval geldt de in het aanbod opgenomen looptijd en is de Overeenkomst niet tussentijds opzegbaar. Dergelijke Overeenkomsten worden stilzwijgend verlengd met de duur van de initiële periode, tenzij deze door een van de Partijen met een Schriftelijk verzoek of in de Zenvoices web portal per het einde van de huidige looptijd van de Overeenkomst beëindigd wordt, waarbij een opzegtermijn van één (1) maand in acht genomen dient te worden.
- b. Betalen naar gebruik abonnement (aangeboden t/m 23-1-2021):
 - i. Partijen gaan deze Overeenkomst aan voor onbepaalde tijd;
 - ii. Partijen kunnen deze Overeenkomst tussentijds Schriftelijk opzeggen met onmiddellijke ingang.
- c. Betalen per administratie abonnement (aangeboden t/m 4-3-2019) en Vast & Zeker 2019 (aangeboden tot 1-11-2020):
 - i. Partijen gaan deze Overeenkomst aan voor één (1) jaar;
 - ii. Deze Overeenkomst wordt stilzwijgend verlengd, tenzij deze door een der Partijen per de datum van stilzwijgende verlenging met een Schriftelijk verzoek beëindigd wordt, met een opzegtermijn van drie (3) maanden.

5.2. Ten aanzien van overige Overeenkomsten die niet zien op de standaard dienstverlening van Zenvoices, en die via een offerte of ondertekenbaar document zijn overeengekomen, geldt dat, indien geen looptijd is overeengekomen, de Overeenkomst geldt voor duur van één (1) jaar. Dergelijke Overeenkomsten zijn niet tussentijds opzegbaar en worden stilzwijgend verlengd met de duur van de initiële periode, tenzij deze door een van de Partijen met een Schriftelijk verzoek per het einde van de huidige looptijd van de Overeenkomst beëindigd worden, waarbij een opzegtermijn van 1 maand in acht genomen dient te worden.

5.3. Een Overeenkomst voor bepaalde tijd kan slechts tussentijds worden opgezegd voor zover dit in de Overeenkomst is bepaald, of met goedvinden van beide Partijen.

5.4. Klant kan binnen vijfenveertig (45) dagen na beëindiging van de Overeenkomst, de Klantdata die met de Software is verzameld, verwerkt en opgeslagen downloaden en in eigen beheer opslaan. Na afloop van deze termijn heeft Klant geen toegang meer tot de Klantdata.

5.5. Iedere Partij mag de Overeenkomst op elk moment met onmiddellijke ingang opschorten of opzeggen zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist, indien:

- a. de andere Partij failliet is verklaard;
- b. aan de andere Partij surseance van betaling is verleend;

- c. de onderneming van de andere Partij wordt ontbonden of geliquideerd; of
 - d. er beslag is gelegd op (een deel van) het vermogen van de andere Partij.
- 5.6 De rechten en plichten van de Partijen die vóór de beëindiging van de Overeenkomst zijn ontstaan, blijven na de beëindiging van de Overeenkomst bestaan, indien zij gezien hun aard van kracht dienen te blijven. Onder andere de volgende bepalingen blijven na beëindiging of afloop van de Overeenkomst van kracht: geheimhouding, aansprakelijkheid en toepasselijk recht en forumkeuze.
- 5.7 Zenvoices zal, tenzij anders overeengekomen, Klantdata alleen bewaren voor de looptijd van de Overeenkomst. Dit betekent dat, om bijvoorbeeld in aanmerking te komen voor een bewaartermijn van tien (10) jaar, Klant voor die gehele periode een actieve Overeenkomst dient te hebben.

Artikel 6. Uitvoering van de Overeenkomst

- 6.1. Eventuele door Zenvoices genoemde (lever)termijnen en doorlooptijden zijn indicatief en gelden niet als fatale termijnen.
- 6.2. Tenzij anders Schriftelijk overeengekomen, zal Zenvoices geen configuratiewerkzaamheden uitvoeren.
- 6.3. De Klant zal aan Zenvoices alle ondersteuning bieden die nodig en wenselijk is om een juiste uitvoering van de Overeenkomst mogelijk te maken. In ieder geval zal de Klant:
- a. alle gegevens en andere informatie verstrekken waarvan Zenvoices aangeeft dat deze nodig zijn, of waarvan de Klant redelijkerwijs moet begrijpen dat deze nodig zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst;
 - b. aan Zenvoices toegang geven tot alle plaatsen, diensten en accounts onder zijn beheer (zoals webhostingaccounts) indien en voor zover dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 6.4. Klant staat in voor de juistheid van de gegevens als bedoeld in het vorige lid onder a. Eventuele gebreken ontstaan uit verkeerd aangeleverde gegevens komen voor rekening van Klant.
- 6.5. Zenvoices zal zoveel mogelijk rekening houden met redelijke verzoeken van de Klant bij de uitvoering van de Overeenkomst. Omdat de Software een standaardproduct is dat "as-a-service" wordt aangeboden, kan Zenvoices echter niet garanderen dat verzoeken van de Klant te allen tijde kunnen worden ingewilligd.
- 6.6. Zenvoices heeft het recht om derden in te schakelen bij het leveren van de Diensten, bijvoorbeeld in het kader van hosting. Zenvoices blijft naar Klant toe het aanspreekpunt en verantwoordelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst, tenzij anders overeengekomen. Voor het inschakelen van derden die in opdracht van Zenvoices persoonsgegevens verwerken gelden afwijkende afspraken, deze zijn vastgelegd in Module C.
- 6.7. Klant verklaart bekend te zijn met de gebruiks- en toepassingsmogelijkheden van de Software, en de beperkingen van de Software. Zo erkent Klant dat de output van de Software gebaseerd kan zijn op statistische modellen (AI) en mogelijk niet altijd correct, actueel of volledig is.
- 6.8. De Software kan zijn gekoppeld met de software of systemen van derden. Zenvoices zal zich inspannen om bestaande en eventueel nieuw door Zenvoices ter beschikking gestelde koppelingen beschikbaar en

correct werkend te houden. De beschikbaarheid en correcte werking van een koppeling is echter mede afhankelijk van de aanbieder van het systeem of de software waarmee een koppeling is of wordt gerealiseerd waardoor Zenvoices hierover geen garanties kan bieden. Zenvoices is niet verantwoordelijk voor enige inhoud die via de koppelingen ter beschikking aan Klant komt.

- 6.9. De Klant draagt er zorg voor dat te allen tijde een geldig en actueel e-mailadres is gekoppeld aan zijn Account, bedoeld voor het ontvangen van kennisgevingen van Zenvoices, waaronder begrepen serviceberichten, updates, incidentmeldingen en contractuele mededelingen. De Klant zal wijzigingen in dit e-mailadres onverwijld doorvoeren in het Account. Berichten die door Zenvoices worden verzonden naar het laatst door de Klant opgegeven e-mailadres worden geacht rechtsgeldig te zijn ontvangen.

Artikel 7. Meerwerk

- 7.1. Indien de Klant verzoekt om aanvullende werkzaamheden die buiten de initiële Overeenkomst vallen, oftewel verzoekt om meerwerk, zullen partijen daarover in overleg treden en kan Zenvoices daarvoor een aanvullend aanbod doen. Zenvoices zal het meerwerk pas uitvoeren na aanvaarding van het aanbod door de Klant. Meerwerk kan onder andere bestaan uit consultancy, installaties en archiefimport.
- 7.2. Voor meerwerk waarvan Zenvoices kan aantonen dat het redelijkerwijs noodzakelijk is voor de levering van de Diensten, of dat redelijkerwijs volgt uit de instructies van de Klant, heeft Zenvoices geen voorafgaande toestemming nodig. Dit meerwerk wordt op basis van nacalculatie uitgevoerd tegen het gebruikelijke uurtarief van Zenvoices.

Artikel 8. Kosten

- 8.1. Alle door Zenvoices genoemde prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen.
- 8.2. Voor het gebruik van de Software gedurende de Proefperiode is Klant geen vergoeding verschuldigd. Voor gebruik van de Software buiten de Proefperiode is Klant de geldende tarieven verschuldigd, die zijn opgenomen op de website van Zenvoices, in een portaal van Zenvoices of in een door Zenvoices verstrekte offerte.
- 8.3. Klant betaalt voor het gebruik van de Diensten: de kosten zoals terug te vinden in de Zenvoices web portal onder Beheer / Omgeving / Abonnement.
- 8.4. Indien Zenvoices en Klant overeenkomen dat de Diensten bestaan uit een eenmalig project (waaronder bijvoorbeeld een consultancyopdracht, datamigratie en/of installatie van een koppeling), is Klant voor het uitvoeren van die Diensten de overeengekomen kosten verschuldigd. Indien de kosten niet Schriftelijk overeen zijn gekomen, is Zenvoices gerechtigd de daadwerkelijk gewerkte uren (maandelijks) achteraf in rekening te brengen, tegen het standaard uurtarief van Zenvoices op dat moment.
- 8.5. Zenvoices behoudt zich het recht voor om de prijzen eens per jaar te wijzigen. Een eventuele prijswijziging zal dertig (30) dagen voor ingang via de voor Klant bekende kanalen bekend worden gemaakt. Indien Klant niet akkoord gaat met de prijswijziging heeft Klant het recht om binnen veertien (14) dagen na aankondiging van de prijswijziging de Overeenkomst op te zeggen, per de datum dat de prijswijziging in werking treedt.

- 8.6. Zenvoices behoudt zich tevens het recht voor om te allen tijde haar prijzen te wijzigen of aanvullende kosten in rekening te brengen indien wijzigingen bij leveranciers, partners of andere derden leiden tot verhoogde kosten voor Zenvoices. Dergelijke wijzigingen worden ten minste dertig (30) dagen vóór de ingangsdatum via de voor Klant bekende kanalen bekend worden gemaakt, tenzij eerdere invoering redelijkerwijs noodzakelijk is vanwege de aard van de kostenstijging. Indien Klant niet akkoord gaat met de prijswijziging, heeft Klant het recht de Overeenkomst binnen veertien (14) dagen na de aankondiging van de prijswijziging op te zeggen, waarbij de opzegging van kracht wordt op de datum waarop de prijswijziging in werking treedt.
- 8.7. De volgende kosten worden in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen: het abonnement, administraties, Eindgebruikers, verwerkte facturen, eventuele aanvullende modules, verzonden sms-berichten, en eventuele andere op het portal van Zenvoices gespecificeerde kosten.
- 8.8. Voor een ingelezen e-factuur of een handmatige boeking wordt één (1) verwerkte factuur in rekening gebracht. Voor documenten die ingelezen worden via scan & herken wordt per document één verwerkte factuur per vijf pagina's in rekening gebracht, met een maximum van twintig (20) verwerkte facturen per document. Dit geldt ook voor documenten die ingelezen worden door de module 'Document management'. Als er reeds facturen in rekening gebracht waren voor een document dat ingelezen wordt (bijvoorbeeld bij ontvangst van het document, zie de bepalingen omtrent PEPOL en automatiseringsregels), dan wordt dit aantal in mindering gebracht op het aantal facturen dat in rekening wordt gebracht tijdens het inlezen van het document. Dit geldt niet voor een document dat opnieuw ingelezen wordt door een verplaats actie terug naar Uploaden & inlezen; als een verplaatst document opnieuw ingelezen wordt, dan worden opnieuw verwerkte facturen in rekening gebracht conform deze bepaling. Ook geldt deze bepaling niet voor nieuwe documenten die ontstaan zijn door splitsen of samenvoegen.
- 8.9. Het aantal administraties dat bestaat op de laatste dag van de maand wordt in rekening gebracht, ongeacht of ze actief of inactief zijn.
- 8.10. Het aantal actieve Eindgebruikers dat toegang heeft tot één of meerdere Premium administraties op de laatste dag van de maand wordt door Zenvoices in rekening gebracht. Met actieve Eindgebruiker wordt bedoeld dat de Eindgebruiker status actief heeft of gedurende de betreffende maand ingelogd is geweest in de Software.
- 8.11. Een Eindgebruiker met hoogstens de onderstaande rechten wordt beschouwd als een gratis Eindgebruiker, waarvoor geen kosten in rekening gebracht worden:
- Pagina's
 - Pagina's / Dashboard
 - Pagina's / Uploaden & inlezen
 - Pagina's / Uploaden & inlezen / Documenten een bestemming toewijzen
 - Pagina's / Uploaden & inlezen / Documenten inlezen
 - Pagina's / Uploaden & inlezen / Documenten verplaatsen naar een andere administratie
 - Pagina's / Uploaden & inlezen / Documenten verwijderen
 - Pagina's / Uploaden & inlezen / Spam documenten beheren
 - Mobiele app

- j. Mobiele app / Documenten versturen
- k. API / ... (incl. alle onderliggende rechten)
- 8.12. De kosten voor Eindgebruikers worden per dag berekend, afgerond naar boven op hele dagen.
- 8.13. Aanvullende modules worden per administratie in rekening gebracht als de module op het moment van factureren door Zenvoices ingeschakeld is in een administratie of ingeschakeld is geweest gedurende de betreffende maand.
- 8.14. Eindgebruiker heeft de mogelijkheid om sms-tweestapsverificatie te activeren voor zijn omgeving. Hierbij worden per verzonden sms-bericht kosten in rekening gebracht.
- 8.15. Voor het ontvangen en inlezen van facturen via de PEPPOL koppeling van Zenvoices gelden de volgende bepalingen:
 - a. Voor facturen ontvangen via de PEPPOL koppeling wordt een verwerkte factuur in rekening gebracht op het moment van het ontvangen van een factuur. Het moment van ontvangen is het moment waarop een factuur zichtbaar wordt bij 'Uploaden & inlezen' in een administratie.
 - b. De PEPPOL koppeling van inactieve administraties blijft bestaan. Dit houdt in dat via het PEPPOL netwerk aangeboden e-facturen in deze administraties worden ontvangen en in rekening gebracht, zoals omschreven in het voorgaande lid.
 - c. Optioneel kan het verzenden van PEPPOL retourberichten ingeschakeld worden. Deze functionaliteit is standaard uitgeschakeld en per PEPPOL koppeling kan ingesteld worden welke retourberichten verzonden dienen te worden. Per verzonden PEPPOL retourbericht worden kosten in rekening gebracht.
- 8.16. Wanneer automatiseringsregels bestaan in een administratie of als de aanvullende module 'Automatisch splitsen' ingeschakeld is voor een administratie, dan worden verwerkte facturen in rekening gebracht op het moment dat een document ontvangen wordt in de administratie. Per document wordt één (1) verwerkte factuur per vijf (5) pagina's in rekening gebracht, met een maximum van twintig verwerkte facturen per document. Dit geldt niet voor documenten die op basis van de lijst met geblokkeerde afzenders automatisch verwijderd worden; voor deze documenten worden geen verwerkte facturen in rekening gebracht.
- 8.17. Voor Vast & Zeker abonnementen gelden de volgende bepalingen:
 - a. Een Eindgebruiker met hoogstens de in artikel 8.11 genoemde rechten en aanvullend de rechten Pagina's / Archief / *, Boeking / E-mails versturen, Boeking / Opmerking / Opmerking toevoegen, Boeking / Opmerking / Opmerking verwijderen (alleen eigen opmerkingen), Document management / Opmerking, Document management / Opmerking / Opmerking toevoegen, Document management / Opmerking / Opmerking verwijderen (alleen eigen opmerkingen) en Mobiele app / Document management worden beschouwd als een gratis archiefgebruiker.
 - b. Er geldt een fair use policy van gemiddeld 75 facturen per actieve administratie per maand, tenzij Klant en Zenvoices de Overeenkomst zijn aangegaan voorafgaand 1 januari 2026, in welk geval 100 facturen per actieve administratie per maand geldt. Binnen deze fair use policy worden geen kosten voor verwerkte facturen in rekening gebracht. Het tarief bij overschrijding is het reguliere tarief per verwerkte factuur..

Artikel 9. Betaling

- 9.1. Zenvoices is gerechtigd van Klant betaling per automatische incasso te verlangen. Klant zal zorgdragen dat de noodzakelijke machtigingen in dat kader tijdig zullen worden verstrekt. Zenvoices zal omstreeks de 5^e dag van de maand de kosten voor het gebruik van de Software voor de vorige maand, alsmede eventuele kosten voor eenmalige projecten, afschrijven via de door Klant gekozen betaalmethode.
- 9.2. Voor de bedragen die Klant verschuldigd is zal Zenvoices een factuur sturen aan de Klant. Zenvoices heeft het recht om elektronisch te factureren. Voor alle door Zenvoices verstuurd facturen geldt een betalingstermijn van 30 dagen. Als de Klant bezwaar maakt tegen de hoogte van een factuur, schort dit zijn betalingsverplichting niet op.
- 9.3. Indien Zenvoices maandelijks factureert, zal op de eerste dag van de maand een factuur voor de kosten van de vorige maand verstuurd worden.
- 9.4. Indien Klant een jaarabonnement heeft afgenomen worden de abonnementskosten jaarlijks vooruit gefactureerd. In dit geval ontvangt Klant korting op de abonnementskosten. Deze korting is uitdrukkelijk alleen van toepassing op de vaste maandelijks abonnementskosten en niet op gebruikskosten van bijvoorbeeld administraties, gebruikers en verwerkte facturen.
- 9.5. Voor factuurbundels, voor zover deze aangeboden worden door Zenvoices of voor zover deze reeds aangeschaft zijn door Klant, gelden de volgende voorwaarden:
- a. Een factuurbundel bestaat uit een hoeveelheid verwerkte facturen en heeft een aanschafprijs, welke voldaan dient te worden bij aankoop.
 - b. In de Zenvoices web portal kunnen factuurbundels aangeschaft worden, is prijsinformatie te raadplegen en is een overzicht aanwezig van aangeschafte factuurbundels met bijbehorende saldo. Het saldo van een factuurbundel is het resterend aantal te verwerken facturen van de bundel. Wanneer een abonnement inbegrepen facturen heeft, dan wordt het saldo van een bundel pas verlaagd tijdens de (maandelijks) facturatie door Zenvoices als blijkt dat er in de factuurperiode meer facturen verwerkt zijn dan inbegrepen in het abonnement.
 - c. Actieve factuurbundels zijn bundels met een positief saldo (saldo groter dan nul).
 - d. In de (maandelijks) facturatie door Zenvoices worden verwerkte facturen verrekend met aangeschafte factuurbundels. De verwerkte facturen worden in mindering gebracht op het saldo van actieve factuurbundels. Verrekening met factuurbundels vindt plaats op volgorde van aanschafdatum van oud naar nieuw. Wanneer een abonnement inbegrepen facturen heeft, dan worden alleen extra verwerkte facturen verrekend met factuurbundels.
 - e. Een actieve factuurbundel is geldig zolang de Overeenkomst loopt.
 - f. Een aangeschafte factuurbundel kan niet geretourneerd worden, ingewisseld worden voor geld of overgedragen worden aan derden.
- 9.6. Indien de Klant de verschuldigde bedragen niet binnen de factuurtermijn betaalt, is de Klant (zonder dat een betalingsherinnering of ingebrekestelling nodig is) per direct de wettelijke rente voor handelstransacties verschuldigd over het openstaande bedrag.

- 9.7. Vorderingen tot betaling zijn direct opeisbaar ingeval Klant in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Klant wordt gelegd, Klant overlijdt en ook, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden
- 9.8. Klant is automatisch in verzuim als niet op tijd aan de betalingsverplichting is voldaan. In dat geval is Klant aan Zenvoices alle buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd en tevens alle redelijke advies- en advocaatkosten.
- 9.9. In het geval van een ongeoorloofde stornering van (een gedeelte van) het verschuldigde bedrag houdt Zenvoices zich het recht voor om aanvullende kosten in rekening te brengen. Zenvoices rekent hiervoor de gemaakte administratiekosten met een maximum van € 40,- exclusief btw per stornering.
- 9.10. Voor creditcardbetalingen geldt een toeslag van 5% op het factuurbedrag.

Artikel 10. Intellectuele Eigendomsrechten

- 10.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten die rusten op de Software of andere werken of materialen (bijvoorbeeld eventuele trainingsmaterialen en documentatie) die als onderdeel van de Diensten worden verstrekt, berusten bij Zenvoices (of haar licentiegevers of leveranciers).
- 10.2. De Klant heeft niet het recht om wijzigingen aan te brengen in de Software en eventuele andere door Zenvoices ontwikkelde of beschikbaar gestelde materialen. De Klant heeft daarnaast geen recht op een kopie van de bronbestanden van de Software, tenzij dit bij dwingend recht is toegestaan.
- 10.3. Indien Zenvoices door middel van technische bescherming de Software of gerelateerde documentatie heeft beveiligd, is het Klant niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
- 10.4. Indien voor het gebruik van de Software, of in verband met de Software, licenties van derden noodzakelijk zijn of door Klant gebruikt worden, zal Klant deze licenties afnemen en ervoor zorgen dat de daarin opgenomen bepalingen stipt nageleefd worden. Klant vrijwaart Zenvoices voor aanspraken van derden betreffende het voorgaande.

Artikel 11. Accounts

- 11.1. Om gebruik te kunnen maken van de Software, dient een Eindgebruiker een Account te hebben. Klant kan voor haar Eindgebruikers via de Software zelf Accounts aanmaken.
- 11.2. Een Account en de logingegevens zijn strikt persoonlijk en mogen niet gedeeld worden met een andere persoon.
- 11.3. Het gebruik van Accounts door Eindgebruikers valt onder de verantwoordelijkheid en is voor risico van Klant. Klant is verantwoordelijk voor de geheimhouding van de wachtwoorden.
- 11.4. Klant is verantwoordelijk voor de technische werking en onderhoud van de eigen IT-systemen die vereist zijn om de Software te gebruiken.
- 11.5. Als logingegevens van een Account zijn kwijtgeraakt of uitgelekt, zal Klant direct alle maatregelen nemen die redelijkerwijs nodig en wenselijk zijn om misbruik van het Account te voorkomen. Ook zal Klant direct melding maken bij Zenvoices, zodat er eventueel aanvullende maatregelen genomen kunnen worden ter voorkoming van misbruik van het Account. Voor eventueel herstel van toegang tot een

- Account door Zenvoices, is Zenvoices gerechtigd Klant of Eindgebruiker zich te laten identificeren om fraudegevallen te voorkomen.
- 11.6. Zenvoices heeft het recht om een Account te blokkeren bij (een vermoeden van) handelen in strijd met de Overeenkomst of de wet. Zenvoices houdt zich het recht voor om andere consequenties aan dit onrechtmatig gebruik te verbinden.

Artikel 12. Gebruiksrecht en gebruikslimieten

- 12.1. Tenzij anderszins Schriftelijk gebruiksrechten zijn toegekend aan Klant verleent Zenvoices aan Klant uitsluitend het herroepelijke, niet-exclusieve, niet-overdraagbare en niet-sublicentieerbare recht om de Software te gebruiken voor factuurverwerking en archivering van factuurverwante documenten. Dit gebruiksrecht geldt voor de duur van de Overeenkomst. Eindgebruiker heeft de voorafgaande toestemming nodig van Zenvoices als hij de Software voor een ander doel wil gebruiken.
- 12.2. Het in het eerste lid bedoelde gebruiksrecht omvat mede het laten gebruiken van de Software door Eindgebruikers onder verantwoordelijkheid van Klant, in overeenstemming met de voorwaarden uit de Overeenkomst.
- 12.3. Via de Software kunnen zoekopdrachten gedaan worden in het handelsregister van de Kamer van Koophandel. Het aantal zoekopdrachten dat een Eindgebruiker kan doen is gelimiteerd conform het volgende. Een Eindgebruiker kan maximaal:
- a. vijftig (50) keer per uur, hondervijfentwintig (125) keer per dag en vijfhonderd (500) keer per week een zoekopdracht doen ten aanzien van een KvK-nummer; en
 - b. vijftig (50) keer per uur, hondervijfentwintig (125) keer per dag en vijfhonderd (500) keer per week een zoekopdracht doen ten aanzien van een naam of adres.
- 12.4. Voorts kan Zenvoices verdere limieten stellen aan het gebruik van (onderdelen van) de Software of Diensten, bijvoorbeeld ten aanzien van de hoeveelheid dataverkeer en -opslag of de hoeveelheid verzoeken die worden gedaan via de Diensten en/of Software. Indien Zenvoices een dergelijke limiet instelt, of tot een wijziging van een limiet overgaat, zal het Klant hierover informeren. Voor zover de limieten niet door Zenvoices zijn vermeld, en hierover geen afspraken zijn gemaakt, geldt er een limiet op grond van fair use.
- 12.5. Van fair use is sprake als Klant of diens Eindgebruikers maximaal twee (2) keer zoveel van de relevante eenheden gebruiken als andere klanten van Zenvoices in een vergelijkbare situatie zouden doen.
- 12.6. Als Klant meer verbruikt dan op grond van de Overeenkomst of toepasselijke limieten is toegestaan, heeft Zenvoices het recht om achteraf een aanvullend bedrag in rekening te brengen conform de daarvoor gebruikelijke tarieven van Zenvoices. Zenvoices heeft tevens het recht om technische maatregelen te nemen om de limieten zoals in dit artikel bedoeld te handhaven.
- 12.7. Zenvoices is niet aansprakelijk als de Software niet benaderbaar is of niet naar behoren functioneert bij overschrijding van de toepasselijke gebruikslimieten.
- 12.8. Zenvoices kan voor het leveren van bepaalde functionaliteiten in haar Software gebruikmaken van generatieve AI. Tevens kan Zenvoices generatieve AI-functionaliteiten aanbieden om aanvullende functionaliteit te leveren, zoals het herkennen van gegevens die het

reguliere herkenningmodel niet kan verwerken. Het gebruik van dergelijke functionaliteiten is optioneel. Klant kan deze functionaliteiten zelf uitschakelen, dan wel Zenvoices verzoeken dergelijke functionaliteiten uit te schakelen, waarna Zenvoices tot deactivatie in de omgeving van Klant zal overgaan.

Artikel 13. Gebruiksregels Diensten

- 13.1. Klant is verantwoordelijk voor het gebruik van de Diensten door Eindgebruikers en zal er in het bijzonder voor zorgdragen dat Eindgebruikers de in dit artikel bedoelde gebruiksregels zullen naleven.
- 13.2. Klant garandeert dat de Diensten niet zullen worden gebruikt voor activiteiten die in strijd zijn met enige toepasselijke wet- of regelgeving. Daarnaast is het uitdrukkelijk niet toegestaan (ongeacht of dit rechtmatig is of niet) om via de Diensten materialen op te slaan, aan te bieden, te verspreiden of anderszins te verwerken die:
- a. kwaadaardige inhoud bevatten (zoals malware of andere schadelijke software);
 - b. inbreuk maken op rechten van derden (zoals Intellectuele Eigendomsrechten), dan wel onmiskenbaar smadelijk, lasterlijk, beledigend, discriminerend of haat zaaiend zijn;
 - c. informatie bevatten over of behulpzaam kunnen zijn bij het schenden van rechten van derden, zoals hacktools of uitleg over computercriminaliteit die bedoeld is om de lezer criminele gedragingen te (doen) plegen en niet om zich daartegen te kunnen verdedigen;
 - d. een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden;
 - e. terroristische inhoud bevatten, zoals bedoeld in artikel 2 lid 7 van Verordening (EU) 2021/784;
 - f. hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) materialen die inbreuk maken op auteursrechten of andere Intellectuele Eigendomsrechten; of
 - g. (kinder)pornografie, bestialiteitspornografie of animaties daarvan bevatten of er kennelijk op gericht zijn om anderen te helpen dergelijke materialen te vinden.
- 13.3. Zenvoices is gerechtigd om materialen die in strijd met het vorige lid via de Diensten worden verwerkt, te verwijderen of ontoegankelijk te maken. Indien Zenvoices kennisneemt van een mogelijke inbreuk op hetgeen in het vorige lid is bepaald, zal Zenvoices Klant hiervan op de hoogte stellen en aan Klant mededelen welke maatregelen Zenvoices voornemens is te nemen in verband met deze inbreuk. Klant heeft vervolgens een termijn van vijf (5) werkdagen om gemotiveerd bezwaar te maken tegen de voorgestelde maatregel. Zenvoices zal vervolgens binnen een redelijke termijn aan Klant kennisgeven hoe het besluit te handelen. In spoedeisende gevallen kan Zenvoices echter direct ingrijpen (bijvoorbeeld door het materiaal te verwijderen of de toegang tot de Diensten geheel of gedeeltelijk te blokkeren), maar spant Zenvoices zich in om Klant achteraf zo spoedig mogelijk in te lichten.
- 13.4. Klant dient zich ervan te onthouden om de Diensten op een zodanige wijze te gebruiken dat hinder voor andere klanten, schade of gevaar voor het functioneren van de systemen en netwerken van Zenvoices of

derden ontstaat. Zenvoices is gerechtigd alle maatregelen te nemen die het redelijkerwijs nodig acht om deze hinder, schade of gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

- 13.5. Zenvoices mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met de in het vorige lid bedoelde maatregelen verhalen op Klant.
- 13.6. Zenvoices is gerechtigd om naam, adres en andere identificerende gegevens van Klant of een Eindgebruiker af te geven aan een derde die klaagt dat Klant of een Eindgebruiker inbreuk maakt op diens rechten, mits daarvoor aan de uit de wet en/of jurisprudentie voortvloeiende vereisten is voldaan.
- 13.7. Klant zal Zenvoices vrijwaren voor alle aanspraken, claims, boetes of andere vorderingen op welke grond dan ook die verband houden met het gebruik van de Diensten door Eindgebruikers in strijd met het beoogde doel van de Diensten of de voorwaarden uit deze Algemene Voorwaarden. Klant zal Zenvoices daarnaast vrijwaren voor alle aanspraken, claims of andere vorderingen van Eindgebruikers in verband met de Overeenkomst of Diensten.
- 13.8. Afnemer is zelf verantwoordelijk voor de deskundigheid van de personen die gebruikmaken van de Diensten en de resultaten van het gebruik van de Diensten.
- 13.9. Afnemer is zelf verantwoordelijk voor de beoordeling of, en in welke mate, menselijke tussenkomst noodzakelijk is voor het gebruik van eventuele AI-functionaliteiten van de Diensten en/of de met die functionaliteiten gegenereerde resultaten.

Artikel 14. Klantdata

- 14.1. Alle rechten met betrekking tot Klantdata berusten bij de Klant. De zeggenschap en verantwoordelijkheid over de Klantdata berust zodoende te allen tijde bij Klant of diens Eindgebruikers. Zenvoices is derhalve nooit verantwoordelijk voor Klantdata die Klant of diens Eindgebruikers opslaan of verwerken via de Diensten. Tenzij anders overeengekomen, verstrekt Klant Zenvoices een beperkt recht de Klantdata te gebruiken gedurende de looptijd van de Overeenkomst, voor zover dat nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 14.2. Klant verleent Zenvoices voorts het recht om Klantdata, en in het bijzonder verwerkte facturen en bonnen, te gebruiken voor het trainen en verbeteren van AI-modellen. Klant garandeert dat hij ertoe gerechtigd is dit gebruiksrecht aan Leverancier te verstrekken en dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling van de Klantdata aan Leverancier.
- 14.3. In afwijking op het vorige lid geldt voor het gebruik van Klantdata door Zenvoices voor het global model (dat gebruikmaakt van een dataset bestaande uit gegevens van meerdere klanten) een opt-outregeling. Klant kan op ieder moment Schriftelijk verzoeken om zijn Klantdata uit te sluiten van training van het global model. In dat geval zal Zenvoices passende technische maatregelen treffen om gegevens van Klant buiten de dataset te houden.
- 14.4. De in het vorige lid bedoelde opt-outregeling geldt niet voor specifieke gevallen waarin Zenvoices ondersteuning verleent bij onvolledige of incorrecte herkenning van factuurgegevens, of waarin Klant vrijwillig deelneemt aan een testprogramma of voorbeeldfacturen aanlevert.
- 14.5. De Klant vrijwaart Zenvoices van alle claims van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat bepaalde Klantdata, of het gebruik daarvan door Zenvoices conform de Algemene Voorwaarden, inbreuk maakt op

- rechten van derden (zoals Intellectuele Eigendomsrechten) of anderszins onrechtmatig is of wordt gebruikt.
- 14.6. Zenvoices zal de op grond van artikel 28 van de Dataverordening noodzakelijke informatie op zijn website (beschikbaar via: [Zenvoices EU Data Act \(2023/2854\) | Zenvoices](#)) ter beschikking stellen.
- 14.7. Zenvoices zal de op zijn website (beschikbaar via: [Zenvoices EU Data Act \(2023/2854\) | Zenvoices](#)) ter beschikking stellen:
- a. een volledige specificatie van alle gegevens, waaronder Exporteerbare Data en Digitale Activa, die tijdens het proces van Overstappen kunnen worden overgedragen dan wel voorwerp kunnen zijn van een verwijderverzoek in de zin van artikel 25 lid 3 sub c Dataverordening;
 - b. een uitputtende specificatie van categorieën van Uitgesloten Gegevens die geen onderdeel uitmaken van de Exporteerbare Data en Digitale Activa wegens een risico op schending van bedrijfsgeheimen van Zenvoices.

Artikel 15. Herkenningsdiensten

- 15.1. Klant kan herkenningstechnologie van Zenvoices afnemen als Diensten, via een application programming interface (API). Via de API kan Klant een koppeling realiseren met andere producten of diensten. Om de in dit lid bedoelde Diensten af te nemen, dient Klant minimaal een geldig "Basisabonnement" af te nemen.
- 15.2. De Klant verkrijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en herroepbaar recht om de in lid 1 bedoelde Diensten te gebruiken uitsluitend voor integratie van de herkenningstechnologie van Zenvoices in andere softwaretoepassingen of diensten, conform de technische documentatie en/of instructies van Zenvoices.
- 15.3. Klant zal de in lid 1 bedoelde Diensten niet:
- a. gebruiken voor onrechtmatige doeleinden; of
 - b. trachten te decompileren, kopiëren of anderszins te reproduceren.
- 15.4. Klant is zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor de juiste implementatie en koppeling van de in lid 1 bedoelde Diensten met producten of diensten van Klant of derden. Klant zal te allen tijde de vereisten volgen zoals vastgelegd door Zenvoices in de technische documentatie. Deze technische documentatie wordt door Zenvoices aan Klant beschikbaar gesteld via de website van Zenvoices. Zenvoices behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in deze technische documentatie.
- 15.5. Indien Klant ondersteuning verlangt bij het realiseren van een koppeling via de API, kan Zenvoices hiervoor redelijke kosten in rekening brengen. Zenvoices zal Klant vooraf informeren over deze kosten en de werkzaamheden pas uitvoeren na voorafgaande goedkeuring door de Klant.
- 15.6. Het gebruik van de in lid 1 bedoelde Diensten – evenals het gebruik van producten of diensten van derden waarmee via de API een koppeling wordt gemaakt – dient te allen tijde te voldoen aan, en compatibel te zijn met, de vereisten en procedures die voortvloeien uit deze Algemene Voorwaarden.
- 15.7. Zenvoices behoudt zich het recht voor om de door de Klant gerealiseerde koppelingen (alsmede de producten of diensten van derden waarmee een koppeling is gemaakt) te controleren op naleving van de bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden. Klant zal alle redelijke medewerking

- verlenen die Zenvoices nodig heeft voor het uitvoeren van de in dit lid bedoelde controle.
- 15.8. Klant is zelf verantwoordelijk voor het verkrijgen van de juiste licenties voor producten of diensten van derden waarmee via de API een koppeling wordt gerealiseerd. Klant vrijwaart Zenvoices voor alle aanspraken van derden die verband houden met een (gestelde) schending van deze verplichting. Hoewel Zenvoices de mogelijkheid faciliteert om via de API een koppeling tot stand te brengen met producten of diensten van derden, aanvaardt Zenvoices uitdrukkelijk geen enkele aansprakelijkheid voor de door de Klant gerealiseerde koppelingen via de API, noch voor de producten of diensten van Klant of derden waarmee door of namens Klant een koppeling tot stand is gebracht.
- 15.9. Voor het gebruik van de API is een API key vereist. Deze kortlevende API key wordt na opvragen door de Klant in de Software verstrekt door Zenvoices. Na verval van geldigheid van de API key dient Klant een nieuwe API key op te vragen. Elke aanroep van de API dient te worden uitgevoerd met vermelding van een geldige API key.
- 15.10. Klant dient de API keys strikt vertrouwelijk te behandelen. Het is Klant uitdrukkelijk verboden om de API keys zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Zenvoices aan derden ter beschikking te stellen. Indien Klant constateert of vermoedt dat een API key is uitgelekt of wordt misbruikt door een derde, zal de Klant dit onverwijld melden aan Zenvoices, zodat Zenvoices maatregelen kan nemen om (verdere) misbruik te voorkomen.
- 15.11. Zenvoices mag ervan uitgaan dat iedere verbinding die tot stand komt met gebruik van de API keys, is verricht onder leiding en toezicht van Klant. Klant is tegenover Zenvoices aansprakelijk voor alle handelingen die met de API keys worden uitgevoerd.
- 15.12. Zenvoices is te allen tijde gerechtigd de functionaliteit van de API te wijzigen zonder dat hiervoor voorafgaande toestemming van de Klant vereist is. Indien een door Zenvoices doorgevoerde wijziging resulteert in een aanpassing van de technische interface van de API, zal Zenvoices zich inspannen om deze wijziging voorafgaand aan de wijziging aan te kondigen door middel van een kennisgeving aan het bij Zenvoices bekende e-mailadres van de Klant.

Artikel 16. Geheimhouding

- 16.1. Geen van de Partijen zal de Vertrouwelijke Informatie die zij ontvangt, dan wel waartoe zij toegang verkrijgt in het kader van de uitvoering, voorbereiding van of onderhandelingen over de Overeenkomst, publiceren of anderszins openbaren zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van de andere Partij.
- 16.2. Ten aanzien van alle Vertrouwelijke Informatie, verbinden Partijen zich in aanvulling op lid 1 van dit artikel:
- a. alle redelijke maatregelen in acht te nemen voor een veilige bewaring of opslag;
 - b. de Vertrouwelijke Informatie niet te gebruiken voor enig ander dan het overeengekomen doel (de uitvoering van de Overeenkomst); en
 - c. medewerking te verlenen aan het uitoefenen van toezicht door of namens de verstrekkende Partij op bewaring en gebruik van de Vertrouwelijke Informatie.
- 16.3. De in lid 2 van dit artikel genoemde verplichtingen zijn niet van toepassing op:

- a. informatie die de ontvangende Partij rechtmatig verkregen heeft van andere partijen, tenzij de ontvangende Partij redelijkerwijs duidelijk geweest moet zijn dat het ging om Vertrouwelijk Informatie die geheim gehouden diende te worden; of
 - b. informatie die door de verstreckende Partij zelf openbaar gemaakt is aan het publiek; of
 - c. informatie welke op grond van een gerechtelijk bevel en/of een toezichthouder moet worden verstrekt.
- 16.4. Partijen zullen zorgdragen dat al haar medewerkers en onderaannemers, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst in aanraking komen met Vertrouwelijke Informatie, aan strikte geheimhouding gebonden zijn.
- 16.5. De geheimhoudingsverplichtingen zoals vermeld in dit artikel zullen voor onbepaalde duur blijven voortbestaan na afloop van de Overeenkomst, voor zolang de verstreckende Partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter daarvan.

Artikel 17. Aansprakelijkheid

- 17.1. Gedurende een Proefperiode is Zenvoices niet aansprakelijk voor schade als gevolg van een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, een onrechtmatige daad of anderszins, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Zenvoices.
- 17.2. Voor de situaties die geen betrekking hebben op de Proefperiode is de aansprakelijkheid van Zenvoices voor schade of andere claims op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst (inclusief eventuele daarin opgenomen garantieverplichtingen), een onrechtmatige daad dan wel op enige andere grond, per gebeurtenis (waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot de bedragen (exclusief btw) die Klant aan Zenvoices verschuldigd is over een periode van twaalf (12) maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade en tot een maximum van 50.000 euro per jaar, ongeacht het aantal gebeurtenissen.
- 17.3. Als de schade ontstaat binnen twaalf (12) maanden na de ingangsdatum van de Overeenkomst, geldt in afwijking van het vorige lid dat de aansprakelijkheid van Zenvoices beperkt is tot het bedrag (exclusief btw) dat Klant naar verwachting verschuldigd zal zijn gedurende de eerste (12) maanden gerekend van de ingangsdatum, tot een maximum van 50.000 euro per jaar, ongeacht het aantal gebeurtenissen.
- 17.4. Onverminderd het hiervoor bepaalde is Zenvoices nadrukkelijk niet aansprakelijk voor indirecte schade. Onder indirecte schade wordt in het onderhavige geval verstaan: gederfde winst, schade wegens verlies van gegevens, gemiste besparingen, verminderde goodwill en schade als gevolg van bedrijfsstagnatie.
- 17.5. De aansprakelijkheid van Zenvoices wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Klant Zenvoices deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn gesteld wordt om de tekortkoming weg te nemen, en Zenvoices 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 Zenvoices in staat is adequaat te reageren. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat Klant de schade

uiterlijk binnen twee (2) maanden na ontdekking Schriftelijk bij Zenvoices meldt.

- 17.6. Enige beperking of uitsluiting van aansprakelijkheid geldt niet indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Zenvoices, dood of lichamelijk letsel, of in andere situaties waarin een beperking van de aansprakelijkheid wettelijk niet is toegestaan.
- 17.7. De toepassing van artikel 6:271 e.v. Burgerlijk Wetboek is uitgesloten. Dit betekent dat Partijen in geval van ontbinding geen verplichting hebben om reeds ontvangen prestaties ongedaan te maken.

Artikel 18. Overmacht

- 17.1 Partijen kunnen niet tot nakoming van enige verplichting uit de Overeenkomst worden gehouden, indien nakoming is verhinderd als gevolg van overmacht. Partijen zijn ook niet aansprakelijk voor enige schade die hiervan het gevolg is.
- 17.2 Van overmacht is in ieder geval sprake bij stroomstoringen, internetstoringen, storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, netwerkaanvallen (waaronder (d)dos-aanvallen), aanvallen van malware of andere kwaadaardige software, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, terreur, stakingen, in- en uitvoerbelemmeringen, stagnatie in toelevering, brand en overstromingen.
- 17.3 Indien een overmachtssituatie langer dan twee (2) maanden heeft geduurd, hebben beide Partijen het recht om de Overeenkomst per direct Schriftelijk op te zeggen, zonder dat hierbij enige verplichting tot ongedaanmaking ontstaat en zonder dat enig recht op schadevergoeding ontstaat.

Artikel 19. Annulering van betaalde ondersteuning

- 19.1. Indien Klant, om welke reden dan ook, niet in de gelegenheid is om aanwezig te zijn op een geplande afspraak voor betaalde ondersteuning, of anderszins de afspraak niet na kan komen, dient Klant dit uiterlijk 48 uur van tevoren aan te geven.
- 19.2. Indien de geplande afspraak niet tijdig wordt geannuleerd, brengt Zenvoices de gereserveerde tijd en gemaakte of te maken (op basis van reeds aangegane verplichtingen) kosten in rekening.
- 19.3. Het afzeggen van een geplande afspraak door Zenvoices leidt nimmer tot aansprakelijkheid.

Artikel 20. Verzoek tot overstappen en/of wissen van gegevens

- 20.1. Klant heeft het recht om op ieder moment een verzoek bij Zenvoices in te dienen met daarin de keuze voor één of meer van de volgende opties:
- a. het Overstappen naar een andere aanbieder van Dataverwerkingsdiensten;
 - b. het Overstappen naar een On-Premises ICT-infrastructuur;
 - c. het wissen van zijn Digitale Activa en Exporteerbare Data.
- 20.2. In het verzoek moet Klant minimaal vermelden:
- a. op welke Dataverwerkingsdienst het verzoek betrekking heeft;
 - b. diens uitdrukkelijke keuze als bedoeld in het vorige lid; en
 - c. indien (mede) gekozen voor de optie als bedoeld in het eerste lid, sub a, alle noodzakelijke (identificerende) gegevens over de betreffende aanbieder.

- 20.3. Zodra Zenvoices een verzoek conform dit artikel heeft ontvangen vangt een notificatieperiode aan. De notificatieperiode bedraagt twee (2) maanden, tenzij uitdrukkelijk een kortere termijn is overeengekomen.
- 20.4. Gedurende de notificatieperiode heeft Klant het recht een eerder op grond van lid 1 aan Zenvoices kenbaar gemaakte keuze te wijzigen. In dat geval moet Klant een nieuw verzoek indienen en komt daarmee het eerdere verzoek automatisch te vervallen. Na afloop van de notificatieperiode kan de gemaakte keuze alleen nog worden gewijzigd met voorafgaande instemming van Zenvoices.
- 20.5. Bij een verwijderverzoek als bedoeld in lid 1 onder c, verwijdt Zenvoices de betreffende Digitale Activa en Exporteerbare Data zo spoedig mogelijk na afloop van de notificatieperiode, tenzij anders overeengekomen. Deze verplichting geldt niet voor zover (i) dit in strijd is met wettelijke bewaarplichten die voor Zenvoices gelden, of (ii) Zenvoices gerechtigd is (delen van) de Digitale Activa en Exporteerbare Data te behouden en gebruiken, bijvoorbeeld wanneer Zenvoices op grond van de Overeenkomst een gebruiksrecht daarop heeft.

Artikel 21. Overstappen tijdens de Transitieperiode

- 21.1. Indien sprake is van een overstapverzoek als bedoeld in artikel 20.1 sub a en/of b, vangt op de dag waarop de notificatieperiode zoals bedoeld in lid 3 van dat artikel eindigt, een Transitieperiode aan.
- 21.2. De Transitieperiode zal maximaal dertig (30) kalenderdagen duren, behoudens de gevallen beschreven in lid 6 en lid 7 van dit artikel.
- 21.3. Tijdens de Transitieperiode werken Zenvoices en Klant te goeder trouw samen om het proces van Overstappen goed te laten verlopen, zal Zenvoices de overdracht van Digitale Activa en Exporteerbare Data mogelijk maken en de continuïteit van de geleverde Dataverwerkingsdienst(en) waarborgen.
- 21.4. Zenvoices zal zijn verplichtingen ten aanzien van de door Klant gevraagde vorm van Overstappen zonder onredelijke vertraging en binnen de Transitieperiode uitvoeren, en zal daarbij in ieder geval:
- a. conform de Dataverordening, Klant ondersteunen bij uitvoering van diens exit-strategie, voor zover deze betrekking heeft op de geleverde Dataverwerkingsdienst(en) waarvoor een overstapverzoek is ingediend;
 - b. redelijke bijstand verlenen aan Klant en door Klant gemachtigde derden bij het proces van Overstappen;
 - c. met de nodige zorgvuldigheid handelen om de bedrijfscontinuïteit van Klant in stand te houden en de overeengekomen Dataverwerkingsdiensten te blijven verlenen conform de Overeenkomst;
 - d. informatie verstrekken aan Klant over eventuele bij Zenvoices bekende risico's die verbonden zijn aan het Overstappen voor de continuïteit van de door Zenvoices geleverde Dataverwerkingsdiensten;
 - e. gedurende het gehele proces van Overstappen een hoog beveiligingsniveau handhaven, in het bijzonder ten aanzien van de beveiliging van de Digitale Activa en Exporteerbare Data tijdens overdracht ervan en de voortdurende beveiliging van deze gegevens tijdens de Opvragingsperiode.
- 21.5. Tijdens de Transitieperiode zal Klant:
- a. tijdig alle informatie verstrekken die Zenvoices nodig heeft om uitvoering te geven aan het overstapverzoek;

- b. alle voor Klant relevante handelingen verrichten die nodig zijn om het Overstappen binnen de Transitieperiode succesvol af te ronden, waaronder het exporteren, waar nodig converteren en importeren van diens Digitale Activa en Exporteerbare Data, en het zorgdragen dat de gekozen doelomgeving waar nodig wordt aangepast.
- 21.6. Klant heeft het recht om de Transitieperiode één (1) keer te verlengen met een periode die Klant zelf passender acht voor de uitvoering van de gekozen vorm van Overstappen, met inachtneming van de verplichting voor Klant om hierbij te goeder trouw te handelen. De keuze hiertoe kan Klant zowel vooraf als tijdens de Transitieperiode Schriftelijk aan Zenvoices kenbaar maken. Daarbij vermeldt Klant in ieder geval de datum waarop de Transitieperiode zal eindigen.
- 21.7. Indien Zenvoices van oordeel is dat de door Klant gekozen vorm van Overstappen technisch niet haalbaar is binnen de Transitieperiode, heeft Zenvoices het recht deze periode te verlengen tot maximaal zeven (7) maanden, gerekend vanaf de aanvangsdatum van de oorspronkelijke Transitieperiode. Zenvoices stelt Klant hiervan binnen veertien (14) werkdagen - zijnde de werkdagen van Zenvoices - na ontvangst van het overstapverzoek Schriftelijk op de hoogte, motiveert de technische onhaalbaarheid op zorgvuldige wijze en vermeldt de alternatieve duur van de Transitieperiode die Zenvoices wel haalbaar acht.
- 21.8. Vanaf de Transitieperiode zal de Overeenkomst van kracht blijven, met inbegrip van eventuele daaruit voortvloeiende betalingsverplichtingen voor Klant, en zal de Overeenkomst aldus - voor zover relevant - automatisch worden verlengd tot en met het moment de Opvragingsperiode afloopt.

Artikel 22. Opvragingsperiode voor Digitale Activa en Exporteerbare Data

- 22.1. Na afloop van de Transitieperiode vangt de Opvragingsperiode aan.
- 22.2. De Opvragingsperiode bedraagt dertig (30) kalenderdagen, tenzij Partijen uitdrukkelijk een langere periode zijn overeengekomen.
- 22.3. Tijdens de Opvragingsperiode zal Zenvoices Klant in staat (blijven) stellen de Digitale Activa en Exporteerbare Data op de overeengekomen wijze en in het overeengekomen bestandsformaat te (laten) exporteren. De overige verplichtingen van Zenvoices die tijdens de Transitieperiode golden, eindigen bij aanvang van de Opvragingsperiode, tenzij Partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
- 22.4. Zenvoices staat ervoor in dat alle Digitale Activa en Exporteerbare Data volledig worden gewist zo spoedig mogelijk na afloop van de Opvragingsperiode, dan wel - indien Partijen dat uitdrukkelijk zijn overeengekomen - na afloop van een alternatieve termijn na de Opvragingsperiode, maar niet eerder dan is vastgesteld dat het Overstappen succesvol is afgerond als bedoeld in artikel 23.
- 22.5. De verplichting onder het vorige lid geldt niet voor zover (i) dit in strijd is met wettelijke bewaarplichten die voor Zenvoices gelden, of (ii) Zenvoices gerechtigd is (delen van) de Digitale Activa en Exporteerbare Data te behouden en gebruiken, bijvoorbeeld wanneer Zenvoices op grond van de Overeenkomst een gebruiksrecht daarop heeft.

Artikel 23. Vaststelling succesvol Overstappen en beëindiging

- 23.1. Uiterlijk voor het einde van de Transitieperiode stelt Klant Zenvoices Schriftelijk op de hoogte of het Overstappen al dan niet succesvol is afgerond.
- 23.2. Het Overstappen wordt als succesvol afgerond beschouwd zodra één van de volgende situaties zich voordoet:
- a. Klant heeft Schriftelijk aan Zenvoices bevestigd dat het Overstappen succesvol is afgerond;
 - b. Zenvoices heeft op redelijke gronden vastgesteld dat het Overstappen succesvol is afgerond en hiervan schriftelijk mededeling gedaan aan Klant, en Klant heeft dit niet binnen zeven (7) kalenderdagen gemotiveerd betwist; of
 - c. Klant en Zenvoices zijn specifieke succescriteria overeengekomen, aan die criteria is kennelijk voldaan, en dit is door één van de Partijen schriftelijk aan de andere Partij bevestigd die dit vervolgens niet binnen zeven (7) kalenderdagen gemotiveerd betwist.
- 23.3. De Overeenkomst eindigt automatisch en zonder dat daarvoor enige nadere kennisgeving is vereist indien:
- a. het proces van Overstappen succesvol is afgerond als bedoeld in het vorige lid; of
 - b. aan het einde van de toepasselijke notificatieperiode, indien Klant verzocht heeft om de Digitale Activa en Exporteerbare Data te wissen in de zin van artikel 20.1 sub c.
- 23.4. Indien voor Zenvoices kenbaar is dat de Overeenkomst op grond van het vorige lid is beëindigd zal Zenvoices Klant vervolgens zo spoedig mogelijk daarvan een Schriftelijke bevestiging sturen.
- 23.5. De Overeenkomst eindigt - indien deze op grond van artikel 21.8 van kracht is gebleven –automatisch en zonder dat enige nadere kennisgeving is vereist, direct na afloop van de Opvragingstermijn. Het voorgaande laat onverlet dat Partijen in onderling overleg afspraken kunnen maken over voortzetting van de Overeenkomst na deze periode.
- 23.6. Beëindiging van de Overeenkomst op grond van dit artikel ziet uitsluitend op de betreffende Dataverwerkingsdienst(en) en laat de Overeenkomst voor wat betreft enige andere Diensten volledig onverlet.

Artikel 24. Overstapkosten

- 24.1. Klant is aan Zenvoices Overstapkosten verschuldigd voor de activiteiten en ondersteuning die Zenvoices in het kader van het Overstappen verleent.
- 24.2. De toepasselijke Overstapkosten worden berekend op basis van de dan geldende standaard (uur)tarieven van Zenvoices.
- 24.3. De Overstapkosten zullen altijd beperkt blijven tot de door Zenvoices gemaakte kosten die rechtstreeks verband houden met het betreffende proces van Overstappen.
- 24.4. Met ingang van 12 januari 2027 is Zenvoices niet langer gerechtigd Overstapkosten bij Klant in rekening te brengen, zodat deze bepaling vanaf dat moment geen werking meer heeft. Overstapkosten die vóór die datum zijn gemaakt, mogen door Zenvoices aan Klant in rekening worden gebracht.

Artikel 25. Voortijdige beëindigingsvergoeding

- 25.1. Indien de Overeenkomst op grond van artikel 23 eerder eindigt dan zij zonder toepassing van dat artikel door opzegging door Klant had kunnen eindigen, is Klant aan Zenvoices een voortijdige beëindigingsvergoeding verschuldigd.
- 25.2. De voortijdige beëindigingsvergoeding wordt berekend over de periode waarin de Overeenkomst zonder voortijdige beëindiging zou zijn doorgelopen.
- 25.3. Afhankelijk van de aard van de onder de Overeenkomst overeengekomen vergoedingen wordt over de periode als bedoeld in het vorige lid en als onderdeel van de voortijdige beëindigingsvergoeding het volgende in rekening gebracht:
- a. voor vaste vergoedingen: de volledige vergoeding voor alle resterende termijnen over de periode als bedoeld lid 2; en
 - b. voor variabele vergoedingen: een vergoeding gebaseerd op een redelijke schatting te maken door Zenvoices van het gebruik dat Klant naar verwachting zou hebben gemaakt over de periode als bedoeld in lid 2, uitgaande van het historisch verbruiksgemiddelde van Klant in de voorafgaande twaalf (12) maanden of - indien korter - sinds de ingangsdatum van de Overeenkomst.
- 25.4. Zenvoices stelt de hoogte van de voortijdige beëindigingsvergoeding zo spoedig mogelijk vast en zal Klant vervolgens een Schriftelijke specificatie hiervan toesturen. Deze specificatie geldt als bindend, tenzij Klant tegenbewijs levert waaruit blijkt dat de berekening onjuist is. De voortijdige beëindigingsvergoeding is onmiddellijk opeisbaar vanaf het moment dat de Overeenkomst op grond van artikel 23 is beëindigd en zodra Zenvoices de hiervoor bedoelde specificatie aan Klant heeft verstrekt.

Artikel 26. Wijzigingen in de Overeenkomst

- 26.1. Na aanvaarding mag de Overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd, met uitzondering van afwijkingen die in dit artikel, of elders in de Overeenkomst zijn opgenomen.
- 26.2. In afwijking van bovenstaande heeft Zenvoices echter het recht om de Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Zenvoices zal de wijziging of aanvulling ten minste dertig (30) dagen vóór inwerkingtreding per e-mail aankondigen bij Klant.
- 26.3. Als Klant de wijzigingen of aanvullingen niet wenst te accepteren, kan Klant binnen veertien (14) dagen na bekendmaking gemotiveerd bezwaar maken, waarna Zenvoices de aanpassing of aanvulling zal heroverwegen. Als Zenvoices besluit om vast te houden aan de wijziging of aanvulling, kan Klant de Overeenkomst Schriftelijk opzeggen tegen en uiterlijk tot de datum waarop de wijziging in werking treedt.
- 26.4. De in lid 2 en lid 3 van dit artikel beschreven procedure geldt niet voor wijzigingen van ondergeschikt belang en wijzigingen die noodzakelijk zijn wegens veranderingen in wet- en regelgeving. Dergelijke wijzigingen mogen zonder aankondiging door Zenvoices worden doorgevoerd, zonder dat Klant de mogelijkheid heeft de Overeenkomst op te zeggen. De in lid 2 en lid 3 van dit artikel beschreven procedure geldt ook niet voor wijzigingen waarvoor conform de module over verwerking van persoonsgegevens andere regels of procedures gelden.

Artikel 27. Restbepalingen

- 27.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 27.2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter van de rechtbank Gelderland.
- 27.3. Als een deel van deze Algemene Voorwaarden nietig blijkt of wordt vernietigd, tast dit niet de geldigheid van de resterende bepalingen en de wijze waarop zij van toepassing zijn aan. Het nietige of vernietigde deel wordt vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk de inhoud van de nietige bepaling volgt.
- 27.4. Wanneer op de Overeenkomst twee of meer sets van algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard, prevaleren deze Algemene Voorwaarden bij tegenstrijdigheid.
- 27.5. Klant geeft Zenvoices bij voorbaat recht, zonder nadere medewerking van Klant nodig te hebben, om de tussen Partijen gesloten Overeenkomst geheel, dan wel onderdelen daarvan, over te dragen aan moeder-, zuster-, en/of dochtermaatschappijen dan wel een derde partij in het geval van fusie of overname. Het voorgaande verstrekken van het recht zal gelden als de benodigde medewerking op grond van artikel 6:159 BW. Zenvoices zal Klant berichten indien zulk een overdracht heeft plaatsgevonden.

Module B: Service levels

De bepalingen uit deze module B zijn aanvullend op module A van toepassing indien de Diensten bestaan uit het 'hosted' ter beschikking stellen van Software.

Artikel 28. Algemeen

- 28.1. Zenvoices zal zich op grond van deze module B inspannen:
- de Software zo goed mogelijk te onderhouden conform artikel 29;
 - de Software zoveel mogelijk beschikbaar te houden, conform artikel 30;
 - ondersteuning te bieden bij het gebruik van de Software, en ondersteuning bieden bij eventuele Incidenten in de Software conform artikel 33 en artikel 34;
 - Regelmatig back-ups te maken conform artikel 35.
- 28.2. De toezeggingen die zijn opgenomen in deze module gelden niet in relatie tot koppelingen met software of systemen van derden. Zie in dit kader ook artikel 6.8.

Artikel 29. Onderhoud

- 29.1. Het onderhoud zoals bedoeld in artikel 28 zal bestaan uit de volgende componenten:
- Gepland Onderhoud of Noodonderhoud aan de Software, zodat Klant de Software zoveel als mogelijk kan blijven gebruiken volgens afspraak;
 - het opsporen en herstellen van Incidenten in de Software (na een melding van Klant) zoals bedoeld in artikel 33;
 - het beschikbaar maken van updates, zoals bedoeld in artikel 31;
- 29.2. Zenvoices zal het onderhoud, dat gevolgen kan hebben voor de Beschikbaarheid van de Software, zoveel als redelijkerwijs mogelijk uitvoeren in het Onderhoudsvenster. Noodonderhoud kan vanwege de noodzaak tot direct ingrijpen altijd buiten het Onderhoudsvenster worden uitgevoerd.
- 29.3. Zenvoices zal zich inspannen om Gepland Onderhoud uiterlijk 7 dagen van tevoren per e-mail of via de Software bij de Klant aan te kondigen.

Artikel 30. Beschikbaarheid

- 30.1. Zenvoices streeft naar een Beschikbaarheid van de Software van 99,5% per maand. Bij de berekening van de gerealiseerde Beschikbaarheid wordt telkens uitgegaan van de hieronder beschreven formule.

$$B = \frac{Tm - \sum Om}{Tm} \times 100 \%$$

Tm = totaal aantal minuten in de betreffende maand

Om = (de som van) het aantal minuten niet-Beschikbaarheid in de betreffende maand

B = gerealiseerde Beschikbaarheid in de betreffende maand

- 30.2. Bij het berekenen van de Beschikbaarheid wordt de tijd die is besteed aan Noodonderhoud, de tijd waarbinnen de Software door overmacht

- 30.3. niet beschikbaar was en het Onderhoudsvenster niet meegerekend bij Tm en Om.
De Beschikbaarheid wordt door Zenvoices periodiek gemeten middels Microsoft Application Insights. Zenvoices is gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de manier waarop de Beschikbaarheid gemeten wordt.

Artikel 31. Updates

- 31.1. Zenvoices zal regelmatig Software updates uitvoeren teneinde problemen op te lossen of verbeteringen door te voeren.
31.2. Zenvoices is gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de functionaliteiten van de Software. Feedback en suggesties van Klant zijn welkom. Echter, Zenvoices bepaalt altijd zelf welke veranderingen het doorvoert.

Artikel 32. Melden van Incidenten

- 32.1. Klant stelt Zenvoices zo spoedig op de hoogte als hij een Incident constateert.
32.2. Bij het melden van een Incident dient Klant in ieder geval de onderstaande informatie door te geven aan Zenvoices:
a. de bedrijfsnaam;
b. naam contactpersoon voor verdere opvolging van het Incident;
c. de actuele contactgegevens van de betreffende contactpersoon;
d. een volledige en duidelijke omschrijving van het Incident;
e. een omschrijving van eventuele reeds door Klant genomen stappen.
32.3. Klant meldt een Incident binnen Kantoortijden telefonisch. Buiten Kantoortijden dient Klant een Incident per e-mail te melden.

Artikel 33. Afhandeling van Incidenten

- 33.1. Zenvoices zal zich inspannen om de door Klant gemelde Incidenten zo spoedig mogelijk te verwerken. Zenvoices zal de Incidenten indelen in één van de onderstaande categorieën, rekening houdend met de impact en urgentie van het Incident voor de Klant.

Prioriteit	Omschrijving	Voorbeelden
Prioriteit 1 (hoog)	De Software is in het geheel niet beschikbaar of kan om andere redenen niet operationeel worden gebruikt door Eindgebruikers. De impact en urgentie van het Incident is groot.	De Software kan niet benaderd worden via de webbrowser; het is in zijn geheel niet mogelijk om in te loggen op de Accounts van de Klant.
Prioriteit 2 (gemiddeld)	Bepaalde functionaliteiten van de Software zijn niet beschikbaar, maar belangrijke onderdelen van de Software kunnen nog operationeel gebruikt worden door Eindgebruikers. De	Er is een probleem met belangrijke functionaliteiten, maar andere functionaliteiten zijn nog wel te gebruiken.

	impact en urgentie van het Incident is gemiddeld.	
Prioriteit 3 (laag)	Eindgebruikers ondervinden niet direct problemen bij het gebruik van de Software, maar er zijn wel (ondergeschikte) problemen met betrekking tot bepaalde aspecten van de Software. De impact en urgentie van het Incident is laag.	De weergave van een bepaald onderdeel van de Software is onjuist, zonder dat de Eindgebruikers hier direct hinder van ondervinden.

33.2. De Prioriteit zal door Zenvoices op basis van de door Klant aangeleverde informatie worden vastgesteld.

33.3. Zenvoices zal zich inspannen om de onderstaande Reactietijd en Oplostijd te bewerkstelligen. Onderstaande uren zijn uren die vallen binnen Kantooruren.

Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd
Prioriteit 1 (hoog)	1 uur	4 uur
Prioriteit 2 (gemiddeld)	4 uur	Zo snel mogelijk
Prioriteit 3 (laag)	8 uur	Zo snel mogelijk

33.4. Indien een Incident wordt gemeld buiten Kantooruren, vangt de Reactietijd en Oplostijd aan op de eerstvolgende werkdag om 8.30 uur.

33.5. Zenvoices zal Klant zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen wanneer het Incident is opgelost.

33.6. De Klant zal aan Zenvoices alle ondersteuning bieden die nodig en wenselijk is om een juiste prioritering en afhandeling van het Incident mogelijk te maken. Indien de Klant deze ondersteuning niet of niet op tijd biedt, wordt de Reactietijd en Oplostijd opgeschort tot het moment dat de Klant de gevraagde ondersteuning heeft geboden.

Artikel 34. Eindgebruikersvragen en contact

34.1. Zenvoices zal aan Klant een redelijk niveau van ondersteuning bieden in het geval van eindgebruikersvragen. Klant kan hiervoor gedurende Kantoor tijden contact opnemen met de helpdesk van Zenvoices.

34.2. Zenvoices zal zich inspannen om binnen een redelijke termijn op eindgebruikersvragen te reageren.

34.3. Voor de hierboven beschreven ondersteuning zullen door Zenvoices geen afzonderlijke kosten bij Klant in rekening worden gebracht.

34.4. Klant kan de helpdesk van Zenvoices bereiken via de contactgegevens die zijn te vinden op de website van Zenvoices.

Artikel 35. Back-ups

35.1. Zenvoices zal regelmatig back-ups maken met het doel om Klantdata en/of een oudere versie van de Software terug te kunnen zetten in het geval van (kritische) Incidenten en andere kritische storingen aan de zijde van Zenvoices. Zenvoices is echter geen back-updienst. Klant en/of

Eindgebruiker(s) zijn er dus zelf voor verantwoordelijk om de Klantdata ook op een andere locatie op te slaan of om daarvan een eigen back-up te maken.

- 35.2. Zenvoices heeft geen faciliteiten om individuele Klantdata van Klant en/of Eindgebruikers terug te zetten. Indien er een back-up wordt teruggezet, gaat Klantdata die na het maken van de back-up is opgeslagen verloren.

Module C: Verwerking van persoonsgegevens

De bepalingen uit deze module C zijn aanvullend van toepassing voor zover Zenvoices ten behoeve van Klant persoonsgegevens verwerkt als onderdeel van de Diensten.

Artikel 36. Definities

Waar in deze module termen worden gebruikt die overeenstemmen met definities uit artikel 4 AVG, wordt aan deze termen de betekenis van de definities uit de AVG toegekend. Deze bepalingen die in deze module zijn opgenomen moeten gelezen en geïnterpreteerd worden in het licht van de AVG. In deze module worden verder de volgende begrippen gebruikt met de volgende betekenissen:

- 36.1. **AVG:** Verordening 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens.
- 36.2. **Subverwerker:** een partij die door Zenvoices wordt ingeschakeld om specifieke verwerkingen te verrichten ten behoeve van Klant en in opdracht van Zenvoices.

Artikel 37. Aard en omvang

- 37.1. Zenvoices verbindt zich onder de voorwaarden van deze module C in opdracht van de Klant persoonsgegevens te verwerken. Bij de verwerking treedt Zenvoices op als verwerker en de Klant als verwerkingsverantwoordelijke.
- 37.2. De bijzonderheden van de verwerkingen, en met name de categorieën persoonsgegevens en de doeleinden van de verwerking waarvoor de persoonsgegevens door de Zenvoices namens de Klant worden verwerkt, zijn gespecificeerd in artikel 48 of elders in de Overeenkomst. Deze specificaties kunnen nader door Zenvoices worden gewijzigd of aangevuld. Zenvoices zal Klant op de hoogte brengen indien een dergelijke wijziging of aanvulling heeft plaatsgevonden.
- 37.3. Zenvoices verwerkt de door of via Klant ter beschikking gestelde persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van Klant voor de specifieke doelen zoals beschreven in artikel 48 of elders in de Overeenkomst, tenzij Zenvoices van Klant aanvullende instructies heeft gekregen.
- 37.4. De verwerking van persoonsgegevens is in duur beperkt tot hetgeen daarover is vastgelegd in de Overeenkomst. Uitgangspunt hierbij is dat de duur van de verwerkingen beperkt zal zijn tot de looptijd van de Overeenkomst voor de betreffende Diensten.

Artikel 38. Instructies

- 38.1. Zenvoices verwerkt de persoonsgegevens uitsluitend op basis van Schriftelijke instructies van Klant, tenzij een op Zenvoices van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling hem tot verwerking verplicht. In dat geval stelt Zenvoices Klant, voorafgaand aan de verwerking, in kennis van dat wettelijk voorschrift, tenzij de wetgeving dit om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt. Klant kan ook tijdens de verwerking van persoonsgegevens steeds verdere instructies geven. Deze instructies worden altijd Schriftelijk vastgelegd. Eventuele kosten die Zenvoices maakt of dient te maken bij het uitvoeren van die instructies komen voor rekening van Klant.

- 38.2. Zenvoices stelt Klant zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk in kennis als de instructies van Klant naar het oordeel van Zenvoices inbreuk maken op de AVG of andere toepasselijke gegevensbeschermingsbepalingen van de Unie of de lidstaten.
- 38.3. Zenvoices spant zich in om, in het kader van de hiervoor bedoelde werkzaamheden, de door of via Klant ter beschikking gestelde persoonsgegevens zorgvuldig te verwerken.

Artikel 39. Verplichtingen Zenvoices

- 39.1. Zenvoices zal de persoonsgegevens op een behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerken met inachtneming van de op hem rustende verplichtingen uit de AVG en andere toepasselijke regelgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.
- 39.2. Zenvoices stelt Klant alle informatie ter beschikking die nodig is om aan te tonen dat is voldaan aan de in deze module opgenomen verplichtingen die rechtstreeks voortvloeien uit de AVG.
- 39.3. Zenvoices zal, indien dit redelijkerwijs binnen zijn invloedssfeer ligt, op verzoek van de Klant bijstand verlenen aan Klant bij het vervullen van diens wettelijke verplichtingen uit hoofde van de AVG, in het bijzonder diens verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 AVG, zoals het verlenen van bijstand bij het uitvoeren van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) en een voorafgaande raadpleging bij een verwerking met een hoog risico.
- 39.4. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten op grond van Hoofdstuk III van de AVG richt aan Zenvoices, dan zal Zenvoices het verzoek doorsturen aan Klant, en zal Klant het verzoek verder afhandelen. Zenvoices mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.
- 39.5. Zenvoices kan voor de werkzaamheden die voortvloeien uit dit artikel kosten in rekening brengen, uitgaande van het gebruikelijke tarief van Zenvoices.

Artikel 40. Doorgifte persoonsgegevens

- 40.1. Zenvoices streeft ernaar enkel persoonsgegevens binnen de Europese Unie te verwerken. Daarnaast mag Zenvoices de persoonsgegevens ook doorgeven naar een land buiten de EER, mits dat land een passend beschermingsniveau waarborgt en Zenvoices voldoet aan de overige verplichtingen die op haar rusten op grond van deze module en de AVG.

Artikel 41. Rechtmatigheid

- 41.1. Zenvoices stelt Software ter beschikking die door Klant gebruikt kan worden voor de verwerking van persoonsgegevens. De Klant garandeert een rechtsgeldige grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens onder de Overeenkomst.
- 41.2. Klant garandeert dat de inhoud, het gebruik en opdracht tot de verwerkingen van de persoonsgegevens zoals bedoeld in deze module niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van derden.
- 41.3. Klant zal Zenvoices vrijwaren voor aanspraken van derden in verband met (vermeende) schendingen van de AVG of overige privacy wet- en regelgeving door Klant.

Artikel 42. Subverwerkers

- 42.1. Klant geeft Zenvoices algemene toestemming om Subverwerkers in te schakelen. Zenvoices stelt Klant Schriftelijk in kennis van voorgenomen wijzigingen in de lijst van Subverwerkers. Klant heeft het recht om binnen veertien (14) dagen na notificatie door Zenvoices Schriftelijk bezwaar te maken richting Zenvoices tegen de beoogde wijziging(en). Zenvoices verstrekt Klant de informatie die nodig is om Klant in staat te stellen diens recht van bezwaar uit te oefenen. Indien Zenvoices het bezwaar honoreert, zal de nieuwe Subverwerker niet gebruikt worden ten behoeve van het uitvoeren van de Overeenkomst. Indien Zenvoices van mening is dat de bezwaren tegen een voorgenomen nieuw toe te voegen Subverwerker ongegrond zijn, zal zij Klant informeren. Vervolgens zullen Partijen hierover in overleg gaan om de situatie op te lossen.
- 42.2. Onverminderd het voorgaande geeft Klant specifieke toestemming voor inschakeling van de Subverwerkers die in artikel 48 of elders in de Overeenkomst staan benoemd.
- 42.3. Wanneer Zenvoices een Subverwerker inschakelt voor de uitvoering van specifieke verwerkingen namens Klant, zal Zenvoices dit doen door middel van een overeenkomst die de betreffende Subverwerker in wezen dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming oplegt als die voor Zenvoices gelden uit hoofde van de tussen de Partijen geldende (relevante) afspraken. Zenvoices zorgt ervoor dat de Subverwerker voldoet aan de verplichtingen die krachtens deze afspraken en de AVG op Zenvoices rusten. Zenvoices blijft ten opzichte van Klant volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de verplichtingen van de Subverwerker overeenkomstig de tussen de Partijen geldende afspraken.

Artikel 43. Audits

- 43.1. Klant heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden ter controle van de onder de Overeenkomst vallende verwerkingsactiviteiten.
- 43.2. Een audit mag eens per kalenderjaar plaatsvinden alsook bij een concreet vermoeden van niet-naleving van de toepasselijke afspraken tussen de Partijen. Zenvoices zal in redelijkheid aan dergelijke audits medewerking verlenen.
- 43.3. Klant dient audits tijdig aan te kondigen. De kosten van audits worden door Klant gedragen. De redelijke kosten die Zenvoices maakt in het kader van diens bijstand bij een audit komen voor rekening van Klant, tenzij uit de audit blijkt dat Zenvoices wezenlijk tekort is geschoten in de nakoming van de toepasselijke afspraken.
- 43.4. De controle en de resultaten van een audit zullen door Klant vertrouwelijk worden behandeld. De Partijen zullen in onderling overleg besluiten wat zij met de resultaten van de audit zullen doen.

Artikel 44. Beveiliging

- 44.1. Zenvoices zal zich inspannen voldoende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de verwerkingen van persoonsgegevens. Zenvoices kan echter niet garanderen dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.
- 44.2. Zenvoices voldoet aan de eisen omtrent beheersmaatregelen van ISO 27001. De concrete beveiligingsmaatregelen van Zenvoices zullen op

verzoek van Klant kosteloos worden toegezonden of zijn te vinden op de website van Zenvoices.

Artikel 45. Inbreuk in verband met persoonsgegevens

- 45.1. Klant is te allen tijde verantwoordelijk voor het melden van een beveiligingsincident en/of datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens) aan de toezichthouder en/of betrokkenen. Om Klant in staat te stellen aan deze wettelijke plicht te voldoen, stelt Zenvoices Klant binnen een redelijke termijn op de hoogte van het beveiligingsincident en/of het datalek.
- 45.2. Bij de melding van een datalek aan de Klant zal Zenvoices, voor zover deze informatie voorhanden is, in ieder geval de volgende informatie aan de Klant verstrekken:
- a. de aard van de inbreuk in verband met persoonsgegevens, waar mogelijk onder vermelding van de categorieën betrokkenen en persoonsgegevens in kwestie en, bij benadering, het aantal betrokkenen en persoonsgegevens in kwestie;
 - b. de naam en de contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming of een ander contactpunt waar meer informatie kan worden verkregen;
 - c. de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk in verband met persoonsgegevens;
 - d. de maatregelen die Zenvoices voorstelt of heeft genomen om de inbreuk in verband met persoonsgegevens aan te pakken, waaronder, in voorkomend geval, de maatregelen ter beperking van de eventuele nadelige gevolgen daarvan.
- 45.3. Zenvoices zal noodzakelijke medewerking verlenen aan het zo nodig verschaffen van aanvullende informatie aan de toezichthouders en betrokkenen.

Artikel 46. Vertrouwelijkheid en geheimhouding

- 46.1. Op alle persoonsgegevens die Zenvoices van de Klant ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van de Overeenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden.
- 46.2. Zenvoices zal alle persoonsgegevens die hij van Klant ontvangt vertrouwelijk behandelen. Zenvoices zal de toegang tot deze gegevens beperken tot personen werkzaam voor Zenvoices, die toegang nodig hebben voor een juiste uitvoering van de verwerking ten behoeve van Klant. Zenvoices zal ervoor zorgdragen dat deze personen gebonden zijn aan een geheimhoudingsverplichting.
- 46.3. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Klant uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de uitvoering van de Overeenkomst, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.

Artikel 47. Beëindiging

- 47.1. Zodra de Overeenkomst eindigt of wordt ontbonden moeten Partijen zich blijven houden aan het bepaalde in deze module met betrekking tot geheimhouding, alle overige bepalingen die naar hun aard bestemd

- zijn om ook na beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst voort te duren.
- 47.2. Indien de Overeenkomst eindigt of wordt ontbonden dient Klant binnen vijfenveertig (45) dagen na het einde van de Overeenkomst alle gegevens, waaronder persoonsgegevens, die via de Software zijn opgeslagen of anderszins zijn verwerkt, te downloaden en in eigen beheer op te slaan. Na afloop van deze termijn heeft Klant geen toegang meer tot de gegevens, waaronder persoonsgegevens. Op verzoek van Klant zal Zenvoices de gegevens terugbezorgen bij Klant. Klant moet dit verzoek binnen vijfenveertig (45) dagen na eindiging van de Overeenkomst aan Zenvoices doorgeven. Na deze termijn zal Zenvoices alle gegevens die bij haar uit hoofde van de Overeenkomst aanwezig zijn (inclusief alle eventuele kopieën daarvan) op veilige wijze verwijderen of vernietigen, tenzij Zenvoices wettelijk verplicht is de gegevens langer op te slaan.

Artikel 48. Specificatie verwerking persoonsgegevens en Subverwerkers

- 48.1. In onderstaande tabel is de aard en omvang van de verwerking van persoonsgegevens gespecificeerd.

Categorieën betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verwerkt	- De medewerkers van Klant; - De klanten van Klant (eventueel: de klanten en/of leveranciers van deze klanten, en zo verder); - De leveranciers van Klant.
Categorieën verwerkte persoonsgegevens	- Abonnementsgegevens (gebruikersnaam) - Bedrijfsgegevens (bedrijfsnaam, vestigings-, post- en factuuradres, e-mailadres, telefoonnummer) - Contactgegevens (voor- en achternaam, geslacht, telefoonnummer, e-mailadres, functieomschrijving) - Financiële gegevens (bankrekening en tenaamstelling bankrekening) - Eventuele overige persoonsgegevens in door Klant via de Software verwerkte documenten
Doeleinde(n) waarvoor de persoonsgegevens namens de Klant worden verwerkt	Klant maakt gebruik van het online factuurverwerkingsprogramma dat Zenvoices aanbiedt om facturen (automatisch) te verwerken in een boekhoud- of ERP pakket. Klant laat - door middel van het gebruik van het online factuurverwerkingsprogramma van Zenvoices - persoonsgegevens verwerken door Zenvoices waarbij de Klant het doel en de middelen aanwijst.
Duur van de verwerking	Tot maximaal 45 dagen na eind van de Overeenkomst

- 48.2. Klant geeft Zenvoices specifieke toestemming voor de in de onderstaande tabel opgesomde Subverwerkers.

Naam Subverwerker	Beschrijving aard verwerkingen	Verwerking buiten EER (Ja/Nee)
HubSpot	CRM software voor opslag van klantgegevens en correspondentie	Ja
Intercom	Klantcommunicatie	Ja
Canny	Verzameling gebruikersfeedback	Ja
Microsoft (Office365 en Azure)	Hosting, dataopslag en AI-services	Nee
Mailgun	Verzenden en ontvangen van e-mails	Ja