



Algemene voorwaarden

1. Inhoud

1. Inhoud	2
2. Begripsbepalingen.....	7
3. Aanbieding en overeenkomst	9
3.1 Algemene voorwaarden.....	9
3.2 Overeenkomst	9
3.3 Wijzigingen	9
3.4 Aanbiedingen & prijsopgaven	9
3.5 Bestellingen.....	9
3.6 Geplaatste orders.....	9
3.7 Leveringstermijn(en)	9
3.8 Aanpassen pakket of uitbreiding opslag.....	9
4. Gebruiksrecht	11
4.1 Gebruiksrecht	11
4.2 Kopie	11
4.3 Intellectueel eigendom applicatie & data	11
4.4 Begin overeenkomst	11
4.5 Gebruik applicatie	11
4.6 Vernieuwingen	11
5. Reikwijdte van het gebruiksrecht	12
5.1 Andere gebruikers.....	12
5.2 Meer gebruikers	12
5.3 Verplichtingen en rechten	12
6. Duur en einde van de overeenkomst	13
6.1 Randvoorwaarden.....	13
6.2 Afloop termijn	13
6.3 Beëindiging overeenkomst.....	13
6.4 Blokkeren applicatie.....	13
6.5 Verplichtingen.....	13
6.6 Schadevergoeding	13
6.7 Beëindiging overeenkomst.....	13
6.8 Looptijd overeenkomst.....	14
6.9 Opzegging overeenkomst.....	14
6.10 Deelopzegging overeenkomst	14
7. Prijs en betaling.....	15
7.1 Prijzen en tarieven.....	15
7.2 Tarieven aanpassen	15
7.3 Abonnementstarief	15

7.4	Toegang applicatie	15
7.5	Betalingsverplichtingen	15
7.6	Kosten.....	15
7.7	Vooruitbetaling	15
8.	Vergoeding	16
8.1	Maandelijkse vergoeding.....	16
8.2	Moment van vergoeding.....	16
8.3	Korting	16
9.	Verplichtingen van Planaday	17
9.1	Backup of momentopname	17
9.2	Beveiliging	17
9.3	Gegevens inzien.....	17
10.	Verplichtingen en medewerking afnemer	18
10.1	Bankrekeningnummer.....	18
10.2	Adresgegevens	18
10.3	Gebruiksregels.....	18
10.4	Niet nakomen verplichtingen.....	18
10.5	Hard- en software afnemer	18
10.6	Apparatuur, software & systeemeisen.....	18
10.7	Informatie en medewerking.....	18
10.8	Vulnerability scan	18
11.	Gegevens	20
11.1	Opgeslagen gegevens	20
11.2	Eigenaar gegevens	20
11.3	Backup maken	20
11.4	Heractivatie en gegevens.....	20
11.5	Verzoek tot heractivatie	20
11.6	Toepassing wettelijke bewaartermijn	20
12.	Gebruiksregels	21
12.1	Hinder.....	21
12.2	Wettelijke betalingen	21
12.3	Verantwoordelijkheid gegevens	21
12.4	Informatie	21
13.	Support	22
13.1	Duur support	22
13.2	Documentatie	22
13.3	Wat niet onder support valt	22
13.4	Aanvragen support.....	22
13.5	Documentatie raadplegen.....	22

13.6	Leveren support	22
13.7	Extra werkzaamheden	22
13.8	Abonnementsvorm en support	23
13.9	Mogelijkheden support.....	23
13.10	Oplostijden.....	23
13.11	Toestemming inloggen Planaday omgeving.....	23
14.	Consultancy & training	24
14.1	Consultancydiensten.....	24
14.2	Annuleren consultancy	24
14.3	Verrichten diensten.....	24
14.4	Vergoeding consultancy	24
14.5	Uitvoering.....	24
14.6	Tijden	24
14.7	Systeemeisen	24
14.8	Aanspraken van derden	25
14.9	Training.....	25
15.	Beschikbaarheid	26
15.1	Applicatie.....	26
15.2	Onderhoud.....	26
16.	Login procedure.....	27
16.1	Inloggen.....	27
16.2	Aanpassen procedure.....	27
16.3	Zorgvuldigheid	27
17.	Gebruik van de webapplicatie.....	28
17.1	Logingegevens	28
17.2	Toegang tot informatie	28
17.3	Misbruik.....	28
17.4	Gebruikers.....	28
17.5	Informatie	28
18.	Intellectuele eigendomsrechten	29
18.1	Rechten.....	29
18.2	Vrijwaring	29
18.3	Gerechtelijk verbod	29
18.4	Vorderingen	29
18.5	Aansprakelijkheid	30
18.6	Technische voorzieningen	30
18.7	Controle voorwaarden.....	30
18.8	Eigendom	30
19.	Aansprakelijkheid	31

19.1	Wettelijke vertegenwoordigers	31
19.2	Aansprakelijkheid	31
19.3	Schade	31
19.4	Programmatuur	31
19.5	Gegevens	31
19.6	Aansprakelijkheid	31
19.7	Vergoeding	31
19.8	Volledigheid applicatie	32
19.9	Aanspraken van derden	32
19.10	Ingebrekestelling	32
19.11	Recht op schadevergoeding	32
19.12	Vervaldatum schadevergoeding	32
20.	Privacy	33
20.1	Persoonsgegevens	33
20.2	Vrijwaring	33
20.3	Delen van persoonsgegevens	33
20.4	Wettelijke plicht	33
20.5	Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)	33
21.	Geheimhouding	34
21.1	Partijen	34
21.2	Voorzorgsmaatregelen	34
21.3	Vertrouwelijke informatie	34
21.4	Ingeschakelde derden	34
22.	Veiligheid	35
22.1	SSL Certificaten	35
22.2	Beveiliging verbindingen	35
22.3	Wachtwoorden	35
22.4	Veilig bewaren	35
22.5	Backup	35
23.	Uitsluiting	36
23.1	Uitsluiting	36
23.2	Garanties	36
24.	Overmacht	37
24.1	Verplichting tot nakoming	37
24.2	Overmacht	37
25.	Gegevens afnemer	38
25.1	Analyse doeleinden	38
25.2	Communicatie	38
26.	Overige bepalingen	39

26.1	Softwarecomponenten van derden	39
26.2	Rechten en plichten	39
26.3	Kennisgeving.....	39
26.4	Voorwaarden	39
26.5	Vertraging of verzuim	39
26.6	Overeenkomst	39
26.7	Toepasselijkheid	39
26.8	Communicatie	40
26.9	Elektronische communicatie	40
26.10	Beperkingen.....	40
27.	Toepasselijk recht en geschillen	41
27.1	Nederlands recht.....	41
27.2	Geschillen, onenigheden of vorderingen.....	41
28.	Wijzigingen & versiebeheer	42

2. Begripsbepalingen

Voor de volgende begrippen gelden in deze Planaday Voorwaarden en in de Planaday Overeenkomst de volgende definities:

- a) “Vertrouwelijke Informatie”: de vertrouwelijke informatie betreffende Afnemer of Leverancier, daaronder begrepen
 - a. informatie die expliciet als “vertrouwelijk” is aangeduid,
 - b. informatie die niet algemeen bekend is,
 - c. informatie die niet algemeen toegankelijk is gemaakt door de partij waarop de informatie betrekking heeft en/of waarvan de informatie afkomstig is, en
 - d. informatie waarvan het vertrouwelijke karakter bekend moet worden verondersteld;
- b) “Afnemer”: een natuurlijke persoon of rechtspersoon die de Registratie heeft afgerond, en die een Planaday Overeenkomst met Leverancier is aangegaan;
- c) “Onvolkomenheid”: alle tekortkomingen van de Web Applicatie die aan het functioneren daarvan zoals omschreven in de bijbehorende Documentatie in belangrijke mate in de weg staan. Het ontbreken van functionaliteit in een nieuwe versie van de Web Applicatie die wel aanwezig was in een eerdere versie wordt niet als een Onvolkomenheid beschouwd;
- d) “Documentatie”: de elektronische documentatie behorend bij de Web Applicatie;
- e) “Medewerker”: een werknemer van Afnemer of Leverancier en/of een natuurlijke persoon of rechtspersoon die gemachtigd is werkzaamheden te verrichten voor en/of onder de verantwoordelijkheid van Afnemer of Leverancier;
- f) “Planaday Overeenkomst”: de tussen Leverancier en Afnemer tot stand gekomen overeenkomst met betrekking tot de Planaday Diensten;
- g) “Planaday Partner”: een door Planaday aan te wijzen derde die bevoegd is Planaday Diensten te verkopen op basis van door Planaday vastgestelde voorwaarden;
- h) “Planaday Web Applicatie”: de website van Leverancier waar Gebruikers toegang kunnen krijgen tot de Web Applicatie door middel van Login Gegevens;
- i) “Planaday Dienst(en)”: het geheel van door Leverancier te verlenen diensten, zoals nader beschreven in de Planaday Overeenkomst;
- j) “Planaday Voorwaarden”: deze Planaday voorwaarden;
- k) “Login Gegevens”: de code(s) voor de Gebruiker waarmee toegang kan worden verkregen tot de Web Applicatie;
- l) “Login Procedure”: de door Leverancier voorgeschreven procedure die Gebruiker moet volgen om toegang te verkrijgen tot de Web Applicatie;
- m) “Maand”: een periode van 1 kalendermaand, bijvoorbeeld januari, maar ook van 5 februari tot 5 maart;
- n) “Registratie”: het elektronisch via de Website invullen van een formulier waarmee gegevens van een toekomstige Afnemer worden vastgelegd;
- o) “Leverancier”: Planaday B.V. c.q. een van haar Planaday Partners die als leverancier optreedt;
- p) “Systeemeisen”: de minimale eisen die gesteld worden aan de hardware en software van Afnemer om deugdelijk gebruik te kunnen maken van de Planaday Diensten; Zie ook punt 14.7
- q) “Gebruiker”: Afnemer en/of een Medewerker van Afnemer;
- r) “Web Applicatie”: de programmatuur zoals beschreven in de Planaday Overeenkomst, waartoe Leverancier door middel van de Planaday Diensten aan Afnemer toegang verleent voor gebruik in overeenstemming met het bepaalde in de Planaday Overeenkomst;
- s) “Website”: de website van Leverancier voor Planaday;
- t) “Werkdagen”: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officiële feestdagen.

- u) CSV staat voor “Comma Seperated Values”. Een CSV bevat gegevens welke via Excel of een database weer ingelezen kunnen worden. Zie ook http://nl.wikipedia.org/wiki/Kommagescheiden_bestand

3. Aanbieding en overeenkomst

3.1 Algemene voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Planaday Overeenkomst, - waaronder begrepen Bijstellingen, - en op alle onderhandelingen, aanbiedingen en andere overeenkomsten met Leverancier die betrekking hebben op Planaday Diensten, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

3.2 Overeenkomst

De overeenkomst tussen Leverancier en Afnemer komt tot stand door middels van schriftelijke en/of elektronische (Email) bevestiging door Leverancier en ondertekening van beide partijen.

3.3 Wijzigingen

Leverancier is gerechtigd de Planaday Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Leverancier zal Afnemer uiterlijk 2 (twee) maanden voor de inwerkingtreding van de wijzigingen informeren over de voorgenomen wijzigingen via een schriftelijke kennisgeving aan de aangewezen contactpersoon bij Afnemer via Email. Indien Afnemer niet akkoord is met de voorgenomen wijzigingen, kan Afnemer de Planaday Overeenkomst, in afwijking van het bepaalde in artikel 5.2, opzeggen tegen de datum waarop de wijzigingen in werking treden. Als Afnemer niet binnen 15 (vijftien) kalenderdagen voor het inwerkingtreden van de aangekondigde wijzigingen via de Web Applicatie uitdrukkelijk bezwaar maakt tegen de aangekondigde wijzigingen, wordt Afnemer geacht te hebben ingestemd met de wijzigingen.

3.4 Aanbiedingen & prijsopgaven

Alle aanbiedingen of prijsopgaven met betrekking tot de Planaday Diensten zijn vrijblijvend en herroepbaar, tot het moment waarop de offerte door Afnemer akkoord is bevonden.

3.5 Bestellingen

Afnemer kan rechtstreeks een order of bestelling plaatsen via de Website en/of via de Web Applicatie nadat Afnemer toegang heeft verkregen tot de Web Applicatie. Leverancier bevestigt de door Afnemer geplaatste order langs elektronische weg waarop de Planaday Overeenkomst tot stand komt.

3.6 Geplaatste orders

Leverancier mag in het onder artikel 3.4 bedoelde geval zonder opgave van redenen besluiten de door Afnemer geplaatste order niet te accepteren of niet te bevestigen, met als gevolg dat de Planaday Overeenkomst niet tot stand komt.

3.7 Leveringstermijn(en)

Alle (leverings)termijnen worden door Leverancier naar beste weten vastgesteld en worden zoveel mogelijk in acht genomen. Zodra Leverancier weet van een omstandigheid die tijdige levering misschien in de weg staat, zal hij overleggen met Afnemer over een nieuwe (leverings)termijn. Afnemer heeft in geen geval recht op schadevergoeding in verband met een te late levering. Leverancier heeft te allen tijde het recht deellieferingen te verrichten.

3.8 Aanpassen pakket of uitbreiding opslag

Op ieder moment kan de Afnemer besluiten om het pakket te vergroten of te verkleinen. Hiertoe kan de Afnemer een ticket indienen via support@planaday.nl. De betaling en dus het nieuwe tarief voor het nieuwe pakket zal ingaan op moment van bestelling en ingaan van nieuwe pakket. Hiertoe wordt aan het einde van de facturatieperiode het pakket omgezet.

Ieder pakket geeft ook recht op opslag voor bestanden, afbeeldingen etc. Voor ieder pakket worden limieten gesteld. Indien een gebruiker bijna tegen het limiet zit, kan de Applicatie hiervan melding geven in de applicatie. De Afnemer kan besluiten bestanden te verwijderen of opslag te vergroten. Hiertoe kan en zal de Leverancier extra kosten voor in rekening brengen. De tarieven staan vermeld op de website van Planaday: www.planaday.nl

4. Gebruiksrecht

4.1 Gebruiksrecht

Leverancier verleent Afnemer hierbij het niet exclusieve en niet overdraagbare recht om de Web Applicatie gedurende de looptijd van de Planaday Overeenkomst te gebruiken ten behoeve van de interne bedrijfsvoering van Afnemer, voor het aantal Gebruikers, administraties en modules zoals in de Planaday Overeenkomst opgenomen, als ook ten behoeve van eventuele extra bestellingen die tijdens de Planaday Overeenkomst worden geplaatst. Het gebruiksrecht houdt ook in het recht de bij de Web Applicatie behorende Documentatie te gebruiken.

4.2 Kopie

Na afloop van de overeenkomst kan Afnemer om uitlevering van een kopie van alle gegevens zoals cursussen, cursisten etc. verzoeken. Leverancier kan hiervoor eventueel om een vergoeding van Afnemer vragen indien de looptijd nog niet is voltooid.

4.3 Intellectueel eigendom applicatie & data

4.3.1 Applicatie

De applicatie blijft te allen tijde intellectueel eigendom van Leverancier. Echter de Afnemer kan hier gebruik van blijven maken.

4.3.2 Data

Alle data (zoals o.a. cursisten, cursussen, bedrijven, instructeurs en bijhorende notities) zijn te allen tijden eigendom van Afnemer. Voor enkele onderdelen zijn deze te alle tijden te exporteren in of vanuit Planaday applicatie. Indien dit niet zo is, zal Leverancier op verzoek van Afnemer CSV's of Excel opleveren van die onderdelen die nodig zijn. Deze exports zijn gratis, tenzij er maatwerk geleverd moet worden.

4.4 Begin overeenkomst

Het gebruiksrecht begint op het moment dat de Planaday Overeenkomst tot stand is gekomen zoals beschreven en overeengekomen in de overeenkomst.

4.5 Gebruik applicatie

Afnemer zal de Web Applicatie en de Planaday Web Applicatie slechts gebruiken in overeenstemming met de Planaday Voorwaarden.

4.6 Vernieuwingen

Leverancier mag, naar eigen inzicht, vernieuwingen aanbrengen in de Web Applicatie. Leverancier zal Afnemer tijdig op de hoogte stellen van de verwerking van updates en/of upgrades voor zover deze van belang zijn voor het gebruik van de Web Applicatie, een en ander naar oordeel van Leverancier.

5. Reikwijdte van het gebruiksrecht

5.1 Andere gebruikers

Afnemer mag niet toestaan dat de Web Applicatie wordt gebruikt ten behoeve van en/of door enige andere (rechts)persoon dan Afnemer en haar Medewerkers.

5.2 Meer gebruikers

Het is Afnemer uitdrukkelijk niet toegestaan de Web Applicatie te gebruiken voor of door meer dan het aantal bij het sluiten van de Planaday Overeenkomst en/of bij bestellingen overeengekomen Gebruikers en/of administraties. Uitzondering hierop is het zelf kunnen toevoegen van accounts voor het bedoelde account/bedrijf/administratie van Afnemer.

5.3 Verplichtingen en rechten

Het is Afnemer niet toegestaan rechten of verplichtingen uit de Planaday Overeenkomst of de Planaday Voorwaarden over te dragen aan derden. Hieronder vallen ook zuster- of andere ondernemingen van Afnemer.

6. Duur en einde van de overeenkomst

6.1 Randvoorwaarden

De Planaday Overeenkomst vangt aan op het moment dat aan de voorwaarden van artikel op pagina 3 is voldaan en wordt aangegaan voor de periode van 1 (één) jaar, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen in de Planaday Overeenkomst.

6.2 Afloop termijn

Na afloop van de termijn bedoeld in artikel 6.1, waaronder dus ook begrepen een afwijkende termijn die uitdrukkelijk is overeengekomen, wordt de Planaday Overeenkomst stilzwijgend verlengd voor opvolgende periodes van telkens 1 (één) maand. De Planaday Overeenkomst kan door partijen via de Web Applicatie worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand, deze periode begint te lopen op de eerste dag van de termijn volgend op de termijn waarin de opzegging is ontvangen.

6.3 Beëindiging overeenkomst

Bij beëindiging van de Planaday Overeenkomst heeft Afemer tot op de laatste dag van de Planaday Overeenkomst de mogelijkheid al zijn gegevens te downloaden of te exporteren. Indien gegevens niet via exporteren beschikbaar zijn, zal er een CSV (zie ook begrippen op pagina 8) worden aangeboden op verzoek van de Afemer.

6.4 Blokkeren applicatie

Leverancier mag de Planaday Applicatie per direct blokkeren op het moment dat Afemer aan Leverancier meedeelt niet meer in staat te zijn om aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen of op het moment dat Leverancier uit de omstandigheden moet afleiden dat de Afemer niet meer aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen of op het moment dat (de onderneming van) Afemer zijn activiteiten staakt. De Planaday Overeenkomst eindigt van rechtswege en per direct op het moment dat de (onderneming van) Afemer geliquideerd wordt, surseance van betaling wordt verleend of failliet wordt verklaard.

Leverancier mag de Planaday Overeenkomst per direct beëindigen op het moment dat Afemer misbruik maakt van Web Applicatie. De Planaday Overeenkomst eindigt van rechtswege en per direct op het moment dat misbruik wordt bewezen of geconstateerd.

6.5 Verplichtingen

Bij gebreke van tijdige voldoening aan verplichtingen door de Afemer heeft Leverancier te allen tijde het recht haar verplichtingen op te schorten en toegang tot de Planaday Diensten te blokkeren. Voorts kan Planaday B.V. de Planaday Overeenkomst alsdan elektronisch en zonder rechterlijke tussenkomst ontbinden als de Afemer, na een elektronische ingebrekestelling, alsnog nalaat zijn verplichtingen uit de Planaday Overeenkomst na te komen.

6.6 Schadevergoeding

Leverancier is in geen geval gehouden tot betaling van enige schadevergoeding als gevolg van een beëindiging als beschreven in artikel 6.1, 6.4, 6.5 en 6.6.

6.7 Beëindiging overeenkomst

Bij beëindiging van de Planaday Overeenkomst zal Afemer geen toegang meer hebben tot de Web Applicatie en zijn gegevens. Leverancier zal bij beëindiging van de Planaday Overeenkomst, om welke reden dan ook, geen vergoedingen aan Afemer (terug)betalen. Met uitzondering van restitutie van reeds

vooruit betaalde maandtermijnen. Indien nodig kan Afnemer csv's opvragen, zoals vermeld in hoofdstuk 4.3.2 op pagina 11.

6.8 Looptijd overeenkomst

De looptijd van de Planaday Overeenkomst wordt niet gewijzigd door het plaatsen van Bijstellingen door Afnemer.

6.9 Opzegging overeenkomst

Opzegging van een deel van de Planaday Overeenkomst door Afnemer is alleen mogelijk voor zover het de opzegging van een of meerdere Gebruikers en/of administraties en/of modules betreft en de gedeeltelijke opzegging elektronisch geschiedt. Afnemer moet uitdrukkelijk aangeven welke specifieke Gebruikers en/of administraties en/of modules opgezegd dienen te worden. De opzeggingstermijn als bedoeld in artikel 6.1 is hierop van toepassing.

6.10 Deelopzegging overeenkomst

De deelopzegging conform artikel 6.9 heeft niet geldig plaatsgevonden als Afnemer niet heeft aangegeven welke specifieke Gebruikers en/of administraties en/of modules opgezegd dienen te worden. Zolang Afnemer niet (tijdig) aangeeft welke Gebruikers en/of administraties en/of modules opgezegd dienen te worden, moet Afnemer voor deze Gebruikers en/of administraties en/of modules de maandelijkse vergoeding betalen.

7. Prijs en betaling

7.1 Prijzen en tarieven

Alle door Leverancier gehanteerde prijzen en andere tarieven zijn exclusief BTW en exclusief eventuele andere heffingen van overheidswege die voor rekening van de Afnemer komen.

7.2 Tarieven aanpassen

Leverancier mag de vergoeding als genoemd in artikel 8 maandelijks aanpassen. Afnemer kan alsdan de Planaday Overeenkomst via de Web Applicatie en/of elektronisch opzeggen tegen de eerst volgende mogelijke datum zoals vastgelegd in artikel 6.2 van deze Planaday Voorwaarden.

7.3 Abonnementstarief

De vergoeding (inhoudende het maandelijks abonnementstarief) kan uitsluitend middels overschrijving worden voldaan. De Afnemer ontvang hiervoor een factuur op het bij Leverancier bekende adres. Facturen worden vooraf gestuurd naar Emailadres, welke bekend is bij Leverancier. Op verzoek kan Afnemer deze ook per post ontvangen. Hiervoor kunnen extra kosten worden berekend. De facturen worden periodiek aangemaakt afhankelijk van de gemaakte afspraken tussen Leverancier en Afnemer welke in de overeenkomst worden vastgelegd.

7.4 Toegang applicatie

Op verzoek van Afnemer kan de toegang tot de Web Applicatie die conform artikel 6.4 is geblokkeerd, binnen drie (3) maanden gereactiveerd worden tegen betaling van de openstaande vergoedingen, vermeerderd met een extra vergoeding conform artikel 7.5 en 7.6.

7.5 Betalingsverplichtingen

Als Afnemer zijn betalingsverplichtingen uit artikel 6 niet of niet op tijd nakomt, is hij in verzuim zonder dat daartoe een nadere ingebrekestelling is vereist. Afnemer is dan met ingang van de datum waarop de betaling verschuldigd werd, een rente verschuldigd van 1,5% per maand of gedeelte van een maand. Leverancier is in dit geval gerechtigd de toegang tot de Web Applicatie te blokkeren.

7.6 Kosten

Alle kosten die Leverancier zowel in als buiten rechte heeft gemaakt, inclusief advocaatkosten, doordat Afnemer zijn betalingsverplichtingen niet nakomt zijn voor rekening van Afnemer. De door Leverancier gemaakte buitengerechtelijke (incasso)kosten worden vastgesteld op de wettelijke regeling inzake incassokosten.

7.7 Vooruitbetaling

Naast het bepaalde in dit artikel 7 en artikel 8, is Leverancier gerechtigd indien de in artikel 6.4 bedoelde gevallen zich voordoen, per direct vooruitbetaling van Afnemer te verlangen tot het einde van de (beoogde) looptijd van de Planaday Overeenkomst. Deze totaalvergoeding is onmiddellijk opeisbaar.

8. Vergoeding

8.1 Maandelijks vergoeding

Afnemer betaalt voor de Planaday Diensten een maandelijks vergoeding, met uitzondering van consultancydiensten waarvoor apart een vergoeding in rekening wordt gebracht. Deze vergoeding wordt bepaald in de Planaday Overeenkomst. De vergoeding zal worden betaald aan Leverancier.

8.2 Moment van vergoeding

De vergoeding is verschuldigd vanaf het moment waarop de Planaday Overeenkomst tot stand is gekomen, ongeacht of Afnemer gebruik maakt van de Planaday Diensten.

8.3 Korting

Afnemer krijgt korting op basis van betalingsperiode. Bij een jaarlijkse of halfjaarlijkse krijgt de Afnemer korting op maandbedrag. Deze tarieven worden vermeld op www.planaday.nl bij 'tarieven'.

9. Verplichtingen van Planaday

9.1 Backup of momentopname

Leverancier staat ervoor in dat er regelmatig (minimaal 1 maal per dag) een momentopname (kopie) wordt gemaakt van de in de Web Applicatie aanwezige gegevens. Deze kopie wordt alleen gemaakt uit interne beveiligingsoverwegingen bij Leverancier (bijvoorbeeld in geval van calamiteiten). Deze kopie wordt niet aan Afnemer verstrekt. De backup is volledig encrypted.

9.2 Beveiliging

Leverancier spant zich in om voldoende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de beveiliging van de gegevens die Afnemer via de Web Applicatie heeft ingevoerd, tegen verlies of enig vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of vertrekking van gegevens).

9.3 Gegevens inzien

Met uitzondering van het bepaalde in artikel 10.1, 10.2 en artikel 13.6 zal Leverancier geen gegevens inzien die Afnemer via de Web Applicatie bij Leverancier heeft geplaatst, en stelt Leverancier geen gegevens ter beschikking aan derden (met uitzondering van dochterondernemingen van Leverancier), tenzij Leverancier hiertoe op grond van de wet, een verordening, een gerechtelijk bevel of bij besluit van een overheidsinstantie verplicht is.

10. Verplichtingen en medewerking afnemer

10.1 Bankrekeningnummer

Afnemer moet een bankrekening hebben bij een (internationale) bank, geregistreerd bij de lokale centrale bank.

10.2 Adresgegevens

Afnemer zal een wijziging in haar adres- en/of betalingsgegevens onmiddellijk via de Web Applicatie aan Leverancier doorgeven.

10.3 Gebruiksregels

Afnemer is verplicht de gebruiksregels van artikel 12 in acht te nemen.

10.4 Niet nakomen verplichtingen

Als Afnemer zijn verplichtingen voortvloeiend uit de Planaday Overeenkomst en/of de Planaday Voorwaarden niet nakomt, mag Leverancier de toegang en het gebruik van de Web Applicatie door Afnemer zonder voorafgaande aankondiging blokkeren.

10.5 Hard- en software afnemer

Afnemer zorgt voor het functioneren van zijn hard- en software, configuratie, randapparatuur en internetverbinding benodigd voor het gebruik van de Planaday Diensten. Zie ook punt 10.6.1.

10.6 Apparatuur, software & systeemeisen

Afnemer staat ervoor in dat de door hem ten behoeve van de Planaday Diensten gebruikte apparatuur en software voldoen aan de Systeemeisen zoals genoemd in artikel 10.6.1. Afnemer is verantwoordelijk voor het treffen van de nodige maatregelen om zijn apparatuur, software en telecommunicatie- en internetverbindingen te beschermen tegen virussen, computercriminaliteit en onrechtmatig gebruik door derden.

10.6.1 Systeemeisen

De volgende minimalen systeemeisen zijn nodig voor het juist functioneren en raadplegen van de webapplicatie:

- Minimaal Prentium 4
- Moderne browser waarbij wij aanraden:
 - Firefox 28 of nieuwer/hoger
 - Chrome 30 of nieuwer/hoger
 - Microsoft Internet Explorer 10 of nieuwer/hoger
- Internetverbinding

10.7 Informatie en medewerking

Afnemer zal Leverancier alle informatie en medewerking, waaronder mede begrepen het doorgeven aan Leverancier van correcte en actuele NAW-gegevens, verschaffen die Leverancier nodig heeft voor de instandhouding van de Planaday Diensten en om support te krijgen.

10.8 Vulnerability scan

Indien van toepassing is het de Afnemer toegestaan een Vulnerability Scan uit te voeren in aamkering nemende dat:

- Deze uitgevoerd wordt en beperkt tot de vrijdag voorafgaand aan de derde weekend van iedere maand, gedurende de periode van 20.00 uur en 06.00 uur.
- Er geen schade wordt toegebracht aan andere klanten
- Er geen last wordt veroorzaakt aan andere klanten

11. Gegevens

11.1 Opgeslagen gegevens

De gegevens die Afnemer via de Web Applicatie heeft ingevoerd worden opgeslagen in een databank welke bij Leverancier in eigen beheer staat. De hosting en andere servers kunnen bij het onder beheer van een door Leverancier ingeschakelde derde partij staan.

11.2 Eigenaar gegevens

Afnemer blijft te allen tijde eigenaar van de door haar ingevoerde gegevens.

11.3 Backup maken

Afnemer kan zelf geen backup maken van data, dit wordt verzorgd door de Leverancier, zie ook hoofdstuk 22.5 (Backups) op pagina 35.

11.4 Heractivatie en gegevens

Tot 3 (drie) maanden na het einde van de Planaday Overeenkomst kan Afnemer Leverancier verzoeken om de Planaday Overeenkomst te heractiveren vanaf het moment dat de eerste betaling van de vergoeding met betrekking tot de heractivering is ontvangen. Na heractivering heeft Afnemer weer inzicht in zijn gegevens zoals die ten tijde van de beëindiging in de momentopname zoals omschreven in artikel 9.1 waren opgenomen.

Na 3 maanden worden gegevens volledig verwijderd zie ook onze privacy statement in onze support portal.

11.5 Verzoek tot heractivatie

Leverancier geeft geen gehoor aan het in dit artikel 11.4 bedoelde verzoek indien de vergoeding niet is betaald.

11.6 Toepassing wettelijke bewaartermijn

Afnemer moet zorgdragen voor een adequate naleving van toepasselijke wettelijke bewaartermijnen. De verplichting voor Afnemer ziet op de administratie(s) en de daarbij behorende gegevens die via de Web Applicatie zijn ingevoerd. Op Leverancier rust geen wettelijke bewaartermijn voor de door Afnemer ingevoerde administratie(s) en gegevens.

12. Gebruiksregels

12.1 Hinder

Afnemer zal op geen enkele wijze hinder of schade veroorzaken aan (klanten van) Leverancier bij het gebruik van de Planaday Diensten. Het is Afnemer niet toegestaan handelingen te verrichten waarvan aangenomen kan worden dat deze schade zouden kunnen toebrengen aan de systemen van (klanten van) Leverancier.

12.2 Wettelijke betalingen

Het is Afnemer niet toegestaan de Planaday Diensten te gebruiken in strijd met wettelijke bepalingen of de Planaday Voorwaarden.

12.3 Verantwoordelijkheid gegevens

Leverancier is niet verantwoordelijk voor de inhoud en juistheid van de gegevens die de Afnemer via de Web Applicatie bij Leverancier heeft geplaatst.

12.4 Informatie

Afnemer zal de Planaday Diensten zodanig gebruiken dat de door hem opgeslagen hoeveelheid informatie en het door hem gerealiseerde volume van het datatransport niet significant afwijken van het door Leverancier aangegeven gemiddelde gebruik van de Planaday Diensten door andere Afnemers. Indien dit gebruik door Afnemer naar het oordeel van Leverancier significant afwijkt van het gemiddelde gebruik, zal Leverancier contact opnemen met Afnemer om specifieke voorwaarden met Afnemer overeen te komen voor het extra gebruik. Als partijen geen overeenstemming bereiken over deze specifieke voorwaarden is Leverancier gerechtigd om het gebruik van de Web Applicatie door Afnemer na voorafgaande aankondiging te beperken.

13. Support

13.1 Duur support

Voor de duur van de Planaday Overeenkomst heeft Afnemer recht op support.

13.2 Documentatie

Support omvat het recht op het raadplegen van Documentatie. Daarnaast kunnen 24 uur per dag vragen worden ingediend via de Web Applicatie. Verder heeft Afnemer gedurende kantooruren (op werkdagen van 09:00 uur tot 17:00 uur) met inachtneming van artikel 13.5 recht op helpdeskondersteuning met betrekking tot het gebruik en het functioneren van de Planaday Diensten.

13.3 Wat niet onder support valt

Support omvat niet:

- a) Diensten ten aanzien van systeemconfiguraties (inrichting), hardware en netwerken;
- b) Structureel werk zoals het definiëren van lay-outs, overzichten;
- c) Ondersteuning op locatie;
- d) Het op verzoek van Afnemer uitbreiden van de functionaliteit van de Web Applicatie;
- e) Het converteren van bestanden en/of het terugzetten van back-up bestanden;
- f) Diensten ten aanzien van externe databases van andere producenten dan die van Leverancier;
- g) Configuratie (inrichting), training of andere niet uitdrukkelijk in de Planaday Overeenkomst omschreven diensten;
- h) Support voor (bedienings-) software van andere producenten dan Leverancier, waaronder tevens verstaan wordt de software van derden die vanuit de Web Applicatie kan worden opgestart;
- i) Bestandsreparaties, waarbij de oorzaak niet kan worden toegeschreven aan de Web Applicatie;
- j) Het verstrekken van nieuw beschikbaar gekomen producten;
- k) Support voor de internetverbinding;
- l) Support in een omgeving die volgens de Systeemeisen niet ondersteund wordt.

13.4 Aanvragen support

Support mag alleen worden aangevraagd door een Gebruiker die toegang heeft tot Planaday applicatie.

13.5 Documentatie raadplegen

Gebruiker is gehouden eerst de toepasselijke documentatie te raadplegen en/of vragen in te dienen via de Web Applicatie (help) voordat er telefonisch contact wordt opgenomen met Leverancier voor support.

13.6 Leveren support

In het kader van het leveren van support is Leverancier gerechtigd de gegevens van Afnemer, bedoeld in artikel 10, in te zien. Leverancier zal enkel gegevens gebruiken en inzien voor het analyseren en oplossen van eventuele aangemelde issues en problemen. Dit ten behoeve van het feit deze op te lossen.

13.7 Extra werkzaamheden

Als Leverancier in opdracht van Afnemer werkzaamheden met betrekking tot de onder 13.3 a) tot en met l) genoemde onderwerpen verricht, zal Leverancier deze werkzaamheden naast de vergoeding als bedoeld in artikel 8, aan Afnemer apart in rekening brengen conform de op dat moment bij Leverancier geldende prijzen en de gemaakte kosten.

13.8 Abonnementsvorm en support

Afhankelijk van gekozen abonnementsvorm heeft de Afnemer recht op support per Email, chat en/of telefonisch, zulks overeengekomen in overeenkomst.

13.9 Mogelijkheden support

De volgende mogelijkheden bestaan voor support of om een vraag te stellen:

- Telefonisch
- Email (via support@planaday.nl)
- Ticket (via **support**-knop bovenin de Web Applicatie)

Afhankelijk van pakketkeuze kan Afnemer van een of meer van deze mogelijkheden gebruik maken, zulks overeengekomen in overeenkomst.

13.10 Oplostijden

De volgende oplostijden mogen worden gehanteerd:

- Tickets/vragen met een lage prioriteit worden opgelost en tenminste beantwoord op werkdagen binnen 48 uur.
- Tickets/vragen met een gemiddelde prioriteit worden opgelost en tenminste beantwoord op werkdagen binnen 36 uur.
- Tickets/vragen met een hogere prioriteit worden opgelost en tenminste beantwoord op werkdagen binnen 24 uur.
- Kritische issues moeten worden opgelost binnen 8 uur.

Prioriteit kan worden aangegeven door de Afnemer. Classificatie voor tickets/vragen worden door Planaday gedaan en bepaald.

Indien er binnen afgesproken periode geen oplossing is, dan moet dit worden gemeld aan de Afnemer en moet er binnen die periode wel een antwoord zijn gestuurd.

Support wordt geleverd op werkdagen van 09.00 uur tot 17.30 uur van maandag tot en met vrijdag.

13.11 Toestemming inloggen Planaday omgeving

Indien Afnemer support of hulp nodig heeft met betrekking tot de Web Applicatie, moet er expliciet toestemming worden gegeven aan de medewerkers van Planaday om te mogen inloggen op Web Applicatie van de klant indien dit is gewenst. *)

Via **support** functionaliteit (Support Knop) in de Web Applicatie wordt om deze toestemming gevraagd en de gebruiker is verplicht deze te beantwoorden.

Support via E-mail kan niet in behandeling worden genomen. Allereerst in het kader van Wet Bescherming Persoonsgegevens en Algemene Verordening Gegevensbescherming is dit niet toegestaan. Daarnaast is via E-mail de identiteit niet 100% te bepalen en te garanderen.

*) Dit is verplicht in kader van de “Algemene Verordening Gegevensbescherming”.

14. Consultancy & training

14.1 Consultancydiensten

Indien de Afnemer in het kader van de Planaday Overeenkomst gebruik wil maken van consultancydiensten van Leverancier (bijvoorbeeld voor assistentie en/of training bij implementatie), dan zal Afnemer de consultancydiensten bestellen via de Web Applicatie. In overleg met Afnemer zal Leverancier de levering van de consultancydiensten inplannen en de aanvraag voor de consultancydiensten aan de Afnemer bevestigen, daarbij voor zover mogelijk rekening houdend met de door de Afnemer gewenste planning. De Leverancier kan de door de Afnemer gewenste planning niet garanderen.

14.2 Annuleren consultancy

De Afnemer kan de consultancydiensten tot 3 (drie) Werkdagen voor de (aanvangs-)datum annuleren, dan wel de Leverancier verzoeken om een nieuwe (aanvangs-)datum te bepalen. Indien de Afnemer de hiervoor genoemde termijn van 3 (drie) Werkdagen niet in acht neemt, dan heeft de Leverancier het recht de niet op de oorspronkelijke datum afgenomen consultancydiensten bij de Afnemer in rekening te brengen.

14.3 Verrichten diensten

Leverancier zal zich inspannen om de consultancydiensten naar beste kunnen te verrichten binnen de daarvoor overeengekomen termijnen. Alle door Leverancier genoemde (leverings-)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de consultancydiensten aan Leverancier bekend waren. De enkele overschrijding van een genoemde (leverings-)termijn brengt Leverancier niet in verzuim.

14.4 Vergoeding consultancy

Leverancier zal de vergoedingen voor de consultancydiensten na afloop van de consultancydiensten bij Afnemer in rekening brengen, welke in overeenstemming met artikel 7.3 dienen te worden voldaan.

14.5 Uitvoering

Leverancier is steeds gerechtigd de persoon die de consultancydiensten uitvoert te vervangen, ook door (externe) deskundigen indien Leverancier zulks noodzakelijk acht voor de uitvoering van de consultancydiensten.

14.6 Tijden

De consultancydiensten worden op Werkdagen tijdens normale kantoortijden verricht, met recht op zestig (60) minuten lunchtijd tijdens de overeengekomen duur van de consultancydiensten.

14.7 Systeemeisen

Afnemer is ervoor verantwoordelijk dat zijn computersysteem voldoet aan de Systeemeisen, zie ook artikel 10.6. Mocht bij aanvang van de Consultancydiensten blijken dat zulks niet het geval is, dan is Leverancier gerechtigd de consultancy dagen te factureren die zij redelijkerwijs niet kon invullen omdat het computersysteem bij de Afnemer niet voldoet aan de Systeemeisen, dan wel (ter discretie van de Leverancier) de kosten door te berekenen die Leverancier heeft moeten maken om het computersysteem werkend te krijgen conform de Systeemeisen.

14.8 Aanspraken van derden

Afnemer zal Leverancier vrijwaren voor aanspraken van derden, Medewerkers daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de consultancydiensten schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van Afnemer of van onveilige situaties in diens organisatie.

14.9 Training

1. Leverancier zal Afnemer op verzoek trainen indien dit binnen zijn pakketkeuze valt, zulks overeengekomen in overeenkomst.
2. De training heeft een minimaal aantal uren en een maximaal aantal cursisten, tenzij anders overeengekomen, zulks overeengekomen in overeenkomst.
3. De training geschiedt op locatie van Afnemer.
4. De Afnemer zorgt voor de juiste tools, zoals computers, internet en een geïnstalleerde moderne browser
5. Een onsite training bevat tenminste uitleg over de applicatie, de werking en uitleg over de functionaliteiten
6. Een onsite training bevat ook op verzoek enkele oefeningen.
7. Van een gevolgde training onsite worden geen certificaten afgegeven.
8. Tarief voor extra uren of voor een extra training worden op basis van nacalculatie in rekening gebracht. Tarieven hiervoor zijn te vinden op www.planaday.nl.

15. Beschikbaarheid

15.1 Applicatie

Leverancier spant zich in voor optimale beschikbaarheid van en toegang tot de Web Applicatie.

15.2 Onderhoud

Leverancier mag, zonder voorafgaande bekendmaking, de toegang tot de Web Applicatie en de Web Applicatie (tijdelijk) blokkeren of het gebruik ervan beperken als dit noodzakelijk is voor de veiligheid en bescherming van de Planaday Diensten en bijbehorende gegevens(opslag), alsook voor (preventief-) onderhoud of voor het verrichten van aanpassingen of verbeteringen van een of meer Planaday Diensten. Dit brengt geen recht op schadevergoeding van Afnemer ten opzichte van Leverancier met zich mee. Leverancier zal alles in staat stellen om de termijn tot een minimum te beperken en Afnemer op tijd te informeren.

Het voorgaande geldt niet indien de blokkade of de beperking van het gebruik is te wijten aan een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Leverancier. En tevens geldt in het geval de blokkade of de beperking van het gebruik langer duren dan 24 uur, een reeds door Afnemer betaalde vergoeding toeziend op de periode waarop de blokkade of de beperking van het gebruik toeziet, door Leverancier aan Afnemer zal worden gerestitueerd, naar ratio van het abonnementsgeld.

16. Login procedure

16.1 Inloggen

Gebruiker is verplicht de Login Procedure te volgen.

16.2 Aanpassen procedure

Leverancier mag de Login Procedure naar eigen inzicht aanpassen. Leverancier zal Afnemer hiervan op tijd op de hoogte stellen.

16.3 Zorgvuldigheid

Afnemer zal zorgvuldig omgaan met en is verantwoordelijk voor de Login Gegevens. De Login Gegevens zijn niet overdraagbaar en mogen niet worden gebruikt buiten de organisatie van Afnemer. Gebruikers zijn verplicht de Login Gegevens volstrekt geheim te houden. Afnemer is aansprakelijk voor ieder gebruik van zijn Login Gegevens. Alle handelingen van de Gebruikers met betrekking tot de Login Gegevens zijn voor rekening en risico van Afnemer.

17. Gebruik van de webapplicatie

17.1 Logingegevens

Leverancier geeft Afnemer toegang tot de Web Applicatie door middel van het verstrekken van Login Gegevens die moeten worden ingevoerd op de Planaday Web Applicatie.

17.2 Toegang tot informatie

De Web Applicatie biedt Gebruikers de exclusieve toegang tot informatie, welke aan hen is gerelateerd zoals adresgegevens, cursisten en historische communicaties. De Web Applicatie stelt ook algemene informatie beschikbaar ter ondersteuning van het gebruik van producten van Leverancier. Daarnaast biedt de Web Applicatie de mogelijkheid om direct met Medewerkers van Leverancier in contact te komen, door middel van elektronische aanvragen.

17.3 Misbruik

Leverancier heeft te allen tijde het recht om zonder opgave van reden de toegang van Afnemer tot de Web Applicatie voor onbepaalde tijd te beperken of te blokkeren, als er een vermoeden is van misbruik of van ander oneigenlijk gebruik.

17.4 Gebruikers

Afnemer staat er voor in dat de Gebruikers op een verantwoordelijke wijze omgaan met de toegang tot de Web Applicatie en de daaruit verkregen informatie, terwijl Afnemer ook onvoorwaardelijk de verantwoordelijkheid houdt en/of aanvaardt voor enige informatie die de Gebruikers op de Web Applicatie toevoegen en/of wijzigen.

17.5 Informatie

De door of namens Leverancier via de Web Applicatie, de Planaday Web Applicatie en/of de Website ter beschikking gestelde informatie wordt, tenzij anders vermeld, onder voorbehoud gegeven en zonder dat afnemer of derden daaraan enige rechten kunnen ontlelen.

18. Intellectuele eigendomsrechten

18.1 Rechten

Alle auteursrechten, octrooirechten, handelsnaamrechten, merkrechten, andere intellectuele en industriële eigendomsrechten op en alle soortgelijke rechten ter bescherming van (informatie met betrekking tot) de Web Applicatie en Documentatie, zijn het exclusieve eigendom van Leverancier of diens licentiegever(s). Geen van de in de Planaday Overeenkomst of de Planaday Voorwaarden opgenomen bepalingen kan zo worden opgevat dat deze leidt tot een volledige of gedeeltelijke overdracht van die rechten aan Gebruiker.

18.2 Vrijwaring

Leverancier vrijwaart Afnemer voor elke schadevergoeding en alle kosten en onkosten waartoe Afnemer als gevolg van een door een derde ingestelde rechtsvordering wordt veroordeeld in verband met een inbreuk of vermeende inbreuk op geldige octrooien, auteursrechten, merken of andere rechten van derden door het gebruik door Afnemer, overeenkomstig de Planaday Overeenkomst, de Planaday Voorwaarden en de Documentatie, van de Web Applicatie of enig deel daarvan, op voorwaarde dat Afnemer Leverancier onmiddellijk elektronisch, conform artikel 26.3 van deze Planaday Voorwaarden, van een dergelijke rechtsvordering in kennis stelt wanneer deze aan hem wordt aangekondigd, Afnemer aan Leverancier toestaat naar eigen inzicht verweer tegen de betreffende aanspraken te voeren en een schikking te treffen en Afnemer daarbij op eerste verzoek van Leverancier alle relevante informatie en andere medewerking aan Leverancier verstrekt.

18.3 Gerechtelijk verbod

Als een gerechtelijk verbod op het gebruik door Afnemer van de Web Applicatie is opgelegd vanwege een inbreuk makende handeling zoals bedoeld in artikel 18.2 of naar het oordeel van Leverancier, de kans bestaat dat de Web Applicatie het onderwerp zal zijn van een succesvolle vordering wegens inbreuk, dan heeft Leverancier het recht om naar eigen keuze en voor eigen rekening (I) voor Afnemer het recht te verkrijgen de Web Applicatie te blijven gebruiken zoals bepaald in deze Planaday Voorwaarden; (II) de Web Applicatie te vervangen of zodanig aan te passen, dat deze niet langer inbreuk maakt, mits de functionaliteit daarvan wezenlijk ongewijzigd blijft; of (III) indien de voorgaande opties (I) en (II) redelijkerwijs, - naar oordeel van Leverancier - niet haalbaar zijn, de Planaday Overeenkomst en/of deze Planaday Voorwaarden, evenals de in de Planaday Overeenkomst en/of deze Planaday Voorwaarden toegekende rechten met betrekking tot die inbreuk makende Web Applicatie, te beëindigen.

18.4 Vorderingen

Naast het in artikel 18.2 bepaalde, is Leverancier op grond van dit artikel niet aansprakelijk ten opzichte van Afnemer voor zover een vordering verband houdt met

1. gebruik van de Planaday Web Applicatie en samenhang met niet door Leverancier geleverde gegevens, apparatuur of software, waarbij de Planaday Web Applicatie op zichzelf geen inbreuk zou maken of op een andere manier onderwerp van de vordering zou zijn;
2. onjuist gebruik van de Planaday Web Applicatie of gebruik op een niet in de Documentatie omschreven wijze;
3. een aanpassing van de Planaday Web Applicatie die door een andere (rechts)persoon dan Leverancier is doorgevoerd; of
4. het opvolgen door Leverancier van de uitdrukkelijke instructies van Afnemer. Afnemer vrijwaart Leverancier tegen vorderingen als omschreven in de punten (1) tot en met (4) van dit artikel.

18.5 Aansprakelijkheid

Afnemer erkent en aanvaardt dat de volledige en uitsluitende aansprakelijkheid van Leverancier voor inbreuk op octrooien, auteursrechten, merken of andere intellectuele eigendomsrechten luidt zoals bepaald in dit artikel 18 en in artikel 19.

18.6 Technische voorzieningen

Leverancier mag technische voorzieningen treffen en in stand houden ter bescherming van de (intellectuele eigendomsrechten op de) Planaday Web Applicatie en de Documentatie en met het oog op de overeengekomen beperkingen in het gebruik van de Planaday Web Applicatie. Afnemer zal dergelijke technische voorzieningen niet omzeilen of verwijderen.

18.7 Controle voorwaarden

Vervallen

18.8 Eigendom

Alle door Leverancier voor Afnemer gemaakte stukken blijven eigendom van Leverancier. Dit betreft onder andere, maar niet uitsluitend, teksten, grafieken, scripts, databasemodellen of afbeeldingen.

Op alle van Afnemer verstrekte materialen blijft het oorspronkelijke auteursrecht van toepassing.

19. Aansprakelijkheid

19.1 Wettelijke vertegenwoordigers

Leverancier, haar Medewerkers, haar wettelijke vertegenwoordigers en door haar ingeschakelde derden in de uitvoering van haar verplichtingen, kunnen slechts aansprakelijk worden gehouden voor directe schade aan zaak of persoon welke het gevolg is van toerekenbare tekortkoming van Leverancier, haar Medewerkers, haar wettelijke vertegenwoordigers en door haar ingeschakelde derden. De aansprakelijkheid van Leverancier, haar Werknemers, haar wettelijke vertegenwoordigers en door haar ingeschakelde derden wordt beperkt conform het bepaalde in de overige artikelliden van artikel 19, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Leverancier, haar Werknemers, haar wettelijke vertegenwoordigers en door haar ingeschakelde derden, in welk geval geldt dat de beperking van de aansprakelijkheid komt te vervallen.

19.2 Aansprakelijkheid

Leverancier is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade waaronder, maar niet uitsluitend, wordt verstaan: gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Afnemer, dood of lichamelijk letsel, verminking of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Afnemer aan Leverancier voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door Afnemer aan Leverancier voorgeschreven toeleveranciers, voor gevolgschade, ongeacht de aard van de handeling (contractbreuk, onrechtmatige daad of anderszins), zelfs als Leverancier in kennis is gesteld van de kans op het ontstaan van die schade.

19.3 Schade

Leverancier is nimmer aansprakelijk voor enige schade van welke aard ook geleden door Afnemer die verband houdt met het tijdelijk niet, niet juist of niet volledig beschikbaar zijn van de Planaday Web Applicatie.

19.4 Programmatuur

Leverancier is nimmer aansprakelijk voor enige schade van welke aard ook geleden door Afnemer die verband houdt met het (niet) functioneren van programmatuur van Afnemer of van derden, van apparatuur van Afnemer, Leverancier of derden, of van internetverbindingen van Afnemer, Leverancier of derden.

19.5 Gegevens

Leverancier aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het niet juist, het niet volledig of het niet tijdig verzenden of ontvangen van gegevens die via de Web Applicatie bij Leverancier worden geplaatst.

19.6 Aansprakelijkheid

Voor zover Leverancier geen aanspraak kan maken op de in dit artikel omschreven aansprakelijkheids-uitsluitingen of -beperkingen, is zijn aansprakelijkheid te allen tijde per geval beperkt tot een bedrag van 50% van alle in de 6 (zes) maanden voorafgaand aan haar verzuim aan Afnemer gefactureerde bedragen, verminderd met crediteringen door Leverancier aan Afnemer in die periode. Voor zover Leverancier ook geen aanspraak kan maken op de hiervoor in dit artikel 19.7 genoemde beperking, geldt dat de aansprakelijkheid van Leverancier in ieder geval beperkt is tot EUR 2500,00.

19.7 Vergoeding

Afnemer erkent en aanvaardt dat de hoogte van de vergoeding voor de Planaday Diensten is vastgesteld met inachtneming van de aansprakelijkheidsbeperking als bedoeld in dit artikel.

19.8 Volledigheid applicatie

Afnemer erkent en aanvaardt dat de Planaday Web Applicatie nooit perfect of 100% vrij van Onvolkomenheden kunnen zijn en dat niet alle Onvolkomenheden zullen (kunnen) worden hersteld.

19.9 Aanspraken van derden

Afnemer vrijwaart Leverancier voor aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met de Planaday Overeenkomst of de Planaday Voorwaarden, tenzij Afnemer deze aanspraken ten opzichte van Leverancier met inachtneming van het in dit artikel bepaalde geldend zou kunnen maken als Afnemer de schade zelf zou hebben geleden.

19.10 Ingebrekestelling

De aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst met Afnemer ontstaat in alle gevallen slechts als Afnemer Leverancier zo spoedig mogelijk en deugdelijk elektronisch, conform artikel 26.3 van deze Planaday Voorwaarden, in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn wordt gegeven om zijn verplichtingen alsnog (juist) na te komen, en Leverancier na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling moet een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming bevatten, zodat Leverancier in staat is adequaat te reageren.

19.11 Recht op schadevergoeding

Elk recht op schadevergoeding vervalt in ieder geval als Afnemer geen maatregelen neemt om (I) de schade onmiddellijk nadat deze zich heeft voorgedaan, te beperken; (II) te voorkomen dat (andere of bijkomende) schade ontstaat; of (III) als Afnemer nalaat Leverancier zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is over de schade te informeren en hem van alle relevante informatie te voorzien.

19.12 Vervaldatum schadevergoeding

Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Leverancier vervalt na verloop van de wettelijke termijn na het ontstaan van de vordering.

20. Privacy

20.1 Persoonsgegevens

Voor zover Afnemer met gebruikmaking van de Planaday Web Applicatie persoonsgegevens verwerkt is Afnemer daarvoor de verantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Afnemer staat ervoor in dat zij de persoonsgegevens rechtmatig verwerkt. Leverancier zal de persoonsgegevens alleen verwerken in opdracht van Afnemer en volgens de instructies van Afnemer, waaronder mede begrepen het bepaalde in de Planaday Overeenkomst.

20.2 Vrijwaring

Afnemer vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden met betrekking tot de Planaday Overeenkomst tussen Leverancier en Afnemer en/of de door Afnemer in het kader van de Planaday Overeenkomst verwerkte gegevens die tegen Leverancier mochten worden ingesteld wegens een niet aan Leverancier toe te rekenen schending van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en/of andere wetgeving betreffende de bescherming van persoonsgegevens.

20.3 Delen van persoonsgegevens

Leverancier zal nooit zonder toestemming van de Afnemer persoonsgegevens delen met andere partijen.

20.4 Wettelijke plicht

Leverancier zal geen persoonlijke of vertrouwelijke gegevens van de Afnemer aan derden verstrekken zonder dat daar een wettelijke plicht voor bestaat.

20.5 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Volgens de Europese privacywet is de Leverancier een verwerker (ook wel bewerker) en is de afnemer een Verantwoordelijke. Samen zijn zij verantwoordelijk voor de persoonsgegevens van betrokkenen. Deels wordt dit uitbesteed aan de Leverancier en dit wordt vastgelegd in een verwerkersovereenkomst.

20.5.1 Verwerkersovereenkomst

Volgens de Europese privacywetgeving is de Afnemer verplicht om een verwerkersovereenkomst te sluiten met de Leverancier. De Leverancier biedt een standaard verwerkersovereenkomst aan bij iedere nieuwe overeenkomst.

20.5.2 Toevoegingen of aanpassingen verwerkersovereenkomst

De standaard verwerkersovereenkomst die wordt aangeboden door de leverancier voldoet aan de Europese wetgeving. Indien de afnemer aanpassingen wil, dan moeten deze worden overlegd. Iedere wijziging die de afnemer wenst zal worden voorgelegd bij de advocaat van de leverancier. De kosten die dit met zich meebrengt worden één-op-één door gefactureerd aan de afnemer. Welke op aanvraag kan worden overlegd.

21. Geheimhouding

21.1 Partijen

Beide partijen zullen Vertrouwelijke Informatie betreffende de andere partij niet openbaar maken of gebruiken voor een ander doel dan waarvoor de Vertrouwelijke Informatie is verkregen.

21.2 Voorzorgsmaatregelen

Beide partijen nemen alle redelijke voorzorgsmaatregelen om hun geheimhoudingsverplichtingen na te komen. Geen van de in dit artikel opgenomen bepalingen legt de ontvangende partij enige beperking op ten aanzien van informatie of gegevens, -al dan niet gelijk of gelijksoortig aan de informatie of gegevens vervat in de Vertrouwelijke Informatie,- indien die informatie of gegevens: (I) al het rechtmatig bezit waren van de ontvangende partij voordat deze van de betrokken partij werden verkregen; (II) onafhankelijk door de ontvangende partij zijn ontwikkeld zonder gebruikmaking van informatie of gegevens van de betrokken partij; III) algemeen bekend zijn of worden of algemeen toegankelijk worden gemaakt, anders dan door een handelen of nalaten van de ontvangende partij; of (IV) door een derde aan de ontvangende partij bekend worden gemaakt, zonder dat een geheimhoudingsverplichting ten opzichte van de betrokken partij wordt geschonden.

21.3 Vertrouwelijke informatie

De geheimhoudingsverplichtingen in dit artikel gelden niet voor zover Vertrouwelijke Informatie van de andere partij openbaar dient te worden gemaakt op grond van de wet, een verordening of een gerechtelijk bevel of bij besluit van een overheidsinstantie, op voorwaarde dat de ontvangende partij zich tot het uiterste inspannt om de omvang van die openbaarmaking te beperken en de betrokken partij tevoren in kennis stelt van een zodanige voorgenomen openbaarmaking.

21.4 Ingeschakelde derden

Partijen staan er voor in dat hun Medewerkers en door partijen ingeschakelde derden de in dit artikel beschreven geheimhoudingsverplichtingen nakomen.

22. Veiligheid

22.1 SSL Certificaten

Alle productie omgevingen van Leverancier voor de Afnemer zijn middels SSL-certificaten (256 bit) beveiligd.

22.2 Beveiliging verbindingen

Alle verbindingen met en naar klantomgevingen worden beveiligd met een SSL 256 bit certificaat

22.3 Wachtwoorden

Alle wachtwoorden opgeslagen in de webapplicatie worden versleuteld opgeslagen.

22.4 Veilig bewaren

Afnemer is verantwoordelijk voor het veilig bewaren van gegenereerde of zelf ingevoerde wachtwoorden. Deze wachtwoorden moeten zo moeilijk mogelijk zijn en bijv. geen geboortedatum of naam van kind bevatten.

22.5 Backup

Iedere klant en/of productieomgeving wordt tenminste om de 4 uur geback-up't. Tevens wordt er iedere dag een volledige backup gemaakt.

Alle back-ups worden encrypted opgeslagen en zijn enkel toegankelijk voor Planaday.

Op verzoek is het vaker mogelijk om een backup te laten maken. Hiervoor kunnen kosten worden berekend, zulks in overleg.

22.5.1 Bewaartermijn back-ups

Het bewaartermijn van back-ups wordt beschreven in de verwerkersovereenkomst die de afnemer en de leverancier overeenkomen.

22.5.2 Test en demo omgevingen

Alle productieomgevingen worden beveiligd met een SSL certificaten. Test of demo-omgevingen vallen hier niet onder.

23. Uitsluiting

23.1 Uitsluiting

Behoudens hetgeen uitdrukkelijk in de Planaday Overeenkomst is opgenomen, geeft Leverancier geen andere of nadere garanties, toezeggingen, voorwaarden met betrekking tot de Planaday Diensten. Leverancier wijst hierbij alle andere garanties, toezeggingen, of voorwaarden, hetzij expliciet, impliciet of op grond van de wet (met inbegrip van doch niet beperkt tot garanties of voorwaarden met betrekking tot verkoopbaarheid, het geen inbreuk maken op andere rechten of geschiktheid voor een bepaald doel) met betrekking tot de Planaday Diensten af.

Het voorgaande laat onverlet dat Afnemer aanspraak heeft op restitutie van een reeds betaalde vergoeding indien deze ziet op een Planaday Dienst of Diensten, waarvan Afnemer als gevolg van een te late levering geen of niet volledig gebruik heeft kunnen maken.

23.2 Garanties

In sommige landen en/of staten is het niet toegestaan om impliciete garanties uit te sluiten, als gevolg waarvan de in artikel 23.1 opgenomen uitsluiting niet op alle klanten van toepassing is. In zulke gevallen zal de volgens lokale regelgeving minimaal toegestane garantie van toepassing zijn.

24. Overmacht

24.1 Verplichting tot nakoming

Als er sprake is van overmacht is een partij niet verplicht tot nakoming van een contractuele verplichting, met uitzondering van een verplichting tot betaling, voortvloeiend uit de Planaday Overeenkomst of de Planaday Voorwaarden. Onder overmacht wordt onder andere maar niet alleen verstaan: militair optreden, overheidsoptreden, weersomstandigheden, uitvallen van of storingen in telecommunicatie- en internetverbindingen, vertraging of tekortkoming in de nakoming van verplichtingen door toeleveranciers van Leverancier, transportproblemen en stakingen.

24.2 Overmacht

Als Leverancier bij het intreden van overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of door de overmacht alleen gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, mag zij de al geleverde prestatie c.q. het leverbare deel van de prestatie afzonderlijk factureren en is de wederpartij dan wel Afnemer gehouden deze factuur te voldoen alsof het een afzonderlijke overeenkomst betrof.

25. Gegevens afnemer

25.1 Analyse doeleinden

De Leverancier zal geen gegevens die Afnemer in de Web applicatie plaatst gebruiken voor externe analyse doeleinden.

25.2 Communicatie

Iedere communicatie tussen Leverancier en Afnemer geschiedt voornamelijk via de Web Applicatie, tenzij in de Planaday Algemene Voorwaarden en/of de Planaday Overeenkomst en/of de wet daarvan wordt afgeweken.

26. Overige bepalingen

26.1 Softwarecomponenten van derden

Indien en voor zover de Web Applicatie software van een derde bevat, zullen de voorwaarden die van toepassing zijn tussen Leverancier en die bedoelde derde ook gelden tussen Leverancier en Afnemer.

Het voorgaande geldt uitsluitend met betrekking tot Microsoft Word en/of Excel en PhpDocx. In alle overige gevallen geldt dat Leverancier de betreffende algemene voorwaarden van een derde leverancier vooraf ter goedkeuring zal voorleggen aan Afnemer.

26.2 Rechten en plichten

Leverancier kan enkel met de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Afnemer, zijn rechten en plichten op de grond van de Planaday Voorwaarden of de Planaday Overeenkomst overdragen of uitbesteden aan een dochteronderneming of een andere daartoe door haar ingeschakelde derde.

26.3 Kennisgeving

Iedere kennisgeving, wijziging of andere mededeling in verband met de Planaday Overeenkomst of de Planaday Voorwaarden wordt via de Web Applicatie of via 'nieuws' op de website van Planaday vermeld. Op verzoek worden deze per post of Email verstuurd naar de Afnemer.

26.4 Voorwaarden

Als enige bepaling uit de Planaday Overeenkomst of uit deze Planaday Voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig, vernietigbaar of in strijd met de wet is, wordt deze geacht op zichzelf te staan en niet van toepassing te zijn. Partijen zullen in een dergelijk geval overleggen om de betreffende bepaling te vervangen door een bepaling van gelijke strekking die niet geheel of gedeeltelijk nietig, vernietigbaar of in strijd met de wet is. De overige bepalingen van de Planaday Overeenkomst of deze Planaday Voorwaarden blijven ongewijzigd van kracht.

26.5 Vertraging of verzuim

Vertraging of verzuim door Leverancier met betrekking tot het tegenover de Afnemer geldend maken van enig recht dat Leverancier op grond van de Planaday Overeenkomst of de Planaday Voorwaarden heeft, houdt nooit afstand van recht in. Als een partij afstand doet van een recht dat hij op grond van de Planaday Overeenkomst of Planaday Voorwaarden heeft, houdt dit niet in dat deze partij ook in een volgend geval afstand van dit recht of van andere rechten doet of moet doen.

26.6 Overeenkomst

De Planaday Overeenkomst en de Planaday Voorwaarden geven volledig weer hetgeen tussen partijen is overeengekomen met betrekking tot de Planaday Diensten en vervangen alle eerdere en gelijktijdige, expliciete of impliciete afspraken, overeenkomsten, verklaringen en garanties, zowel schriftelijke als mondelinge. Naast het bepaalde in artikel 3.3 en artikel 7.2 kan de Planaday Overeenkomst alleen worden gewijzigd door middel van een op elektronische wijze tot stand gekomen overeenkomst tussen Afnemer en Leverancier.

26.7 Toepasselijkheid

De toepasselijkheid van een geheel of gedeelte van eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van Afnemer wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij die door Leverancier uitdrukkelijk zijn aanvaard.

26.8 Communicatie

De door Leverancier opgeslagen versie van communicatie geldt als bewijs van de betreffende communicatie, behoudens tegenbewijs door Afnemer.

26.9 Elektronische communicatie

Elektronische communicatie wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending, tenzij het tegendeel door de ontvanger daarvan wordt bewezen. Als de communicatie niet is ontvangen door afleverings- en/of toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot de Mailbox van Afnemer, komt dit voor risico van Afnemer, ook als de Mailbox bij een derde is gehuisvest.

26.10 Beperkingen

Als Afnemer en Leverancier in de Planaday Overeenkomst een beperking zijn overeengekomen voor wat betreft het aantal en de grootte van de door Afnemer geregistreerde transacties, mutaties of aangeleverde documenten, al dan niet per tijdseenheid, mag Leverancier bij overschrijding, de overschreden aantallen of grootte achteraf in rekening brengen tegen het overeengekomen tarief. Om te bepalen of het door partijen overeengekomen aantal of grootte is overschreden, zal Leverancier het aantal door Afnemer geregistreerde transacties, mutaties of aangeleverde documenten door middel van rapportages inzichtelijk maken. De administratie van Leverancier geldt als volledig bewijs, behoudens tegenbewijs door Afnemer. Leverancier neemt bij het opstellen van de benodigde rapportages het bepaalde in artikel 9.3 van de Planaday Voorwaarden in acht.

27. Toepasselijk recht en geschillen

27.1 Nederlands recht

Op de Planaday Voorwaarden en de Planaday Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De bepalingen van het Weens Koopverdrag zijn niet van toepassing. Indien de Planaday Overeenkomst is aangegaan met en de Planaday Diensten worden geleverd aan een Afemer die is gevestigd buiten Nederland, en lokale wetgeving de toepasselijkheid van Nederlands recht uitsluit, dan zal lokale wetgeving van toepassing zijn.

27.2 Geschillen, onenigheden of vorderingen

Alle geschillen, onenigheden of vorderingen voortvloeiend uit of verband houdend met de Planaday Overeenkomst of deze Planaday Voorwaarden, of de niet-nakoming, beëindiging of ongeldigheid daarvan, worden aan de bevoegde rechter voorgelegd. Indien de Planaday Overeenkomst is aangegaan met en de Planaday Diensten worden geleverd aan een Afemer die is gevestigd buiten Nederland en deze voorwaarde geen gelding heeft onder lokaal recht, dan zullen alle geschillen, onenigheden of vorderingen voortvloeiend uit of verband houdend met de Planaday Overeenkomst of deze Planaday Voorwaarden, of de niet-nakoming, beëindiging of ongeldigheid daarvan, worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank in de hoofdstad van het land waar de Planaday Overeenkomst is aangegaan met en de Planaday Diensten worden geleverd aan de Afemer.

28. Wijzigingen & versiebeheer

Datum	Opmerking	Versie	Details
10-02-2013	Opzet document	1.0	Opzetten van algemene voorwaarden en document.
09-10-2013	Wijzigingen opzet	1.1	Diversen punten toegevoegd
12-12-2013	Diversen wijzigingen	1.2	Punten voor support toegevoegd
15-01-2014	Gebruiksregels aangepast	1.3	Gebruiksregels aangepast
21-01-2014	Layout gewijzigd	1.4	Layout aangepast
15-02-2014	Training toegevoegd	1.5	Hoofdstuk voor training & consultancy toegevoegd
30-02-2014	Taalfouten verwijderd	1.6	Spel- en taalfouten verwijderd
29-04-2014	Teksten aangepast	1.7	- Punt 9.3 voorzien van juiste verwijziging - Systeemeisen punt 10.6 aangepast - Punt 11.1 uitgebreid - Punt 13.6 uitgebreid - Punt 14.3 hoofdstuk naam toegepast - Punt 25.1 uitgebreid - Hoofdstuk indeling uitgebreid
26-06-2014	Wijziging diversen voorwaarden	1.8	- Punt 3.3 aangepast - Punt 3.4 CSV omschrijving toegevoegd - Punt 6.7 aangepast - Punt 7.2 aangepast
28-06-2014	Wijzigingen	1.9	- Punt vulnerability check toegevoegd
30-06-2014	Wijzigingen	1.10	- Artikel 19 aangepast en tekst duidelijker.
09-07-2014	Referentie toegevoegd	1.11	- Referentie bij systeemeisen toegevoegd.
06-11-2015	Eigendom data	1.12	- Eigendom data toegevoegd in hoofdstuk 4.3 - Toevoegen hoofdstuk 3.8 gebruik data/opslag en wijziging pakketten
03-11-2017	Aanvullingen	1.2	- - Hoofdstuk 4.3.2 gewijzigd - Hoofdstuk 9.2 uitgebreid - Hoofdstuk 11.3 vervalt met een verwijzing naar juiste hoofdstuk. - Hoofdstuk 11.4 uitgebreid met bewaartermijn - Hoofdstuk 13.4 aangevuld met extra informatie - Chat verwijderd in Hoofdstuk 13.9 - Email apart aangegeven in Hoofdstuk 13.9 - Ticket via supportknop toegevoegd aan Hoofdstuk 13.9 - Hoofdstuk 13.11 toegevoegd voor toestemming inloggen Planaday - Hoofdstuk 18.7 vervallen en verwijderd - Naam hoofdstuk 20.2 gewijzigd - Hoofdstuk 20.3 volledig herschreven

30-11-2022

Vormwijze

1.3

- Hoofdstukken 20.5, 20.5.1 en 20.5.2 voor AVG toegevoegd
- Hoofdstuk 22.5 schema aangepast voor back-up
- Hoofdstuk 22.5.1 toegevoegd voor bewaartermijn
- Hoofdstuk 25.1 volledig gewijzigd
- Hoofdstuk 25.2 volledig gewijzigd
- Planaday v.o.f. gewijzigd in B.V.