

Algemene voorwaarden | ten Hove - GEO

ARTIKEL 1. | DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden worden de navolgende termen, steeds met een hoofdletter geschreven, in de volgende betekenis gebruikt.

1. *ten Hove - GEO*: de gebruiker van deze algemene voorwaarden, gevestigd aan Speltstraat 9, 7475 TZ te Markelo, ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 08218163.
2. *Klant*: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie *ten Hove - GEO* een Overeenkomst heeft gesloten of beoogt te sluiten.
3. *Consument*: een *Klant*, zijnde een natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die binnen zijn beroeps- of bedrijfsactiviteiten vallen.
4. *Partijen*: *ten Hove - GEO* en de *Klant* gezamenlijk.
5. *Overeenkomst*: iedere overeenkomst tussen *Partijen* in het kader waarvan *ten Hove - GEO* zich jegens de *Klant* heeft verbonden tot het verlenen van *Diensten*.
6. *Overeenkomst op Afstand*: een Overeenkomst die tussen *ten Hove - GEO* en een *Consument* wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor contractsluiting op afstand zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van *ten Hove - GEO* en de *Consument* en waarbij, tot en met het moment van het sluiten van de Overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer middelen voor communicatie op afstand. Een Overeenkomst is aldus geen Overeenkomst op Afstand indien voor totstandkoming daarvan geen georganiseerd systeem voor contractsluiting op afstand wordt gebruikt, bijvoorbeeld als de *Consument* de contactgegevens van *ten Hove - GEO* op internet opzoekt en per e-mail of telefonisch een Overeenkomst sluit.
7. *Diensten/Dienstverlening*: alle prestaties waartoe *ten Hove - GEO* zich in het kader van de Overeenkomst heeft verbonden, waaronder, doch niet uitsluitend, begrepen kunnen zijn: ondersteuning bij het beheer, de controle en de verwerking van gegevens in het kader van de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG), ondersteuning bij het beheren, muteren en actueel houden van de Basisregistratie Grootchalige Topografie (BGT), ondersteuning bij werkzaamheden rondom de Waardering Onroerende Zaken (WOZ), overige GEO- en landmeetkundige werkzaamheden, ondersteuning bij kadastrale vraagstukken, dronetoepassingen en de beschikbaarstelling van E-Learning.
8. *E-Learning*: het geheel van (educatieve) content, waaronder begrepen digitale trainingen, modules, toetsen en daarmee samenhangende functionaliteiten, dat *ten Hove - GEO* in het kader van de Overeenkomst via het Platform aan de Gebruiker ter beschikking stelt.
9. *Gebruiker*: iedere natuurlijke persoon die in het kader van de Overeenkomst gerechtigd is gebruik te maken van de E-Learning, al dan niet tevens *Klant*.
10. *Platform*: de digitale leeromgeving, waaronder begrepen een Learning Management System (LMS) of een andere door *ten Hove - GEO* aangewezen omgeving, waarop *ten Hove - GEO* de E-Learning aan de Gebruiker beschikbaar stelt.
11. *Schriftelijk*: communicatie op schrift, communicatie per e-mail, dan wel enige andere wijze van communicatie die, gelet op de stand van de techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen, hiermee op één lijn kan worden gesteld.

ARTIKEL 2. | ALGEMENE BEPALINGEN

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod van *ten Hove - GEO*, iedere Overeenkomst en alle daaruit tussen *Partijen* voortvloeiende rechtsverhoudingen.
2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op Overeenkomsten voor de uitvoering waarvan derden door *ten Hove - GEO* worden betrokken.
3. De toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van de *Klant*, onder welke benaming dan ook, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Van het bepaalde in deze algemene voorwaarden kan uitsluitend uitdrukkelijk en Schriftelijk worden afgeweken, zoals middels de door de *Klant* aanvaarde offerte van *ten Hove - GEO*. Indien en voor zover het bepaalde in deze algemene voorwaarden afwijkt van hetgeen *Partijen* uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen, prevaleert hetgeen *Partijen* uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen.
5. De eventuele vernietiging of nietigheid van één of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden of van de Overeenkomst als zodanig, laat de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. In een dergelijk geval zijn *Partijen* gehouden om in onderling overleg een vervangende regeling te treffen ten aanzien van de aangetaste bepaling, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

ARTIKEL 3. | AANBOD EN TOTSTANDKOMING VAN OVEREENKOMSTEN

1. Elk aanbod van *ten Hove - GEO* is vrijblijvend, ook in geval in het aanbod is aangegeven dat het aanbod voor een bepaalde tijd geldig is. *ten Hove - GEO* kan zijn aanbod tot onmiddellijk, althans zo spoedig mogelijk na de aanvaarding daarvan door de *Klant*, nog herroepen.

2. Aan een aanbod van *ten Hove - GEO* dat een kennelijke fout of vergissing bevat, alsmede aan een aanbod van *ten Hove - GEO* dat is gebaseerd op door de Klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens, kan de Klant geen rechten ontlenen.
3. Iedere Overeenkomst komt, onverminderd het bepaalde in lid 1, tot stand op het moment dat de Klant het aanbod van *ten Hove - GEO* op de eventueel daartoe door *ten Hove - GEO* aangewezen wijze heeft aanvaard. Indien de aanvaarding van de Klant afwijkt van het aanbod van *ten Hove - GEO*, komt de Overeenkomst niet conform deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij *ten Hove - GEO* anders aangeeft.
4. Indien de Klant de Overeenkomst namens een andere natuurlijke of rechtspersoon sluit, verklaart hij door het aangaan van de Overeenkomst daartoe bevoegd te zijn. De Klant is naast deze (rechts)persoon hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de uit die Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

ARTIKEL 4. | HERROEPINGSRECHT BIJ EEN OVEREENKOMST OP AFSTAND

1. Behoudens het bepaalde in het overige van dit artikel en met name het bepaalde in het volgende lid, kan de Consument een Overeenkomst op Afstand tot 14 dagen na totstandkoming daarvan herroepen.
2. De Consument heeft geen herroepingsrecht indien:
 - a) de Dienstverlening binnen de bedenktijd van 14 dagen reeds volledig is nagekomen, mits:
 - de nakoming is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Consument; en
 - de Consument heeft verklaard afstand te doen van zijn herroepingsrecht zodra *ten Hove - GEO* de Overeenkomst op Afstand is nagekomen.In geval van E-Learning waarbij de volledige e-learning-content onmiddellijk na het sluiten van de Overeenkomst op Afstand aan de Consument beschikbaar wordt gesteld, is het herroepingsrecht uitgesloten indien aan bovenstaande twee voorwaarden is voldaan.
 - b) een Overeenkomst ten aanzien waarvan het herroepingsrecht voor het overige krachtens Afdeling 6.5.2B van het Burgerlijk Wetboek is uitgesloten dan wel geen toepassing vindt. Deze gronden zijn voor het huidige aanbod van *ten Hove - GEO* niet relevant, maar als daarvan in toekomstige gevallen toch sprake is, zal de betreffende uitsluitingsgrond uitdrukkelijk in het betreffende aanbod van *ten Hove - GEO* worden vermeld.
3. Uitvoering van de Diensten binnen de bedenktijd van 14 dagen geschiedt slechts op uitdrukkelijk verzoek van de Consument.
4. Bij uitoefening van het herroepingsrecht na een verzoek overeenkomstig het vorige lid, is de Consument *ten Hove - GEO* een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de Overeenkomst op Afstand dat door *ten Hove - GEO* is nagekomen op het moment van uitoefening van het herroepingsrecht.
5. De Consument kan de Overeenkomst op Afstand herroepen door gebruikmaking van het door *ten Hove - GEO* aangeboden modelformulier voor herroeping of door middel van een andersoortige ondubbelzinnige verklaring. Indien de Overeenkomst op Afstand rechtstreeks via de website van *ten Hove - GEO* of een andere door hem gebruikte online interface is gesloten, kan de Consument de Overeenkomst tevens herroepen door gebruikmaking van de op die website of online interface beschikbaar gestelde herroepingsfunctie. Zo spoedig mogelijk nadat *ten Hove - GEO* in kennis is gesteld van het voornemen van de Consument om de Overeenkomst op Afstand te herroepen en indien is voldaan aan de voorwaarden van dit artikel, zal *ten Hove - GEO* de herroeping van de Overeenkomst op Afstand per e-mail bevestigen. Op de Consument rust de bewijslast dat de Overeenkomst op Afstand tijdig en conform vorenstaande is herroepen.
6. *ten Hove - GEO* zal de eventueel reeds van de Consument ontvangen betaling, minus het eventuele evenredige bedrag als bedoeld in lid 4, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping van de Overeenkomst op Afstand aan de Consument terugbetalen.

ARTIKEL 5. | DIENSTEN ANDERS DAN E-LEARNING

1. Het bepaalde in dit artikel is van toepassing op andere Diensten dan E-Learning, zoals werkzaamheden op het gebied van BAG, BGT, WOZ, GEO, landmeetkundige werkzaamheden, kadastrale vraagstukken, dronetoepassingen en projectondersteuning.
2. *ten Hove - GEO* verleent de Diensten naar eigen inzicht en organisatie, met inachtneming van hetgeen Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen.
3. Tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen, verbindt *ten Hove - GEO* zich uitsluitend tot een inspanningsverbintenis. *ten Hove - GEO* garandeert derhalve niet dat met de Diensten enig door de Klant beoogd resultaat wordt bereikt.
4. Indien en voor zover de Diensten mede bestaan uit ondersteuning bij het gebruik, beheer, muteren of actueel houden van software, systemen, registraties, gegevens of processen, blijft de uiteindelijke werking, toepassing, implementatie en naleving daarvan binnen de organisatie van de Klant volledig de verantwoordelijkheid van de Klant.
5. Adviezen, analyses en overige uitingen van *ten Hove - GEO* in het kader van de Diensten kwalificeren niet als juridisch advies. De Klant blijft zelf verantwoordelijk voor het inwinnen van juridisch advies indien en voor zover besluiten of handelingen juridische gevolgen kunnen hebben.
6. *ten Hove - GEO* is niet verantwoordelijk voor vertragingen, belemmeringen of tekortkomingen in de uitvoering van de Diensten die het gevolg zijn van omstandigheden aan de zijde van de Klant, waaronder begrepen het niet, niet tijdig of niet volledig verstrekken van

- informatie, het ontbreken van benodigde medewerking, interne besluitvormingsprocessen, capaciteitsproblemen, prioriteitswijzigingen of andere organisatorische omstandigheden binnen de organisatie van de Klant. Dergelijke omstandigheden vormen geen tekortkoming aan de zijde van *ten Hove - GEO* en kunnen leiden tot aanpassing van planning, doorlooptijd en kosten.
7. Indien als gevolg van omstandigheden als bedoeld in het vorige lid extra werkzaamheden of kosten ontstaan, is *ten Hove - GEO* gerechtigd deze aan de Klant in rekening te brengen.

Zelfstandigheid van *ten Hove - GEO*

8. *ten Hove - GEO* verleent de Diensten als zelfstandig opdrachtnemer. Tussen Partijen is geen sprake van een arbeidsovereenkomst, fictieve dienstbetrekking of gezagsverhouding als bedoeld in artikel 7:610 van het Burgerlijk Wetboek.
9. Partijen beogen uitdrukkelijk geen dienstbetrekking aan te gaan en zullen hun samenwerking zodanig vormgeven dat geen sprake is van een gezagsverhouding, toezicht of leiding van de Klant over *ten Hove - GEO*. *ten Hove - GEO* is niet organisatorisch ingebed in de organisatie van de Klant en maakt geen deel uit van diens hiërarchische structuur.
10. *ten Hove - GEO* bepaalt zelfstandig de wijze waarop, met welke middelen en door wie de Diensten worden verleend, met inachtneming van hetgeen Partijen daarover uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen. De Klant is niet bevoegd aanwijzingen te geven omtrent de inhoudelijke uitvoering van de Diensten anders dan met betrekking tot het gewenste resultaat daarvan, onverminderd aanwijzingen die noodzakelijk zijn in verband met toegang, veiligheid, informatiebeveiliging of de inrichting en het gebruik van systemen van de Klant.
11. *ten Hove - GEO* is gerechtigd zich bij de uitvoering van de Overeenkomst te laten vervangen door een derde naar eigen keuze. De selectie van een eventuele vervanger geschiedt uitsluitend door *ten Hove - GEO*. De Overeenkomst verplicht *ten Hove - GEO* niet tot het persoonlijk verrichten van de Diensten.
12. *ten Hove - GEO* bepaalt zelfstandig de werktijden en de plaats van uitvoering van de Diensten, tenzij Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk anders zijn overeengekomen.
13. *ten Hove - GEO* maakt in beginsel gebruik van eigen apparatuur en hulpmiddelen, tenzij het gebruik van systemen, apparatuur of middelen van de Klant noodzakelijk of wenselijk is voor de uitvoering van de Diensten.
14. Het staat *ten Hove - GEO* vrij om gedurende de looptijd van de Overeenkomst ook werkzaamheden voor andere opdrachtgevers te verrichten.
15. *ten Hove - GEO* draagt zelf het ondernemersrisico en is zelf verantwoordelijk voor de afdracht van belastingen en sociale premies.
16. *ten Hove - GEO* is niet verantwoordelijk voor het bewaren, archiveren of beschikbaar houden van documenten, data of andere materialen van de Klant na afronding van de Diensten. De Klant is zelf verantwoordelijk voor het veilig opslaan en archiveren van zijn eigen gegevens en documentatie.
17. Het bepaalde in dit artikel vormt een wezenlijk onderdeel van de Overeenkomst. De Klant zal zich onthouden van gedragingen die hiermee onverenigbaar zijn.

ARTIKEL 6. | DUUR VAN DE OVEREENKOMST

De Overeenkomst eindigt door afronding van de overeengekomen Diensten dan wel door het verstrijken van de (toegangs)duur waarvoor deze is aangegaan. Indien Partijen na afloop van de Overeenkomst de Diensten wensen voort te zetten, dient daarvoor een nieuwe of aanvullende Overeenkomst tot stand te worden gebracht. Op E-Learning is het bepaalde in artikel 9.1 van overeenkomstige toepassing.

ARTIKEL 7. | VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT IN HET ALGEMEEN

1. De Klant is gehouden om alle informatie die voor de opzet en uitvoering van de Overeenkomst redelijkerwijs relevant is, zo spoedig mogelijk als voor die opzet respectievelijk uitvoering van de Overeenkomst is vereist, volledig en op de eventueel daartoe door *ten Hove - GEO* voorgeschreven wijze aan *ten Hove - GEO* te verstrekken. De Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en actualiteit van alle door hem aan *ten Hove - GEO* verstrekte informatie.
2. De Klant dient *ten Hove - GEO* voorts steeds alle voor de uitvoering van de Overeenkomst vereiste medewerking te verlenen. De Klant neemt alle redelijke maatregelen om de uitvoering van de Overeenkomst te optimaliseren en dient in het bijzonder te voldoen aan de eventuele aanwijzingen die *ten Hove - GEO* ter uitvoering van de Dienstverlening aan de Klant heeft verstrekt.
3. Indien en voor zover uitvoering aan de Overeenkomst wordt gegeven op locatie van de Klant of een andere door hem aangewezen en tussen Partijen overeengekomen locatie, draagt de Klant er zorg voor dat de aangewezen ruimte van uitvoering daarvoor geschikt is en dat *ten Hove - GEO* op die locatie kosteloos gebruik kan maken van alle daar aanwezige en in redelijkheid door hem gewenste zaken en voorzieningen.
4. Indien en voor zover *ten Hove - GEO* in het kader van de Diensten gebruikmaakt van software, systemen, gegevens, documenten, accounts of andere voorzieningen van de Klant, draagt de Klant zorg voor de tijdige beschikbaarstelling daarvan en voor de benodigde toegangsrechten, autorisaties en licenties. De Klant staat in voor de beschikbaarheid, werking, juistheid, volledigheid, actualiteit en rechtmatige beschikbaarstelling van de betreffende software, systemen, gegevens, documenten en voorzieningen.
5. Indien en voor zover de Diensten betrekking hebben op het gebruik van E-Learning, staat de Klant ervoor in dat Gebruikers beschikken over geschikte apparatuur, software, configuraties en een voldoende stabiele internetverbinding om het Platform naar behoren te kunnen gebruiken. Eventuele kosten die daarmee gemoeid zijn, komen voor rekening van de Klant.

6. De Klant staat ervoor in dat Gebruikers zorgvuldig omgaan met inloggegevens en deze niet delen met derden. De Klant is verantwoordelijk voor alle handelingen die plaatsvinden via de aan hem of zijn Gebruikers toegekende accounts.

ARTIKEL 8. | DERDEN

1. *ten Hove - GEO* is te allen tijde bevoegd de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te laten aan derden en aldus derden bij de uitvoering van de Overeenkomst te betrekken. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.
2. Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de derden als bedoeld in het eerste lid. Derhalve kunnen deze derden, voor zover het recht op nakoming van de bedingen naar hun aard of strekking niet uitsluitend voorbehouden kan zijn aan *ten Hove - GEO*, jegens de Klant een beroep doen op de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen als ware zij zelf partij bij de Overeenkomst.
3. Het is mogelijk dat de derden als bedoeld in lid 1 hun aansprakelijkheid ter zake willen beperken. *ten Hove - GEO* gaat ervan uit, en bedingt zo nodig bij deze, dat de met hem gesloten Overeenkomst de bevoegdheid inhoudt om een dergelijke aansprakelijkheidsbeperking mede namens de Klant te aanvaarden.

ARTIKEL 9. | E-LEARNING

1. *ten Hove - GEO* verleent aan de Gebruiker een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht met betrekking tot het Platform en de E-Learning, voor de duur zoals uitdrukkelijk en Schriftelijk overeengekomen.
2. Na afloop van de overeengekomen gebruiksduur vervalt het gebruiksrecht van rechtswege, zonder dat *ten Hove - GEO* gehouden is tot verlenging. *ten Hove - GEO* kan naar eigen inzicht een aanbod doen tot verlenging.
3. Het gebruiksrecht is strikt persoonlijk en persoonsgebonden. Het is de Klant en Gebruikers niet toegestaan om accounts, inloggegevens of toegang tot de E-Learning op enigerlei wijze met derden te delen, over te dragen of anderszins ter beschikking te stellen.
4. *ten Hove - GEO* is gerechtigd de toegang tot het Platform en/of de E-Learning geheel of gedeeltelijk, al dan niet tijdelijk, te blokkeren of te beëindigen indien sprake is van (vermoedelijk) misbruik, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot:
 - het delen van accounts of inloggegevens;
 - het ongeoorloofd kopiëren, verspreiden, openbaar maken of anderszins gebruiken van (onderdelen van) de E-Learning;
 - het omzeilen of trachten te omzeilen van technische beveiligingsmaatregelen;
 - gebruik in strijd met deze algemene voorwaarden of anderszins onrechtmatig handelen.

In dergelijke gevallen is *ten Hove - GEO* niet gehouden tot enige restitutie of compensatie.

5. *ten Hove - GEO* kan gebruikmaken van een Platform van een derde partij. *ten Hove - GEO* staat niet in voor het functioneren van het Platform op alle apparaten, browsers of configuraties en *ten Hove - GEO* is niet aansprakelijk voor storingen, beperkingen, dataverlies, onjuiste of ontbrekende voortgangsregistratie of wijzigingen die voortvloeien uit dit Platform, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van *ten Hove - GEO*.
6. *ten Hove - GEO* kan in verband met technische beperkingen, onderhoud, updates, beveiligingsmaatregelen of capaciteitsbeperkingen, waaronder begrepen beperkingen in het aantal gelijktijdige gebruikers, de toegang tot het Platform tijdelijk beperken of onderbreken. *ten Hove - GEO* zal zich inspannen om dergelijke beperkingen zo spoedig mogelijk op te heffen, zonder echter gehouden te zijn tot enige vorm van schadevergoeding of compensatie.
7. De Klant staat ervoor in dat Gebruikers zich houden aan alle voorwaarden met betrekking tot het gebruik van het Platform en de E-Learning en is verantwoordelijk voor alle handelingen die via de aan hem of zijn Gebruikers toegekende accounts plaatsvinden.
8. Het is de Klant en Gebruikers niet toegestaan om de E-Learning of onderdelen daarvan te downloaden, op te slaan, te reproduceren, te bewerken, te vertalen, te distribueren, te verveelvoudigen, op te nemen, waaronder begrepen screen recording, of anderszins buiten het Platform te gebruiken, behoudens voor zover dit uitdrukkelijk en Schriftelijk door *ten Hove - GEO* is toegestaan.
9. *ten Hove - GEO* is gerechtigd technische maatregelen te treffen ter bescherming van de E-Learning en ter voorkoming van ongeoorloofd gebruik. Het omzeilen of trachten te omzeilen van dergelijke maatregelen is niet toegestaan.
10. *ten Hove - GEO* is gerechtigd de inhoud van de E-Learning, modules of onderdelen daarvan te wijzigen, aan te vullen, te actualiseren of te vervangen om de inhoud actueel en kwalitatief te houden. Dergelijke wijzigingen vormen geen tekortkoming en geven geen recht op restitutie of compensatie.
11. Updates, nieuwe versies of uitbreidingen van de E-Learning vallen niet automatisch onder de oorspronkelijke Overeenkomst, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen. *ten Hove - GEO* is gerechtigd naar eigen inzicht te bepalen of en onder welke voorwaarden dergelijke updates worden aangeboden.
12. De E-Learning is uitsluitend bedoeld voor educatieve doeleinden en kwalificeert niet als juridisch advies of aanbeveling voor specifieke situaties. De Klant en Gebruiker blijven te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de toepassing van de inhoud en voor naleving van toepasselijke wet- en regelgeving.
13. *ten Hove - GEO* streeft naar actuele en correcte inhoud, maar garandeert niet dat de E-Learning volledig, foutloos of actueel is, mede gelet op mogelijke wijzigingen in wet- en regelgeving, normen en richtlijnen.

14. Het volgen van de E-Learning garandeert niet dat wordt voldaan aan toepasselijke wet- en regelgeving, interne beleidsregels, auditvereisten of andere verplichtingen.

ARTIKEL 10. | OVERMACHT

1. *ten Hove - GEO* is niet verplicht de Overeenkomst verder na te komen indien en voor zolang hij daartoe niet in staat is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt, naast hetgeen daaromtrent in wetgeving en jurisprudentie wordt begrepen, verstaan ziekte of andersoortige arbeidsongeschiktheid, storingen of uitval van gebruikte systemen, software of platforms van derden, waaronder begrepen het Platform voor E-Learning, technische storingen, brand, vervoersbeperkingen, stroomstoringen, internetstoringen, cyberincidenten, storingen bij leveranciers of andere ingeschakelde derden, overheidsmaatregelen, pandemieën, extreme weersomstandigheden, beperkingen in het luchtruim, capaciteitsproblemen en overige omstandigheden die buiten de invloedssfeer van *ten Hove - GEO* liggen, waardoor nakoming van de Overeenkomst blijvend of tijdelijk onmogelijk is.
2. Indien de overmachtssituatie de nakoming van de Overeenkomst blijvend onmogelijk maakt of langer dan drie maanden voortduurt of zal voortduren, zijn Partijen gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.
3. Indien *ten Hove - GEO* bij het intreden van de overmachtssituatie reeds gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk nog aan zijn verplichtingen kan voldoen, is hij gerechtigd het reeds uitgevoerde gedeelte respectievelijk nog uitvoerbare gedeelte van de Overeenkomst afzonderlijk in rekening te brengen als ware er sprake van een zelfstandige Overeenkomst.
4. Schade als gevolg van overmacht komt niet voor vergoeding in aanmerking.

ARTIKEL 11. | OPSCHORTING EN ONTBINDING

1. Tenzij de tekortkoming van de Klant, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze opschorting met haar gevolgen redelijkerwijs niet rechtvaardigt, is *ten Hove - GEO* bevoegd de verdere uitvoering van de Overeenkomst op te schorten indien en voor zolang de Klant zijn reeds opeisbare (betalings)verplichtingen uit de Overeenkomst, waaronder het bepaalde in deze algemene voorwaarden mede begrepen, niet nakomt.
2. *ten Hove - GEO* is bevoegd de Overeenkomst met directe ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien de Klant zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, tenzij de tekortkoming van de Klant, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen redelijkerwijs niet rechtvaardigt. Indien de nakoming van de verplichtingen van de Klant ten aanzien waarvan hij tekortschiet niet blijvend onmogelijk is, ontstaat de bevoegdheid tot ontbinding pas nadat de Klant Schriftelijk door *ten Hove - GEO* in gebreke is gesteld, in welke ingebrekestelling een redelijke termijn is vermeld waarbinnen de Klant zijn verplichtingen alsnog kan nakomen en de nakoming na het verstrijken van die termijn nog steeds is uitgebleven. Het bepaalde in de vorige zin geldt niet indien *ten Hove - GEO* uit een mededeling van de Klant moet afleiden dat de Klant in de nakoming blijvend zal tekortschieten, in welk geval een ingebrekestelling achterwege kan blijven.
3. Tenzij de Klant zijn toekomstige betalingsverplichtingen jegens *ten Hove - GEO* reeds volledig is nagekomen, is *ten Hove - GEO* gerechtigd om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien de Klant in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, onder curatele of onder bewind wordt gesteld of anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot diens vermogen of delen daarvan verliest.
4. Voorts is *ten Hove - GEO* gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of ongewijzigde instandhouding daarvan in redelijkheid niet van hem kan worden gevergd.
5. De Klant maakt nimmer aanspraak op enige vorm van schadevergoeding in verband met het door *ten Hove - GEO* op grond van dit artikel uitgeoefende opschortings- en/of ontbindingsrecht.
6. Indien de grond die tot opschorting of ontbinding van de Overeenkomst heeft geleid aan de Klant kan worden toegerekend, maakt *ten Hove - GEO* jegens de Klant aanspraak op vergoeding van de schade die *ten Hove - GEO* dientengevolge lijdt.
7. Indien *ten Hove - GEO* de Overeenkomst op grond van dit artikel ontbindt, zijn alle eventuele nog openstaande vorderingen op de Klant onmiddellijk opeisbaar.

ARTIKEL 12. | PRIJZEN, STRIPPENKAART EN BETALINGEN

1. Partijen komen de prijs uitdrukkelijk en Schriftelijk overeen. Alle door *ten Hove - GEO* vermelde en door de Klant aan *ten Hove - GEO* verschuldigde bedragen zijn exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is vermeld en met dien verstande dat een aanbod van *ten Hove - GEO* gericht aan Consumenten deze bedragen mede inclusief btw vermeldt.
2. Het moment waarop facturering en betaling plaatsvinden, wordt uitdrukkelijk en Schriftelijk tussen Partijen overeengekomen. Afhankelijk van de inhoud van de Overeenkomst kan sprake zijn van betaling vooraf, betaling achteraf, termijnbetaling, periodieke betaling of een combinatie daarvan.
3. Indien Diensten worden afgenomen op basis van een strippenkaart, is deze strippenkaart geldig gedurende 12 maanden na aanschaf van de strippenkaart, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen. Het aantal uren, de prijs, de Diensten waarvoor de strippenkaart kan worden gebruikt en de overige voorwaarden worden bij de aanschaf van de strippenkaart uitdrukkelijk en Schriftelijk overeengekomen.

4. Betalingen dienen te geschieden op de daartoe door *ten Hove - GEO* aangewezen wijze, binnen de door hem vermelde termijn of op het daartoe door hem aangegeven moment.
5. *ten Hove - GEO* is gerechtigd de aan de Klant toekomende facturen uitsluitend per e-mail aan hem beschikbaar te stellen.
6. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de Klant, zijn de vorderingen op de Klant onmiddellijk opeisbaar.
7. De Klant is steeds gehouden te betalen zonder beroep op opschorting of verrekening, behoudens voor zover de wet daaraan ten behoeve van de Consument dwingend in de weg staat.
8. Indien de Klant niet tijdig betaalt, treedt het verzuim van rechtswege in. Vanaf de dag dat dit verzuim intreedt, is de Klant over het openstaande bedrag een rente van 2% per maand verschuldigd, waarbij een gedeelte van een maand als volledige maand wordt aangemerkt. In afwijking van het voorgaande geldt voor Consumenten dat het verzuim eerst intreedt nadat de Consument vruchteloos is aangemaand tot betaling binnen een termijn van 14 dagen, te rekenen vanaf de dag na ontvangst van de aanmaning. Vanaf het moment dat het verzuim intreedt, is de Consument de wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag.
9. Alle redelijke kosten, zowel gerechtelijke, buitengerechtelijke als executiekosten, gemaakt ter verkrijging van door de Klant verschuldigde bedragen, komen voor rekening van de Klant. De buitengerechtelijke incassokosten worden voor Consumenten vastgesteld overeenkomstig de Wet Incassokosten.

ARTIKEL 13. | AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING

1. *ten Hove - GEO* verleent de Diensten naar beste inzicht en vermogen en volgens de eisen die aan een bekwaam vakgenoot mogen worden gesteld. *ten Hove - GEO* verbindt zich echter uitsluitend tot een inspanningsverplichting en garandeert niet dat de resultaten worden behaald die de Klant of Gebruiker met behulp van de Dienstverlening beoogt te behalen.
2. *ten Hove - GEO* draagt geen aansprakelijkheid voor schade in verband met of schade die veroorzaakt is door een onjuistheid of onvolledigheid in de door de Klant of Gebruiker verstrekte informatie, een andere tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de Klant of Gebruiker die uit de wet of de Overeenkomst voortvloeien, dan wel een andere omstandigheid die niet aan *ten Hove - GEO* kan worden toegerekend.
3. *ten Hove - GEO* aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele schade ten gevolge van een doen of nalaten van de Klant of Gebruiker naar aanleiding van in het kader van de Dienstverlening door hem opgedane kennis en/of vaardigheden.
4. Aansprakelijkheid van *ten Hove - GEO* voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, reputatieschade, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers of personeel van de Klant, vertragingsschade, renteschade en immateriële schade, vermindering of verlies van data en alle andere vormen van schade dan genoemd in het volgende lid, uit welken hoofde dan ook, is uitgesloten.
5. De in deze algemene voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid van *ten Hove - GEO* gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid van *ten Hove - GEO*. *ten Hove - GEO* is, met inachtneming van de limitering als bedoeld in het volgende lid, uitsluitend aansprakelijk te houden voor aan hem toerekenbare, directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze algemene voorwaarden;
 - de eventuele redelijke kosten noodzakelijk om de gebrekkige prestatie van *ten Hove - GEO* aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan *ten Hove - GEO* toegerekend kunnen worden;
 - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
6. In geval niettegenstaande de in het overige van deze algemene voorwaarden vervatte aansprakelijkheidsuitsluitingen enige aansprakelijkheid op *ten Hove - GEO* mocht rusten, zal deze in eerste instantie beperkt zijn tot het alsnog deugdelijk verlenen van de Diensten. Indien zodanig herstel niet mogelijk is of aantoonbaar zinloos is, is de aansprakelijkheid van *ten Hove - GEO* beperkt tot ten hoogste eenmaal de factuurwaarde van de Overeenkomst, althans dat gedeelte van de Overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, of, indien de Overeenkomst reeds een langere looptijd heeft dan drie maanden, de over de laatste drie maanden verschuldigde factuurwaarde.
7. Onverminderd het bepaalde in het vorige lid, vervalt iedere aanspraak op schadevergoeding van een Klant die geen Consument is, indien deze niet binnen één maand nadat hij de schade heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken, daarvan Schriftelijk melding heeft gemaakt bij *ten Hove - GEO*. Voor Consumenten geldt dat zij de schade binnen bekwame tijd nadat zij deze hebben ontdekt of redelijkerwijs hadden behoren te ontdekken, Schriftelijk bij *ten Hove - GEO* dienen te melden.
8. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijn bedraagt de verjaringstermijn van alle rechtsvorderingen jegens *ten Hove - GEO* één jaar. Rechtsvorderingen van Consumenten, gegrond op feiten die de stelling zouden rechtvaardigen dat de E-Learning niet aan de Overeenkomst beantwoordt, verjaren door verloop van twee jaren na de beschikbaarstelling van de E-Learning, tenzij de Consument het gebrek niet kende of redelijkerwijs niet kon kennen, in welk geval het bepaalde in de eerste zin van dit lid van toepassing is.
9. De Klant vrijwaart *ten Hove - GEO* van zijn eventuele aanspraken en aanspraken van derden, waaronder Gebruikers mede begrepen, voor schade waarvan de oorzaak aan anderen dan *ten Hove - GEO* toerekenbaar is. Indien *ten Hove - GEO* uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Klant gehouden *ten Hove - GEO* zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al

hetgeen te doen dat van hem in dat geval redelijkerwijs verwacht mag worden. Indien de Klant in gebreke blijft in het nemen van adequate maatregelen, is *ten Hove - GEO*, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van *ten Hove - GEO* en/of derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Klant.

ARTIKEL 14. | INTELLECTUELE EIGENDOM

1. *ten Hove - GEO* dan wel diens licentiegevers, waaronder begrepen samenwerkingspartners of andere rechthebbenden, behouden zich het auteursrecht en alle overige rechten van intellectuele eigendom voor op alle door of namens *ten Hove - GEO* in het kader van de Dienstverlening ontwikkelde, gebruikte of ter beschikking gestelde werken en materialen, waaronder begrepen werkwijzen, methoden, lesstof, trainingsmateriaal en de E-Learning, ongeacht de vorm waarin deze zijn verstrekt.
2. De uitoefening van de in het vorige lid bedoelde rechten, openbaarmaking en verveelvoudiging daaronder begrepen, is zowel tijdens als na de uitvoering van de Overeenkomst uitsluitend voorbehouden aan *ten Hove - GEO* dan wel diens licentiegevers. Niets in de Overeenkomst, waaronder deze algemene voorwaarden mede begrepen, strekt tot overdracht van enig intellectueel eigendomsrecht.
3. De Klant en Gebruikers verkrijgen uitsluitend een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht met betrekking tot de in lid 1 bedoelde werken, en uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het gebruik overeenkomstig de aard en het doel van de Overeenkomst.
4. Het is de Klant en Gebruikers niet toegestaan om de in lid 1 bedoelde werken of delen daarvan te kopiëren, te reproduceren, te bewerken, openbaar te maken, te verveelvoudigen, te distribueren, commercieel te exploiteren of anderszins aan derden ter beschikking te stellen, behoudens voor zover dit dwingend voortvloeit uit de aard en/of strekking van de Overeenkomst of uitdrukkelijk en Schriftelijk is toegestaan door *ten Hove - GEO*.
5. *ten Hove - GEO* is gerechtigd de kennis, inzichten, ervaring, werkwijzen en methoden die hij in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst ontwikkelt of opdoet, te gebruiken en verder te ontwikkelen ten behoeve van andere opdrachten of doeleinden, mits daarbij geen vertrouwelijke informatie van de Klant wordt prijsgegeven.

ARTIKEL 15. | KLACHTENREGELING

1. *ten Hove - GEO* streeft naar een hoogwaardige kwaliteit van dienstverlening, zowel ten aanzien van BAG-, BGT-, WOZ-, GEO- en landmeetkundige werkzaamheden als ten aanzien van E-Learning en overige activiteiten.
2. Indien de Klant niet tevreden is over de uitvoering van de Overeenkomst, wordt hij verzocht dit zo spoedig mogelijk kenbaar te maken, teneinde in onderling overleg tot een passende oplossing te komen.
3. *ten Hove - GEO* zal de ontvangst van een klacht binnen 14 dagen bevestigen en de klacht zo spoedig mogelijk, doch in beginsel binnen vier weken na ontvangst, inhoudelijk behandelen en afhandelen. Indien een langere termijn noodzakelijk is, wordt de klager daarvan gemotiveerd in kennis gesteld, onder vermelding van de verwachte termijn van afhandeling.

ARTIKEL 16. | GEHEIMHOUDING

1. Partijen verplichten zich tot strikte geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar verkrijgen.
2. Informatie geldt als vertrouwelijk indien deze door een Partij als zodanig is aangeduid, dan wel indien dit uit de aard van de informatie voortvloeit.
3. De geheimhoudingsplicht geldt zowel tijdens de looptijd van de Overeenkomst als na beëindiging daarvan.
4. *ten Hove - GEO* is gerechtigd geanonimiseerde en niet tot een persoon herleidbare gegevens te gebruiken voor interne analyse, kwaliteitsverbetering, statistische doeleinden en ontwikkeling van zijn dienstverlening.
5. *ten Hove - GEO* is gerechtigd in algemene zin te vermelden dat hij diensten heeft verleend voor de Klant, mits daarbij geen vertrouwelijke informatie wordt prijsgegeven. Het gebruik van naam, logo of concrete referenties van de Klant geschiedt uitsluitend na voorafgaande Schriftelijke toestemming van de Klant.

ARTIKEL 17. | VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

1. Voor zover *ten Hove - GEO* in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de Klant en daarbij kwalificeert als verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), geldt dit artikel als verwerkersovereenkomst tussen Partijen als bedoeld in artikel 28 lid 3 AVG. De Klant geldt in dat geval als verwerkingsverantwoordelijke. De in dit artikel gebruikte privacyrechtelijke begrippen hebben de betekenis die daaraan in de AVG wordt toegekend. Voor zover *ten Hove - GEO* persoonsgegevens voor eigen doeleinden verwerkt en daarbij zelfstandig de doeleinden en middelen van de verwerking bepaalt, treedt *ten Hove - GEO* op als verwerkingsverantwoordelijke en is dit artikel niet op die verwerking van toepassing.
2. Het onderwerp en de duur van de verwerking, de aard en doeleinden daarvan, de categorieën persoonsgegevens, de categorieën betrokkenen en de rechten en verplichtingen van de Klant worden vastgelegd in de Overeenkomst, waaronder mede begrepen de door de Klant aanvaarde offerte, een opdrachtbevestiging, een verwerkingsbijlage of andere uitdrukkelijke en Schriftelijke afspraken tussen Partijen. Deze documenten vormen tezamen met dit artikel de verwerkersovereenkomst tussen Partijen. Indien deze gegevens vóór aanvang van de verwerking nog niet voldoende concreet zijn vastgelegd, zullen Partijen deze alsnog Schriftelijk

vastleggen. *ten Hove - GEO* is gerechtigd de betreffende verwerking op te schorten of daarmee niet aan te vangen zolang de daarvoor benodigde gegevens en instructies ontbreken.

3. Tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen, bestaat het onderwerp van de verwerking uit het verwerken van persoonsgegevens voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Diensten. De verwerking vangt aan zodra *ten Hove - GEO* voor de uitvoering van de Overeenkomst toegang verkrijgt tot de betreffende persoonsgegevens en duurt voort totdat de betreffende verwerkingsdiensten zijn geëindigd en de persoonsgegevens overeenkomstig lid 18 zijn geretourneerd of verwijderd. De verwerking kan, afhankelijk van de inhoud van de Overeenkomst, onder meer bestaan uit het raadplegen, verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, controleren, vergelijken, aanvullen, bijwerken, wijzigen, opvragen, gebruiken, verstrekken, afschermen en verwijderen van persoonsgegevens in verband met BAG-, BGT-, WOZ-, GEO- en landmeetkundige werkzaamheden, het uitvoeren van analyses en ondersteunende werkzaamheden, het aanmaken en beheren van gebruikersaccounts, het verlenen van toegang tot het Platform en de E-Learning, het registreren van voortgang en toetsresultaten, het genereren van rapportages ten behoeve van de Klant en het uitvoeren van ondersteunende en beheersactiviteiten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.
4. De categorieën persoonsgegevens die in het kader van de Dienstverlening kunnen worden verwerkt, zijn afhankelijk van de Klant, de betreffende Overeenkomst, de gebruikte softwareomgeving en het overeengekomen gebruik van de Diensten. Het kan onder meer gaan om identificatiegegevens, contactgegevens, accountgegevens, gebruiksgegevens, voortgangsgegevens, toetsresultaten en overige persoonsgegevens die door of namens de Klant beschikbaar worden gesteld. De categorieën betrokkenen kunnen onder meer bestaan uit contactpersonen en medewerkers van de Klant, deelnemers en Gebruikers en natuurlijke personen van wie persoonsgegevens voorkomen in softwareomgevingen, registraties of gegevensbestanden van de Klant. De concrete categorieën persoonsgegevens en betrokkenen worden overeenkomstig lid 2 per Overeenkomst nader vastgesteld. Bijzondere categorieën van persoonsgegevens en persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten worden uitsluitend verwerkt indien dit uitdrukkelijk en Schriftelijk is overeengekomen en aan de toepasselijke wettelijke voorwaarden wordt voldaan.
5. De Klant bepaalt de doeleinden en wezenlijke middelen van de verwerking en is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid daarvan. De Klant staat er in het bijzonder voor in dat:
 - voor iedere verwerking een geldige grondslag bestaat;
 - de persoonsgegevens rechtmatig zijn verkregen en aan *ten Hove - GEO* beschikbaar mogen worden gesteld;
 - betrokkenen overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving zijn geïnformeerd;
 - de persoonsgegevens toereikend, ter zake dienend, juist en beperkt zijn tot hetgeen voor de betreffende doeleinden noodzakelijk is;
 - passende bewaartermijnen zijn vastgesteld;
 - en de aan *ten Hove - GEO* verstrekte instructies rechtmatig, duidelijk en uitvoerbaar zijn.

De Klant informeert *ten Hove - GEO* vooraf over de aanwezigheid van bijzondere of strafrechtelijke persoonsgegevens, verhoogde privacyrisico's, toepasselijke beveiligingseisen en overige omstandigheden die voor een zorgvuldige uitvoering van de verwerking van belang zijn. De Klant is gerechtigd gedocumenteerde instructies te verstrekken, informatie over de verwerking te ontvangen, audits te laten uitvoeren en bij het einde van de verwerkingsdiensten te kiezen tussen retournering en verwijdering van de persoonsgegevens, een en ander overeenkomstig dit artikel.

6. *ten Hove - GEO* verwerkt persoonsgegevens uitsluitend op basis van gedocumenteerde instructies van de Klant, waaronder mede worden begrepen de Overeenkomst en nadien door of namens de Klant verstrekte Schriftelijke instructies. Dit geldt eveneens voor de doorgifte van persoonsgegevens aan een derde land of internationale organisatie en voor het op afstand toegankelijk maken van persoonsgegevens vanuit een derde land. *ten Hove - GEO* verwerkt de persoonsgegevens niet voor andere of eigen doeleinden.
7. Indien een op *ten Hove - GEO* rustende Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke verplichting tot een verwerking noodzaakt die afwijkt van de instructies van de Klant, stelt *ten Hove - GEO* de Klant vóór aanvang van die verwerking op de hoogte van die wettelijke verplichting, tenzij de betreffende wetgeving een dergelijke kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.
8. Indien *ten Hove - GEO* van oordeel is dat een instructie van de Klant in strijd is met de AVG of andere toepasselijke Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen inzake gegevensbescherming, stelt *ten Hove - GEO* de Klant daarvan onmiddellijk in kennis. *ten Hove - GEO* is in dat geval gerechtigd de uitvoering van de betreffende instructie op te schorten totdat de Klant deze instructie heeft bevestigd, gewijzigd of ingetrokken. Indien de Klant de instructie ondanks de kennisgeving ongewijzigd handhaaft of nalaat binnen een redelijke termijn duidelijkheid te verschaffen, is *ten Hove - GEO* gerechtigd het door de betreffende instructie geraakte gedeelte van de Overeenkomst op te schorten of te beëindigen.
9. *ten Hove - GEO* waarborgt dat personen die onder zijn gezag handelen en toegang hebben tot persoonsgegevens, zich hebben verbonden tot geheimhouding van die persoonsgegevens of door een passende wettelijke geheimhoudingsplicht zijn gebonden. *ten Hove - GEO* verleent uitsluitend toegang aan personen voor wie deze toegang noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst en draagt er zorg voor dat zij de persoonsgegevens uitsluitend overeenkomstig de instructies van de Klant verwerken.
10. *ten Hove - GEO* treft, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard, omvang, context en doeleinden van de verwerking en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen, alle op grond van artikel 32 AVG vereiste passende technische en organisatorische maatregelen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen.

11. De concrete technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen en de door de Klant gestelde beveiligingsdoelstellingen worden, voor zover dit gelet op de aard van de verwerking noodzakelijk is, vastgelegd in de Overeenkomst, een beveiligingsbijlage, de toepasselijke beveiligingsvoorschriften van de Klant of andere Schriftelijke afspraken tussen Partijen. Indien *ten Hove - GEO* gebruikmaakt van systemen, software, apparatuur, accounts of infrastructuur van de Klant, is de Klant verantwoordelijk voor de beschikbaarheid, inrichting, configuratie, autorisatie, continuïteit en beveiliging daarvan, behoudens voor zover Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk anders zijn overeengekomen. *ten Hove - GEO* is verantwoordelijk voor een zorgvuldig gebruik van de aan hem verleende toegang en voor passende beveiliging van de apparatuur en werkomgeving die onder zijn eigen beheer staan.
12. *ten Hove - GEO* beoordeelt de onder zijn verantwoordelijkheid vallende beveiligingsmaatregelen periodiek en past deze waar nodig aan de actuele risico's aan. *ten Hove - GEO* is gerechtigd beveiligingsmaatregelen te wijzigen of te vervangen, mits het overeengekomen beschermingsniveau daardoor niet wezenlijk wordt verminderd. Wijzigingen die het overeengekomen beschermingsniveau wezenlijk kunnen beïnvloeden, worden vooraf met de Klant afgestemd.
13. De Klant verleent *ten Hove - GEO* algemene Schriftelijke toestemming om bij de verwerking gebruik te maken van subverwerkers, waaronder begrepen leveranciers van het Platform, specialistische derden en aanbieders van andere voor de Dienstverlening noodzakelijke systemen of ondersteuning. De bij het aangaan van de Overeenkomst eventueel reeds gebruikte subverwerkers worden vermeld in de Overeenkomst, een bijlage of een door *ten Hove - GEO* beschikbaar gesteld overzicht.
14. *ten Hove - GEO* informeert de Klant ten minste veertien dagen vooraf over een voorgenomen toevoeging of vervanging van een subverwerker. Daarbij verstrekt *ten Hove - GEO* in ieder geval informatie over de identiteit en vestigingsplaats van de subverwerker, de aard van de uitbestede verwerking en, indien van toepassing, een doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte. De Klant kan binnen deze termijn op redelijke en met gegevensbescherming verband houdende gronden Schriftelijk bezwaar maken. Indien de Klant niet tijdig bezwaar maakt, wordt de betreffende subverwerker geacht onder de algemene toestemming van de Klant te vallen.
15. Indien de Klant tijdig bezwaar maakt, zullen Partijen in overleg treden over een redelijke oplossing. *ten Hove - GEO* is in dat geval gerechtigd de betreffende subverwerker niet in te schakelen, een redelijk alternatief aan te bieden of, indien geen redelijk alternatief beschikbaar is, het door de betreffende subverwerker geraakte gedeelte van de Overeenkomst te beëindigen. *ten Hove - GEO* zal de betreffende subverwerker geen toegang tot de persoonsgegevens van de Klant verlenen zolang een tijdig en gemotiveerd bezwaar niet is afgehandeld.
16. *ten Hove - GEO* legt aan iedere subverwerker bij overeenkomst of andere Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke rechtshandeling in wezen dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming op als de verplichtingen die op grond van dit artikel op *ten Hove - GEO* rusten, voor zover deze verplichtingen relevant zijn voor het aan de subverwerker uitbestede gedeelte van de verwerking. *ten Hove - GEO* blijft tegenover de Klant volledig verantwoordelijk voor de nakoming van deze verplichtingen door de subverwerker.
17. *ten Hove - GEO* zal de Klant, rekening houdend met de aard van de verwerking, door middel van passende technische en organisatorische maatregelen ondersteunen bij het nakomen van diens verplichtingen ten aanzien van verzoeken van betrokkenen tot uitoefening van hun rechten, waaronder begrepen het recht op inzage, rectificatie, wissing, beperking van de verwerking, overdraagbaarheid van gegevens en het recht van bezwaar. Indien *ten Hove - GEO* rechtstreeks een verzoek van een betrokkene ontvangt dat betrekking heeft op een verwerking waarvoor de Klant verwerkingsverantwoordelijke is, stuurt *ten Hove - GEO* dit verzoek zonder onredelijke vertraging door aan de Klant. *ten Hove - GEO* geeft geen zelfstandig inhoudelijk gevolg aan een dergelijk verzoek, tenzij de Klant daartoe instructie geeft of *ten Hove - GEO* daartoe wettelijk verplicht is.
18. *ten Hove - GEO* zal de Klant, rekening houdend met de aard van de verwerking en de hem ter beschikking staande informatie, ondersteunen bij het nakomen van diens verplichtingen op grond van de artikelen 32 tot en met 36 AVG. Deze ondersteuning kan, voor zover relevant, betrekking hebben op:
 - het beveiligen van de verwerking;
 - het onderzoeken en beoordelen van inbreuken in verband met persoonsgegevens;
 - het melden van dergelijke inbreuken aan de toezichthoudende autoriteit;
 - het informeren van betrokkenen;
 - het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen; en
 - voorafgaand overleg met de toezichthoudende autoriteit.
19. *ten Hove - GEO* informeert de Klant zonder onredelijke vertraging zodra hij kennisneemt van een inbreuk in verband met persoonsgegevens die betrekking heeft op door hem ten behoeve van de Klant verwerkte persoonsgegevens. *ten Hove - GEO* verstrekt daarbij, voor zover de betreffende informatie beschikbaar is:
 - een beschrijving van de aard van de inbreuk;
 - de categorieën en, bij benadering, het aantal betrokkenen en persoonsgegevensregisters waarop de inbreuk betrekking heeft;
 - een beschrijving van de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk;
 - een beschrijving van de genomen of voorgestelde maatregelen om de inbreuk aan te pakken en de mogelijke nadelige gevolgen daarvan te beperken; en
 - de beschikbare contactgegevens voor verdere informatie.

Indien deze informatie niet gelijktijdig kan worden verstrekt, kan *ten Hove - GEO* de informatie zonder onredelijke vertraging in fasen verstrekken. De Klant blijft verantwoordelijk voor de beoordeling of een melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens of

communicatie aan betrokkenen noodzakelijk is. *ten Hove - GEO* doet een dergelijke melding of communicatie niet zelfstandig, tenzij de Klant daartoe instructie geeft of een wettelijke verplichting op *ten Hove - GEO* rust.

20. *ten Hove - GEO* stelt aan de Klant alle informatie ter beschikking die redelijkerwijs noodzakelijk is om de naleving van de verplichtingen uit dit artikel en artikel 28 AVG aan te tonen. *ten Hove - GEO* zal audits, waaronder inspecties, door de Klant of een door de Klant aangewezen onafhankelijke auditor toestaan en daaraan bijdragen. Een audit wordt in beginsel ten minste tien werkdagen vooraf aangekondigd, vindt plaats tijdens gebruikelijke werktijden en wordt zodanig uitgevoerd dat de bedrijfsvoering van *ten Hove - GEO* niet onnodig wordt verstoord en geen toegang wordt verkregen tot persoonsgegevens of vertrouwelijke informatie van andere klanten.
21. De Klant maakt voor de controle van de naleving waar redelijkerwijs mogelijk eerst gebruik van reeds beschikbare informatie, verklaringen, rapportages of andere controlemiddelen van *ten Hove - GEO*. Een audit ter plaatse vindt in beginsel niet vaker dan eenmaal per kalenderjaar plaats, tenzij een wettelijke verplichting, een verzoek van een toezichthoudende autoriteit, een inbreuk in verband met persoonsgegevens of een concrete en redelijke aanwijzing van niet-naleving aanleiding geeft tot een aanvullende audit. De auditor is gehouden tot geheimhouding en mag uitsluitend worden geweigerd indien *ten Hove - GEO* daarvoor objectief gerechtvaardigde gronden heeft. De kosten van de audit komen voor rekening van de Klant, tenzij uit de audit blijkt dat *ten Hove - GEO* wezenlijk is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit dit artikel. De in dit lid en het vorige lid opgenomen praktische voorwaarden mogen niet worden gebruikt om een wettelijk gerechtvaardigde audit onmogelijk te maken of onredelijk te belemmeren.
22. *ten Hove - GEO* verwerkt persoonsgegevens in beginsel binnen de Europese Economische Ruimte. Doorgifte van persoonsgegevens aan een derde land of internationale organisatie, waaronder mede begrepen toegang vanuit een derde land, vindt uitsluitend plaats op basis van een gedocumenteerde instructie of voorafgaande Schriftelijke toestemming van de Klant en met inachtneming van hoofdstuk V AVG. Indien de toestemming betrekking heeft op een subverwerker, kan deze worden verleend door het uitblijven van een tijdig bezwaar tegen een kennisgeving als bedoeld in lid 14, mits in die kennisgeving het betreffende derde land en de toepasselijke waarborg zijn vermeld. *ten Hove - GEO* draagt er zorg voor dat een doorgifte, indien vereist, berust op een adequaatheidsbesluit of op passende waarborgen, zoals door de Europese Commissie vastgestelde standaardcontractbepalingen, en dat eventuele noodzakelijke aanvullende maatregelen worden getroffen.
23. Na het eindigen van de verwerkingsdiensten retourneert *ten Hove - GEO*, naar keuze van de Klant, alle ten behoeve van de Klant verwerkte persoonsgegevens aan de Klant of verwijderd hij deze persoonsgegevens. De Klant maakt zijn keuze uiterlijk bij het eindigen van de betreffende verwerkingsdiensten Schriftelijk kenbaar. Indien de Klant geen keuze kenbaar maakt, is *ten Hove - GEO* gerechtigd de persoonsgegevens na een redelijke termijn te verwijderen.
24. Indien de Klant voor retournering kiest, verstrekt *ten Hove - GEO* de persoonsgegevens in een redelijkerwijs beschikbaar en gebruikelijk formaat. Na de retournering verwijderd *ten Hove - GEO* de nog bij hem aanwezige kopieën. Indien de Klant voor verwijdering kiest, verwijderd *ten Hove - GEO* de persoonsgegevens op passende en veilige wijze. *ten Hove - GEO* bevestigt de verwijdering op verzoek van de Klant.
25. Het bepaalde in de vorige leden geldt niet voor zover Unierecht of lidstaatrecht *ten Hove - GEO* verplicht tot verdere bewaring van de persoonsgegevens. In dat geval stelt *ten Hove - GEO* de Klant van deze verplichting op de hoogte, tenzij de betreffende wetgeving dit verbiedt, en verwerkt *ten Hove - GEO* de persoonsgegevens uitsluitend nog voor het doel en gedurende de termijn waarvoor de wettelijke bewaarplicht geldt.
26. Voor zover persoonsgegevens in reservekopieën aanwezig blijven, worden deze volgens de gebruikelijke back-up- en overschrijfcycclus verwijderd. Tot dat moment worden deze gegevens niet voor andere doeleinden gebruikt en niet opnieuw actief verwerkt, behoudens voor zover herstel van een reservekopie noodzakelijk is. Indien een reservekopie wordt hersteld, blijft de instructie tot retournering of verwijdering onverkort van toepassing.
27. Indien de persoonsgegevens uitsluitend aanwezig zijn in systemen, infrastructuur of configuraties die onder beheer van de Klant staan, is de Klant verantwoordelijk voor het bewaren, retourneren en verwijderen van die persoonsgegevens binnen zijn eigen omgeving. *ten Hove - GEO* beëindigt na afloop van de Overeenkomst het gebruik van de aan hem verleende toegang en verwijderd de eventueel door hem buiten de omgeving van de Klant opgeslagen kopieën overeenkomstig dit artikel. De Klant draagt zorg voor het tijdig intrekken van accounts, autorisaties en overige toegangsrechten.
28. Indien Partijen een afzonderlijke verwerkersovereenkomst sluiten, prevaleert die afzonderlijke verwerkersovereenkomst bij strijdigheid boven dit artikel. Bij strijdigheid tussen dit artikel en een andere bepaling van deze algemene voorwaarden, prevaleert dit artikel voor zover de strijdigheid betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van de Klant. Een wezenlijke wijziging van dit artikel of van de opdrachtspecifieke verwerkingsafspraken is voor een reeds lopende verwerking slechts van toepassing indien deze uitdrukkelijk en Schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen.

ARTIKEL 18. | SLOTBEPALINGEN

1. *ten Hove - GEO* is gerechtigd om zijn rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst aan een derde over te dragen, waaronder begrepen overdracht in het kader van een bedrijfsoverdracht of herstructurering, zonder dat daarvoor voorafgaande toestemming van de Klant is vereist.

2. *ten Hove - GEO* is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen hebben geen betrekking op reeds gesloten Overeenkomsten, tenzij de wijziging noodzakelijkerwijs voortvloeit uit wet- of regelgeving, de wijziging geen nadelige gevolgen heeft voor de Klant of de Klant uitdrukkelijk met de wijziging instemt.
3. Op iedere Overeenkomst en alle daaruit tussen Partijen voortvloeiende rechtsverhoudingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
4. Partijen zullen zich, alvorens een geschil aan de rechter voor te leggen, inspannen om het geschil in onderling overleg op te lossen.
5. Uitsluitend de bevoegde rechter binnen het arrondissement van de Rechtbank Overijssel is in eerste aanleg bevoegd om van eventuele geschillen tussen Partijen kennis te nemen, onverminderd het recht van *ten Hove - GEO* om een andere volgens de wet bevoegde rechter aan te wijzen. Indien de Klant een Consument is, is de Consument gerechtigd de volgens de wet bevoegde rechter te kiezen binnen een maand nadat *ten Hove - GEO* Schriftelijk heeft aangekondigd bij de door hem aangewezen rechter te willen procederen.