

Algemene Voorwaarden

StellaSpark

Hoofdstuk 1 - Algemene bepalingen

Artikel 1 - Definities

- 1.1 StellaSpark: de onderneming StellaSpark, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel, vestiging Utrecht, onder nummer 65012240.
- 1.2 Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon waarmee StellaSpark een Overeenkomst tot levering van goederen en/of diensten heeft afgesloten of waarmee StellaSpark onderhandelt over de totstandkoming van een Overeenkomst.
- 1.3 Aanbieding: de door StellaSpark aan Klant uitgebrachte offerte met betrekking tot het leveren van goederen en/of verlenen van diensten, volgens een daarbij verstrekte omschrijving.
- 1.4 Overeenkomst: de door de Klant aanvaarde Aanbieding en elke wijziging of aanvulling daarop, mits schriftelijk door StellaSpark en Klant overeengekomen.

Artikel 2 - Toepasselijkheid van deze voorwaarden

- 2.1 Deze voorwaarden gelden voor iedere Aanbieding en iedere Overeenkomst tussen StellaSpark en een Klant, waarop StellaSpark deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen nadrukkelijk is afgeweken.
- 2.2 De toepasselijkheid van eventuele inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van de Klant wordt nadrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.3 Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien en voor zover deze schriftelijk en uitdrukkelijk door StellaSpark zijn bevestigd.
- 2.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven. StellaSpark en Klant zullen in dat geval in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.

Artikel 3 - Aanbieding en Opdrachtaanvaarding

- 3.1 Een Aanbieding bindt StellaSpark niet en geldt slechts als een uitnodiging tot het plaatsen van een order door de Klant, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 3.2 Door StellaSpark gedane Aanbiedingen zijn geldig gedurende dertig (30) dagen, tenzij anders aangegeven.

- 3.3 Een Overeenkomst komt tot stand op het moment dat StellaSpark van de Klant de schriftelijke aanvaarding van een Aanbieding ontvangt.

Artikel 4 - Uitvoering van de Overeenkomst

- 4.1 StellaSpark spant zich in de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit te voeren.
- 4.2 De Klant verstrekt tijdig alle gegevens, informatie en materialen die StellaSpark nodig heeft om de opdracht conform Overeenkomst uit te voeren. Bovendien garandeert de Klant de beschikbaarheid van de bij werkzaamheden betrokken medewerkers van Klant conform de overeengekomen planning. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan StellaSpark zijn verstrekt, heeft StellaSpark het recht om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de in redelijkheid uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan de Klant in rekening te brengen.
- 4.3 Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft StellaSpark het recht om bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 4.4 De Klant betreft geen derden bij de uitvoering van de opdracht, tenzij dat schriftelijk is overeengekomen met StellaSpark.
- 4.5 Indien door StellaSpark of door StellaSpark ingeschakelde derden in het kader van de Overeenkomst werkzaamheden worden verricht op de locatie van Klant of een door de Klant aangewezen locatie, dan draagt de Klant kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
- 4.6 Gedurende de Overeenkomst en tot twee (2) jaar na beëindiging van de Overeenkomst, is het, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, de Klant niet toegestaan om medewerkers die namens of vanuit StellaSpark bij de uitvoering betrokken zijn geweest, betaalde werkzaamheden (al dan niet op basis van een dienstverband) aan te bieden.
- 4.7 Alle aan Klant geleverde zaken blijven eigendom van StellaSpark totdat alle bedragen die Klant aan StellaSpark op grond van de tussen partijen gesloten Overeenkomst verschuldigd is, volledig aan StellaSpark zijn voldaan.

Artikel 5 - Contractduur en uitvoeringstermijn

- 5.1 Een overeengekomen termijn voor de uitvoering is geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de Klant StellaSpark derhalve schriftelijk in gebreke te stellen.
- 5.2 StellaSpark dient bij overschrijding een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de Overeenkomst.

Artikel 6 - Wijziging van de Overeenkomst

- 6.1 Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst dienovereenkomstig schriftelijk aanpassen.

- 6.2 De uitvoering van de Overeenkomst wordt hervat zodra de Klant conform artikel 3 een gewijzigde Aanbieding heeft geaccepteerd. StellaSpark is niet verplicht en kan niet worden verplicht om de Overeenkomst ongewijzigd uit te voeren.
- 6.3 Klant aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in lid 1 van dit artikel het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van het eindresultaat kan worden beïnvloed.
- 6.4 Indien de wijziging of aanvulling op de Overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties hebben, dan zal StellaSpark de Klant hierover van tevoren inlichten. Indien een vast bedrag is overeengekomen, dan zal StellaSpark daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst een aanpassing van dit bedrag tot gevolg heeft.
- 6.5 In afwijking van lid 4 zal StellaSpark niet meer kosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.

Artikel 7 - Geheimhouding

- 7.1 Klant en StellaSpark dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 7.2 De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn.

Artikel 8 - Intellectueel eigendom

- 8.1 StellaSpark is exclusief rechthebbende op alle intellectuele eigendomsrechten (waaronder mede begrepen, doch daartoe niet beperkt: auteursrechten, databankrechten, merkrechten, octrooirechten en handelsnaamrechten) met betrekking tot onderzoeksvoorstellen, (tussentijdse) rapportages, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software en andere stukken afkomstig van StellaSpark.
- 8.2 Alle door StellaSpark verstrekte stukken, zoals onderzoeksvoorstellen, (tussentijdse) rapportages, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software en andere stukken, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de Klant en mogen niet geheel of gedeeltelijk door hem zonder schriftelijke toestemming van StellaSpark worden openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht.
- 8.3 Klant heeft het recht om stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de Overeenkomst.
- 8.4 StellaSpark behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, openbaar te maken of ter kennis van derden te brengen voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie van Klant ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 9 - (Tussentijdse) beëindiging

- 9.1 StellaSpark is gerechtigd om, onverminderd haar recht op schadevergoeding, zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of die Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien:
- de Klant enige verplichting op grond van de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt;
 - executoriaal beslag wordt gelegd op een substantieel deel van het vermogen van de Klant;
 - StellaSpark gegronde redenen heeft om te vrezen dat Klant niet in staat is dan wel zal zijn om zijn verplichtingen voortvloeiende uit de met StellaSpark gesloten Overeenkomsten te voldoen en Klant op verzoek van StellaSpark niet of onvoldoende zekerheid stelt voor de nakoming van zijn verplichtingen.
- 9.2 Zowel StellaSpark als de Klant kan de Overeenkomst per direct opzeggen of ontbinden indien de andere partij surseance van betaling aanvraagt of surseance van betaling krijgt verleend, faillissement aanvraagt dan wel failliet wordt verklaard, of indien de onderneming van de andere partij wordt ontbonden, geliquideerd of stil gelegd.
- 9.3 Bij tussentijdse beëindiging van de uitvoering van een Overeenkomst is de Klant verplicht de tot het moment van de beëindiging aan StellaSpark verschuldigde kosten van uitvoering en overige kosten te voldoen.
- 9.4 Alle vorderingen die StellaSpark bij tussentijdse beëindiging van de uitvoering van de Overeenkomst op de Klant heeft of mocht verkrijgen, zullen terstond en volledig opeisbaar zijn, terwijl StellaSpark voorts gerechtigd is alle haar toekomstige goederen terug te nemen.
- 9.5 De Klant is niet gerechtigd om zich jegens StellaSpark op enig opschortingsrecht of verrekening te beroepen.

Artikel 10 - Gebreken en klachttermijnen

- 10.1 Klachten over de verrichtte werkzaamheden dienen door de Klant binnen tien (10) dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen zestig (60) dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan StellaSpark.
- 10.2 Indien een klacht gegrond is, zal StellaSpark de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de Klant zinloos is geworden. Dit laatste dient door de Klant kenbaar te worden gemaakt.
- 10.3 Ook indien de Klant tijdig reclameert, blijft zijn verplichting tot betaling bestaan.

Artikel 11 - Betaling

- 11.1 Alle door StellaSpark gehanteerde prijzen en tarieven zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Tenzij anders overeengekomen, zijn alle prijzen steeds in euro's en dient de Klant alle betalingen in euro's te voldoen.
- 11.2 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van de Klant, dan geldt dat StellaSpark gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste drie (3) maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien de Klant niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is Klant gerechtigd binnen dertig (30) dagen na de kennisgeving de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden. De Klant komt zodanig recht tot opzegging echter niet toe indien beide partijen reeds zijn overeengekomen dat de geldende prijzen en tarieven worden aangepast op basis van een index of andere maatstaf.
- 11.3 Partijen zullen in de Overeenkomst de datum of data waarop StellaSpark de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan de Klant in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door de Klant betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal Klant binnen een door StellaSpark te bepalen termijn na factuurdatum betalen. De Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 11.4 Indien de Klant verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is de Klant, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd.
- 11.5 Indien de Klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan StellaSpark de vordering uit handen geven. In dat geval is de Klant, naast het dan verschuldigde totale bedrag, tevens gehouden tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen, gerechtsdeurwaarders en incassobureaus.

Artikel 12 - Aansprakelijkheid

- 12.1 StellaSpark is jegens de Klant alleen aansprakelijk in het geval van een toerekenbare tekortkoming. StellaSpark is derhalve niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat StellaSpark is uitgegaan van de door Klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij de onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.

- 12.2 In alle gevallen is aansprakelijkheid van StellaSpark beperkt tot enkel directe schade. De aansprakelijkheid van StellaSpark voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van de Klant, schade verband houdende met het gebruik van door Klant aan StellaSpark voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Klant aan StellaSpark voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van StellaSpark wegens verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 12.3 De Klant vrijwaart StellaSpark voor alle aanspraken van derden tot vergoeding van elke schade die het directe of indirecte gevolg is van haar werkzaamheden.
- 12.4 Tenzij nakoming door StellaSpark blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van StellaSpark wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien de Klant StellaSpark onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en StellaSpark ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat StellaSpark in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 12.5 De door StellaSpark te vergoeden schade is beperkt tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs. Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één (1) jaar, wordt de voor die Overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen bedongen voor één (1) jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van StellaSpark voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, meer bedragen dan € 25.000 (vijfentwintig duizend euro).
- 12.6 De totale aansprakelijkheid van StellaSpark voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend euro).
- 12.7 De aansprakelijkheid van StellaSpark vervalt door verloop van zes (6) maanden vanaf de dag waarop de uitvoering van de Overeenkomst door voltooiing of opzegging is geëindigd.

Artikel 13 - Overmacht

- 13.1 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan:
- a. overmacht van leveranciers van StellaSpark,
 - b. het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van leveranciers die door de Klant aan StellaSpark zijn voorgeschreven;
 - c. gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door de Klant aan StellaSpark is voorgeschreven;
 - d. overheidsmaatregelen;
 - e. elektriciteitsstoring;
 - f. storing van internet, computernetwerk of telecommunicatiefaciliteiten;
 - g. oorlog;
 - h. werkbezetting;
 - i. staking;
 - j. algemene vervoersproblemen;
 - k. netwerkaanvallen (waaronder denial of service attacks).
- 13.2 Indien een overmachtsituatie langer dan twee (2) maanden duurt, heeft elk der partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel 14 - Toepasselijk recht

- 14.1 Op elke Overeenkomst tussen StellaSpark en de Klant is Nederlands recht van toepassing.
- 14.2 Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 14.3 Alle geschillen, van welke aard dan ook, die tussen partijen mochten ontstaan en niet in der minne opgelost kunnen worden, zullen bij uitsluiting worden berecht door de Rechtbank te Utrecht.

Artikel 15 - Wijziging voorwaarden

- 15.1 StellaSpark behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
- 15.2 Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de Overeenkomst tussen Klant en StellaSpark.

Hoofdstuk 2 - Nexus

Indien StellaSpark met Klant een Overeenkomst heeft waar de dienst Nexus onderdeel van uitmaakt, dan zijn in aanvulling op de bepalingen in Hoofdstuk 1 tevens de voorwaarden in dit Hoofdstuk van toepassing.

Artikel 16 - Uitvoering

- 16.1 Uitvoering van de Overeenkomst aangaande Nexus begint binnen een redelijke termijn na het aangaan van de Overeenkomst.
- 16.2 De Klant is voor Nexus de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de Overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op Nexus telkens per kalenderjaar vooraf verschuldigd.
- 16.3 StellaSpark is nimmer verplicht om aan de Klant een fysieke drager te verstrekken met daarop de Nexus programmatuur.

Artikel 17 - Functionele wijzigingen

- 17.1 StellaSpark kan wanneer zij dat noodzakelijk acht updates of upgrades uitbrengen voor Nexus, onder meer om fouten op te lossen of de prestaties daarvan te verbeteren. Deze updates en upgrades worden automatisch door StellaSpark geïnstalleerd in de online omgeving.
- 17.2 Het doorvoeren van updates of upgrades kan tot gevolg hebben dat de functionaliteiten van Nexus veranderen. Suggesties van de Klant met betrekking tot gewenste functionaliteiten zijn welkom, maar mede omdat wensen ten aanzien van functionaliteiten van verschillende Klanten strijdig kunnen zijn berust het eindoordeel om deze functionaliteiten al dan niet te realiseren bij StellaSpark, waarbij steeds een balans zal worden gezocht tussen de wensen van verschillende Klanten en de benodigde ontwikkelcapaciteit.

Artikel 18 - Garantie

- 18.1 StellaSpark staat er niet voor in dat Nexus foutloos is. StellaSpark spant zich in om fouten als bedoeld in lid 4 van dit artikel binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door StellaSpark zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door Klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij StellaSpark zijn gemeld. StellaSpark staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door StellaSpark is ontwikkeld, zullen worden verholpen.
- 18.2 De Klant zal op basis van door StellaSpark verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in Nexus, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. StellaSpark verklaart zich bereid om op verzoek van de Klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door Klant te nemen maatregelen, tegen door StellaSpark te stellen (financiële) voorwaarden.

- 18.3 StellaSpark is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
- 18.4 StellaSpark staat er niet voor in dat Nexus tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.
- 18.5 Daar waar in dit artikel sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door StellaSpark schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Klant deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. De Klant is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. StellaSpark heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere gebreken in of aan de programmatuur dan met betrekking tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.

Artikel 19 - Beschikbaarheid

- 19.1 StellaSpark spant zich naar redelijkheid in om een maandelijkse beschikbaarheid van Nexus van minimaal 99.5% te realiseren. Desalniettemin kan StellaSpark geen ononderbroken beschikbaarheid garanderen.
- 19.2 StellaSpark voert doorlopende monitoring uit op de beschikbaarheid van Nexus en biedt de Klant inzicht in de resultaten hiervan.
- 19.3 De Klant heeft het recht om StellaSpark in gebreke te stellen indien StellaSpark de zich ten doel gestelde maandelijkse beschikbaarheid, zoals bedoeld in lid 1 van dit artikel, aantoonbaar niet heeft gehaald. In dat geval dient de Klant de ingebrekestelling aan StellaSpark kenbaar te maken uiterlijk 14 dagen na het einde van de maand waarop er sprake was van ondermaatse beschikbaarheid. StellaSpark heeft daarna vervolgens een redelijke termijn om de achterliggende oorzaken te verhelpen en daarmee de beschikbaarheid op orde te maken.
- 19.4 StellaSpark kan Nexus geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. StellaSpark zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zoveel mogelijk buiten kantoor tijden laten plaatsvinden. StellaSpark informeert de Klant 5 werkdagen van tevoren over gepland onderhoud indien hierdoor Nexus naar verwachting langer dan 10 minuten niet beschikbaar zal zijn.
- 19.5 De Klant kan StellaSpark schriftelijk verzoeken om gepland onderhoud, bedoeld in lid 4 van dit artikel, uit te stellen. De Klant dient in dat geval kenbaar te maken waarom en hoe lang uitstel gewenst is. StellaSpark is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, maar spant zich hiertoe naar redelijkheid in.

Artikel 20 - Ondersteuning

- 20.1 StellaSpark biedt de Klant binnen de Overeenkomst aangaande Nexus ondersteuning bij korte technische en praktische gebruiksvragen over Nexus. Voor het beantwoorden van complexe vragen of uitgebreide ondersteuningsverzoeken kan StellaSpark aanvullende kosten in rekening brengen. Deze kosten zullen vooraf aan de Klant kenbaar worden gemaakt. Pas na schriftelijk akkoord door de Klant worden de werkzaamheden door StellaSpark uitgevoerd.
- 20.2 De helpdesk van StellaSpark is bereikbaar gedurende tussen 8:00 - 18:00 uur (Nederlandse tijd) op werkdagen (maandag tot en met vrijdag), met uitzondering van officiële Nederlandse feestdagen en dagen waarvan StellaSpark vooraf heeft aangegeven gesloten te zijn. Actuele contactgegevens voor de helpdesk zijn te vinden via Nexus.
- 20.3 StellaSpark spant zich maximaal in om bij de helpdesk ingediende vragen zo spoedig mogelijk te beantwoorden, maar de tijd die hiervoor nodig is, hangt af van de aard van de vraag of het verzoek.

Artikel 21 - Beëindiging van de dienstverlening

- 21.1 De Klant heeft het recht om de Overeenkomst aangaande Nexus op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen. Opzegging dient schriftelijk plaats te vinden. Als de beëindiging van de Overeenkomst vóór het einde van het lopende kalenderjaar plaatsvindt, dan crediteert StellaSpark de Klant het deel van eventueel vooraf betaalde bedragen voor Nexus voor de resterende termijn binnen dit kalenderjaar.
- 21.2 Bij beëindiging van de Overeenkomst aangaande Nexus biedt StellaSpark aan de Klant op aanvraag kosteloos de gelegenheid om de op dat moment meest recente kopie van alle klantgegevens in Nexus te ontvangen als SQL-backup. Het backup-bestand wordt aangeboden als een online download. Mocht de Klant van deze dienst gebruik willen maken, dan dient dit schriftelijk kenbaar te worden gemaakt te worden uiterlijk 14 dagen voor de formele einddatum van de Overeenkomst.
- 21.3 Uiterlijk 30 dagen na beëindiging van de Overeenkomst verwijderd StellaSpark alle data van de Klant uit Nexus. Dit betreft ook de onder lid 2 van dit artikel genoemde backup.
- 21.4 Indien de Overeenkomst aangaande Nexus tussentijds beëindigd wordt door omstandigheden zoals bedoeld in artikel 9 lid 2, dan heeft de Klant het recht om de meest actuele kopie van de Nexus broncode te ontvangen. Mocht de Klant van dit recht gebruik willen maken, dan dient dit schriftelijk kenbaar te worden gemaakt te worden uiterlijk 14 dagen na beëindiging van de Overeenkomst.

Bijlage 1 - Verwerking persoonsgegevens

Indien StellaSpark bij de uitvoering van de Overeenkomst ten behoeve van Klant Persoonsgegevens verwerkt, zijn in aanvulling op de Algemene Voorwaarden de onderstaande voorwaarden van toepassing.

Artikel 1 - Algemeen

- 1.1 De begrippen die in deze Bijlage worden gedefinieerd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: "AVG") hebben de betekenis die daaraan in de AVG is toegekend.
- 1.2 Bij de verwerking van Persoonsgegevens kan Klant worden aangemerkt als Verwerkingsverantwoordelijke, of indien Klant de Persoonsgegevens ten behoeve van een derde partij verwerkt als Verwerker. StellaSpark vervult (afhankelijk van de hoedanigheid waarin de Klant Persoonsgegevens verwerkt) de rol van Verwerker of subverwerker.

Artikel 2 - Doeleinden van de verwerking

- 2.1 StellaSpark verbindt zich ertoe om onder de voorwaarden uit de Overeenkomst in opdracht van Klant Persoonsgegevens te verwerken. De verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van het uitvoeren van de Overeenkomst, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.
- 2.2 StellaSpark zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Klant is vastgesteld. Klant zal StellaSpark op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in deze Bijlage zijn genoemd.
- 2.3 StellaSpark heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van Persoonsgegevens. StellaSpark neemt geen beslissingen over de ontvangst en het gebruik van de Persoonsgegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van Persoonsgegevens.

Artikel 3 - Verplichtingen leverancier

- 3.1 Ten aanzien van de in Artikel 2 genoemde verwerkingen zal StellaSpark zorg dragen voor de naleving van de voorwaarden die, op grond van de AVG, worden gesteld aan het verwerken van Persoonsgegevens.
- 3.2 StellaSpark zal Persoonsgegevens en andere gegevens verwerken die door of namens de Klant aan StellaSpark zullen worden aangeleverd.
- 3.3 StellaSpark zal Klant, op diens verzoek daartoe en binnen een redelijke termijn, informeren over de door zijn genomen maatregelen aangaande zijn verplichtingen onder deze Bijlage.
- 3.4 De verplichtingen van StellaSpark die uit deze Bijlage voortvloeien, gelden ook voor degenen die Persoonsgegevens verwerken onder het gezag van StellaSpark.

- 3.5 StellaSpark zal Klant in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van Klant in strijd is met relevante privacywet- en regelgeving.
- 3.6 StellaSpark zal Klant de noodzakelijke medewerking verlenen wanneer er in het kader van de verwerking een gegevensbeschermingseffectbeoordeling, of voorafgaande raadpleging van de toezichthouder, noodzakelijk mocht zijn.

Artikel 4 - Doorgifte van persoonsgegevens

- 4.1 StellaSpark mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen en buiten de Europese Unie, met inachtneming van de relevante wet- en regelgeving.
- 4.2 StellaSpark zal Klant, op diens verzoek daartoe, melden om welk land of landen het gaat.

Artikel 5 - Verdeling van verantwoordelijkheid

- 5.1 Partijen dragen beide zorg voor de naleving van toepasselijke privacywet- en regelgeving.
- 5.2 De toegestane verwerkingen worden door StellaSpark uitgevoerd binnen een (semi-)geautomatiseerde omgeving.
- 5.3 StellaSpark is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de Persoonsgegevens onder deze Bijlage, overeenkomstig de instructies van Klant en onder de uitdrukkelijke (eind)verantwoordelijkheid van Klant. Voor alle overige verwerkingen van Persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen maar niet beperkt tot de verzameling van de Persoonsgegevens door Klant, verwerkingen voor doeleinden die niet door Klant aan StellaSpark zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is StellaSpark niet verantwoordelijk. De verantwoordelijkheid voor deze verwerkingen rust uitsluitend bij Klant.
- 5.4 Klant staat ervoor in dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot verwerkingen van Persoonsgegevens, zoals bedoeld in deze Bijlage, niet onrechtmatig is en een inbreuk maakt op enig recht van derden.

Artikel 6 - Inschakelen van derden of onderaannemers

- 6.1 Klant verleent StellaSpark hierbij toestemming om bij de verwerking derden (subverwerkers) in te schakelen.
- 6.2 Op verzoek van Klant zal StellaSpark Klant zo spoedig mogelijk informeren over de door haar ingeschakelde subverwerkers. Klant heeft het recht om bezwaar te maken tegen het inschakelen van een subverwerker. Dit bezwaar dient schriftelijk, binnen twee weken en door argumenten ondersteund, te worden ingediend.
- 6.3 StellaSpark zorgt er onvoorwaardelijk voor dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als tussen Klant en StellaSpark zijn overeengekomen. StellaSpark staat in voor een correcte naleving van deze plichten door deze derden.

Artikel 7 - Beveiliging

- 7.1 StellaSpark zal zich inspannen passende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van Persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals ongevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).
- 7.2 StellaSpark staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. StellaSpark zal zich inspannen om de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de Persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.
- 7.3 Klant stelt enkel Persoonsgegevens ter verwerking aan StellaSpark ter beschikking, indien Klant zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Klant is verantwoordelijk voor de naleving van de door Partijen afgesproken maatregelen.

Artikel 8 - Meldplicht

- 8.1 In het geval van een beveiligingslek en/of een datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwekte gegevens) zal StellaSpark, zich naar beste kunnen inspannen om Klant daarover zo snel mogelijk te informeren naar aanleiding waarvan Klant beoordeelt of zij de toezichthoudende autoriteiten en/of betrokkenen zal informeren of niet. StellaSpark spant zich naar beste kunnen in om de verstrekte informatie volledig, correct en accuraat te maken.
- 8.2 Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist zal StellaSpark meewerken aan het informeren van de terzake relevante autoriteiten en eventueel betrokkenen. Klant is verantwoordelijk voor het melden naar de relevante autoriteiten.
- 8.3 De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest, alsmede:
- wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;
 - wat is het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg;
 - wat is de (voorgestelde) oplossing;
 - wat de reeds ondernomen maatregelen zijn;
 - contactgegevens voor de opvolging van de melding;
 - wie geïnformeerd is (zoals betrokkene zelf, Klant, toezichthouder).

Artikel 9 - Afhandeling verzoeken van betrokkenen

- 9.1 In het geval dat een betrokkene een verzoek over zijn persoonsgegevens richt aan StellaSpark, zal StellaSpark het verzoek doorsturen aan Klant en de betrokkene hiervan op de hoogte stellen. Klant zal het verzoek vervolgens verder zelfstandig

afhandelen. Indien blijkt dat de Klant hulp benodigd heeft van StellaSpark voor de uitvoering van een verzoek van een betrokkene, zal StellaSpark hieraan meewerken en kan StellaSpark hiervoor kosten in rekening brengen.

Artikel 10 - Geheimhouding en vertrouwelijkheid

- 10.1 Op alle Persoonsgegevens die StellaSpark van Klant ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Bijlage rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. StellaSpark gebruikt de informatie niet voor een ander doel dan waarvoor het is verkregen, tenzij het in een zodanige vorm is gebracht dat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is.
- 10.2 Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing;
- voor zover Klant uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen; of
 - indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van de Hoofdovereenkomst of deze Bijlage; en
 - indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.

Artikel 11 - Audit

- 11.1 Klant heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke deskundige die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van alle punten uit deze Bijlage.
- 11.2 Deze audit vindt uitsluitend plaats nadat Klant de bij StellaSpark aanwezige soortgelijke auditrapportages heeft opgevraagd, beoordeeld en redelijke argumenten aanbrengt die een door Klant geïnitieerde audit alsnog rechtvaardigen. Een dergelijke audit wordt gerechtvaardigd wanneer de bij StellaSpark aanwezige soortgelijke auditrapportages geen of onvoldoende uitsluitsel geven over het naleven van deze Bijlage door StellaSpark. De door Klant geïnitieerde audit vindt twee weken na voorafgaande aankondiging door Klant, eens per jaar plaats.
- 11.3 StellaSpark werkt aan de audit mee en stelt alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk en binnen een redelijke termijn, waarbij een termijn van maximaal twee weken redelijk is tenzij een spoedeisend belang zich hiertegen verzet, beschikbaar.
- 11.4 De bevindingen van de uitgevoerde audit worden door Partijen in onderling overleg beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, al dan niet doorgevoerd door één van de Partijen of door beide Partijen gezamenlijk.
- 11.5 De kosten voor de audit worden door de Klant gedragen.

Artikel 12 - Duur en opzegging

- 12.1 De Bijlage is aangegaan voor de duur zoals bepaald in de Overeenkomst tussen Partijen en bij gebreke daarvan in ieder geval voor de duur van de samenwerking.
- 12.2 De Bijlage kan tussentijds niet worden opgezegd.
- 12.3 Partijen mogen deze Bijlage alleen wijzigen met wederzijdse instemming.
- 12.4 Na beëindiging van de Bijlage vernietigt StellaSpark de van Klant ontvangen Persoonsgegevens onverwijld, tenzij Partijen anders overeenkomen.