VetIntelligence B.V. | Algemene Voorwaarden

Versie 1.4 | 25 maart 2026

Dit zijn de algemene voorwaarden van **VetIntelligence B.V.,** een onderneming die ingeschreven is bij de Kamer van Koophandel onder inschrijvingsnummer 54061091 (hierna aangeduid als "**VetIntelligence**").

Artikel 1. Definities

De met een hoofdletter geschreven woorden in deze Algemene Voorwaarden hebben, zowel in meervoud als enkelvoud, de betekenis zoals hieronder beschreven, tenzij elders in deze Algemene Voorwaarden of in de Overeenkomst een (andere) betekenis is toegekend.

1.1. **Abonnement:** een Overeenkomst tussen de Klant en VetIntelligence waarbij de Klant periodiek een overeengekomen vergoeding betaalt in ruil voor de doorlopende levering van bepaalde Diensten, zoals bijvoorbeeld een SaaS-dienst.

1.2. **Account:** het persoonlijke account van de Eindgebruiker dat nodig is om toegang te krijgen tot (en gebruik te maken van) de SaaS-dienst.

1.3. **Algemene Voorwaarden**: onderhavige algemene voorwaarden, welke integraal onderdeel uitmaken van de Overeenkomst.

1.4. **AVG:** de Verordening 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens.

1.5. **Bijlage:** alle documenten die als bijlage aan de Algemene Voorwaarden of Overeenkomst zijn toegevoegd en die daardoor een onlosmakelijk onderdeel daarvan uitmaken.

1.6. **Diensten**: de door VetIntelligence onder de Overeenkomst aan Klant te leveren diensten en werkzaamheden, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de levering, Implementatie en Integratie van SaaS-diensten, advies of andere werkzaamheden.

1.7. **Eindgebruiker**: de natuurlijke persoon welke de SaaS-diensten onder verantwoordelijkheid van Klant gebruikt, in overeenstemming met de Overeenkomst.

1.8. **Implementatie en Integratie**: de integratie, implementatie en aanpassingen die nodig zijn voor het technisch functioneren van de Diensten in de (digitale) omgeving van Klant, en/of de installatie en configuratie die nodig zijn om volledig gebruik te kunnen maken van de SaaS-diensten.

1.9. **Intellectuele Eigendomsrechten**: alle rechten van intellectuele eigendom waaronder in ieder geval begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, rechten op domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.

1.10. **Kantooruren:** van 8.30 tot 17.30 (Nederlandse tijd) op werkdagen, uitgezonderd Nederlandse feestdagen die op een doordeweekse dag vallen.

1.11. **Klantdata**: alle informatie en gegevens die door Klanten en Eindgebruikers wordt opgeslagen via de Diensten, of die anderszins bij het gebruik van de Diensten worden verwerkt.

1.12. **Klant:** de natuurlijke- of rechtspersoon handelend in uitoefening van beroep of bedrijf, met wie VetIntelligence de Overeenkomst sluit.

1.13. **Offerte:** een schriftelijk aanbod van VetIntelligence.

1.14. **Overeenkomst**: de overeenkomst tussen Partijen voor de levering van Diensten door VetIntelligence waarvan in elk geval, zonder beperking, VetIntelligence's Offerte of aanbod, deze Algemene Voorwaarden en eventuele aanvullende documenten zoals een Verwerkersovereenkomst integraal onderdeel uitmaken.

1.15. **Partij(en):** VetIntelligence en Klant individueel of gezamenlijk.

1.16. **Proefperiode:** de periode waarin Klant gratis of tegen gereduceerd tarief gebruik kan maken van de SaaS-dienst (mogelijk met beperkte functionaliteiten).

1.17. SaaS-dienst: de software-as-a-service oplossing die VetIntelligence aan Klant ter beschikking stelt, waaronder begrepen kan zijn de online toegankelijke webapplicatie en/of mobiele applicaties, widgets, plug-ins, embedded scripts, API's, interface-elementen die in websites of applicaties van derden kunnen worden geïntegreerd, browser extensies, alle bijbehorende documentatie en handleidingen, evenals alle Updates.

1.18. Verwerkersovereenkomst: de overeenkomst tussen Partijen zoals opgenomen in Bijlage II, die van toepassing is wanneer VetIntelligence bij de levering van de Diensten in opdracht van Klant persoonsgegevens verwerkt.

Artikel 2. Toepasselijkheid en rangorde

2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van VetIntelligence en op alle daaruit voortvloeiende Overeenkomsten, waaronder uitbreidingen of wijzigingen van bestaande Overeenkomsten, en eventuele tussen de partijen te sluiten toekomstige Overeenkomsten, zelfs indien VetIntelligence nalaat deze Algemene Voorwaarden nogmaals van toepassing te verklaren.

2.2. De Overeenkomst tussen kan uit meerdere documenten bestaan. In principe zijn deze documenten aanvullend op elkaar van toepassing. In geval van tegenstrijdigheden is de onderstaande rangorde van toepassing, waarbij een document dat hoger is vermeld voorrang heeft op een document dat lager is vermeld:

a. de geaccordeerde Offerte;
b. de Verwerkersovereenkomst (Bijlage II);
c. de Algemene Voorwaarden.

2.3. Afwijkende bedingen en overeenkomsten en de toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de Klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij deze uitdrukkelijk en schriftelijk door VetIntelligence zijn aanvaard.

Artikel 3. Totstandkoming van Overeenkomsten

3.1. Een Overeenkomst, bijvoorbeeld een Abonnement voor de levering van een SaaS-dienst, komt tot stand op het moment dat de Klant een Offerte van VetIntelligence aanvaardt. Aanvaarding zal altijd schriftelijk plaatsvinden.

3.2. Alle Offertes en aanbiedingen van VetIntelligence zijn vrijblijvend en zijn geldig gedurende dertig (30) dagen, tenzij anders aangegeven. VetIntelligence is niet verplicht een aanvaarding na het verstrijken van deze termijn te accepteren, maar indien VetIntelligence dit wel doet, wordt de Offerte geacht te zijn aanvaard.

3.3. Indien VetIntelligence een Offerte baseert op gegevens of informatie van Klant die onjuist blijken te zijn, heeft VetIntelligence het recht de Offerte, de aanbieding of de reeds gesloten Overeenkomst dienovereenkomstig aan te passen of de Overeenkomst te beëindigen of te ontbinden.

3.4. VetIntelligence is niet gebonden aan een aanvaarding van de Offerte door Klant waarin Klant afwijkingen of aanvullingen heeft opgenomen, ook niet als deze afwijkingen slechts van geringe betekenis zijn.

3.5. De toepassing van artikel 6:227b lid 1 en 6:227c van het Burgerlijk Wetboek (hierna: “BW”) is uitgesloten.

Artikel 4. Duur en opzegging

4.1. De looptijd van een Overeenkomst in het kader van een afgebakend eenmalig project eindigt door afronding van dat project.

4.2. De looptijd van een duurovereenkomst, zoals een Abonnement, wordt in de Overeenkomst bepaald. Indien in de Overeenkomst geen looptijd is vermeld, wordt deze geacht te zijn aangegaan voor een initiële periode van een (1) jaar.

4.3. Indien de Overeenkomst buiten de reikwijdte van lid 1 van dit Artikel valt, wordt deze telkens aan het einde van de initiële looptijd stilzwijgend verlengd voor eenzelfde periode,

tenzij de Overeenkomst tegen het einde van de looptijd door één der Partijen schriftelijk wordt opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden.

4.4. Het is Partijen niet toegestaan een Overeenkomst tussentijds op te zeggen, behoudens voor zover dat uitdrukkelijk in de Overeenkomst is bepaald. De Partijen komen overeen dat artikel 7:408 lid 1 BW niet van toepassing is op de Overeenkomst.

4.5. VetIntelligence kan haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst met onmiddellijke ingang opschorten of de Overeenkomst zonder ingebrekestelling schriftelijk ontbinden, indien:

a. Klant in strijd handelt met de bepalingen van de Overeenkomst of in strijd handelt met de toepasselijke wet- en regelgeving; of
b. ten aanzien van Klant een faillissementsprocedure aanhangig is gemaakt, surseance van betaling is aangevraagd of verleend, diens activiteiten zijn beëindigd of diens onderneming is geliquideerd.

4.6. VetIntelligence mag een opschorting als bedoeld in het vorige lid uitvoeren onverminderd haar overige rechten en rechtsmiddelen op grond van de Overeenkomst of het toepasselijk recht.

4.7. Een eventuele gehele of gedeeltelijke ontbinding van de Overeenkomst heeft geen invloed op de bedragen die Klant op grond van deze Overeenkomst heeft betaald. Er vindt dan ook geen terugbetaling plaats. Klant kan slechts dat deel van de Overeenkomst ontbinden dat nog niet door VetIntelligence is uitgevoerd.

4.8. De rechten en plichten van de Partijen die vóór de beëindiging van de Overeenkomst zijn ontstaan, blijven na de beëindiging van de Overeenkomst bestaan, indien zij gezien hun aard van kracht dienen te blijven. Onder andere de volgende bepalingen blijven na beëindiging of afloop van de Overeenkomst van kracht: geheimhouding, aansprakelijkheid en toepasselijk recht en forumkeuze.

Artikel 5. Uitvoering van de Overeenkomst

5.1. Nadat Klant de Offerte heeft aanvaard, zal VetIntelligence zich inspannen om de Diensten zo spoedig mogelijk te leveren, conform de Overeenkomst.

5.2. VetIntelligence levert de Diensten steeds op basis van inspanning, tenzij VetIntelligence zich in de Overeenkomst uitdrukkelijk heeft verbonden tot het leveren van een bepaald resultaat of een bepaalde garantie. Eventuele door VetIntelligence opgegeven termijnen zijn steeds indicatief en niet te beschouwen als fatale termijnen.

5.3. VetIntelligence is gerechtigd de Overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en de verschillende fasen afzonderlijk aan Klant te factureren.

5.4. VetIntelligence is gerechtigd bij de uitvoering van de Overeenkomst derden in te schakelen. Eventuele kosten hieraan verbonden zijn alleen voor rekening van Klant indien dit vooraf is overeengekomen.

5.5. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Klant vrijwaart VetIntelligence voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van VetIntelligence, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Klant of van onveilige situaties in zijn organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis-, informatie- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden kenbaar maken aan VetIntelligence.

5.6. VetIntelligence zal zoveel mogelijk rekening houden met redelijke verzoeken van de Klant bij de uitvoering van de Overeenkomst. Omdat de SaaS-dienst een standaardproduct is dat “as-a-service” wordt aangeboden, kan VetIntelligence echter niet garanderen dat verzoeken van de Klant te allen tijde kunnen worden ingewilligd.

5.7. De Klant zal aan VetIntelligence alle ondersteuning bieden die nodig en wenselijk is om een juiste uitvoering van de Overeenkomst mogelijk te maken. In ieder geval zal de Klant:

a. tijdig en efficiënt alle nodige medewerking verlenen in verband met de Overeenkomst, met inbegrip van het verlenen van toegang tot alle systemen, koppelingen, netwerken

en fysieke locaties die VetIntelligence nodig heeft om de Diensten te verlenen. In geval van vertragingen in de door de Partijen overeengekomen medewerking van de Klant, kan VetIntelligence het overeengekomen tijdschema of het leveringsschema naar redelijkheid aanpassen;

b. bij het gebruik van de Diensten alle redelijke adviezen en instructies van VetIntelligence opvolgen;
c. alle noodzakelijke toegang verlenen tot de informatie die VetIntelligence nodig heeft om de Diensten te verlenen, met inbegrip van maar niet beperkt tot cliëntgegevens, programmacode, informatie over beveiligingstoegang en configuratiediensten, en garandeert de juistheid, volledigheid en consistentie van deze informatie;
d. voldoen aan alle toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot zijn activiteiten onder de Overeenkomst;
e. alle nodige licenties en toestemmingen te verkrijgen (en te behouden) die nodig zijn voor VetIntelligence om haar verplichtingen onder de Overeenkomst na te komen; en
f. ervoor zorgen dat zijn netwerk en systemen voldoen aan de relevante specificaties die VetIntelligence van tijd tot tijd verstrekt.

5.8. Klant garandeert dat de aan VetIntelligence verstrekte informatie en materialen juist en volledig zijn. VetIntelligence heeft het recht maar niet de plicht deze op juistheid en volledigheid te controleren. Indien blijkt dat de informatie of materialen onjuistheden bevatten of onvolledig zijn, heeft VetIntelligence het recht de dienstverlening op te schorten totdat Klant de tekortkomingen heeft verholpen.

5.9. Enige vertragingen of extra kosten als gevolg van niet-naleving door Klant van dit Artikel komen voor rekening van Klant. VetIntelligence kan hiervoor niet aansprakelijk worden gehouden.

Artikel 6. Accounts

6.1. Om gebruik te kunnen maken van de SaaS-dienst, dient een Eindgebruiker een Account te hebben. Klant kan voor haar Eindgebruikers via de SaaS-dienst zelf Accounts aanmaken.

6.2. Een Account en de logingegevens zijn strikt persoonlijk en mogen niet gedeeld worden met een andere persoon.

6.3. Het gebruik van Accounts door Eindgebruikers valt onder de verantwoordelijkheid en is voor risico van Klant. Klant is verantwoordelijk voor de geheimhouding van de wachtwoorden.

6.4. Als logingegevens van een Account zijn kwijtgeraakt of uitgelekt, zal Klant direct alle maatregelen nemen die redelijkerwijs nodig en wenselijk zijn om misbruik van het Account te voorkomen. Ook zal Klant direct melding maken bij VetIntelligence, zodat er eventueel aanvullende maatregelen genomen kunnen worden ter voorkoming van misbruik van het Account. Voor eventueel herstel van toegang tot een Account door VetIntelligence, is VetIntelligence gerechtigd Klant of Eindgebruiker zich te laten identificeren om fraudegevallen te voorkomen.

6.5. VetIntelligence heeft het recht om een Account te blokkeren bij (een vermoeden van) handelen in strijd met de Overeenkomst of de wet.

Artikel 7. Oplevering, Implementatie, Integratie en beheer

7.1. VetIntelligence zal zich inspannen zo spoedig mogelijk na de totstandkoming van de Overeenkomst de SaaS-dienst (op) te leveren of toegang daartoe mogelijk te maken, tenzij een specifieke ingangsdatum is overeengekomen.

7.2. De SaaS-dienst wordt als opgeleverd beschouwd zodra:

a. Klant of een Eindgebruiker de SaaS-dienst in gebruik neemt; of
b. VetIntelligence een mededeling aan Klant stuurt dat de SaaS-dienst opgeleverd is dan wel gebruikt kan worden.

7.3. Wanneer Implementatie en Integratie nodig is om volledig gebruik te kunnen maken van de SaaS-dienst, zal VetIntelligence hiervoor alleen hoeven zorg te dragen als dit expliciet is

overeengekomen en dan overeenkomstig hetgeen daarover in de Overeenkomst is bepaald. In alle andere gevallen is Klant zelf verantwoordelijk voor de Implementatie en Integratie van de SaaS-dienst. VetIntelligence is niet verantwoordelijk voor fouten die gemaakt worden in de Implementatie en Integratie van de SaaS-dienst door Klant of door hem ingeschakelde derden.

7.4. Indien en voor zover VetIntelligence de Implementatie en Integratie van de SaaS-dienst voor Klant verzorgt, dient Klant tijdig alle relevante gegevens uit zijn bestaande systemen ("Bestaande Klantdata") aan te leveren. Na ontvangst van de Bestaande Klantdata beoordeelt VetIntelligence of een datamigratie technisch haalbaar is en aansluit bij de mogelijkheden en structuur van de SaaS-dienst, en zal zij Klant informeren over de uitkomst van deze beoordeling. Indien de beoordeling uitwijst dat een datamigratie technisch haalbaar is, zal VetIntelligence zich inspannen om deze gegevens binnen een redelijke termijn beschikbaar te maken in de SaaS-dienst. De Klant erkent dat door verschillen tussen zijn bestaande systemen en de SaaS-dienst niet alle Bestaande Klantdata één-op-één kan worden overgezet of beschikbaar zullen zijn in de SaaS-dienst.

7.5. VetIntelligence behoudt het recht om te bepalen welke gegevens worden geïmporteerd en hoe deze worden ingedeeld. Bestaande Klantdata die niet wordt geïmporteerd, zal voor een periode van zes (6) maanden worden gearchiveerd om eventuele incomplete data te kunnen herstellen, en kan desgevraagd aan de Klant worden verstrekt in het oorspronkelijke formaat. Het blijft de verantwoordelijkheid van de Klant om te allen tijde een volledige back-up van de Bestaande Klantdata te bewaren.

7.6. Indien bij de Implementatie en Integratie van de SaaS-dienst blijkt dat systemen, koppelingen, apparatuur, programmatuur en/of de ICT-infrastructuur van Klant, dan wel door hem ingeschakelde derden, dienen te worden aangepast om de SaaS-dienst te kunnen implementeren en integreren, zal VetIntelligence hierover met Klant in overleg treden en zullen Partijen aanvullende afspraken maken voor Implementatie en Integratie van de SaaS-dienst. De aanvullende kosten die VetIntelligence in dit kader maakt, zijn uitsluitend voor rekening van Klant indien deze vooraf uitdrukkelijk zijn overeengekomen. De kosten die Klant in dit kader maakt, of laat maken, komen te allen tijde voor rekening van Klant.

7.7. Indien VetIntelligence als onderdeel van de Diensten het beheer van de SaaS-dienst verzorgt zal VetIntelligence zich inspannen de door haar voor de SaaS-dienst ingezette software up-to-date te houden. VetIntelligence is hierbij echter afhankelijk van haar toeleverancier(s). VetIntelligence is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de SaaS-dienst niet ten goede komt of indien het niet installeren dit naar haar oordeel niet ten nadele komt van de levering van de SaaS-dienst.

7.8. Klant is zelf verantwoordelijk voor het inrichten en onderhouden van een geschikte en adequate ICT-infrastructuur (waaronder hard- en software), rekening houdend met het beoogde gebruik van de SaaS-diensten. Voor een optimaal gebruik van de SaaS-diensten dient Klant in ieder geval gebruik te maken van de meest actuele versie van Google Chrome of Microsoft Edge, alsmede te beschikken over een stabiele en betrouwbare internetverbinding. Op verzoek van Klant kan VetIntelligence verdere minimum systeemspecificaties beschikbaar stellen. Klant begrijpt dat deze specificaties in de loop der tijd kunnen worden aangepast als gevolg van technologische ontwikkeling.

Artikel 8. Acceptatie

8.1. VetIntelligence zal (de aspecten van de) Diensten die vatbaar zijn voor oplevering, zoals bijvoorbeeld enige in opdracht van de Klant gerealiseerde materialen, de Implementatie en Integratie van Bestaande Klantdata, adviezen, rapporten, of andere projectresultaten etc., aan de Klant opleveren voor het beoogde gebruik zodra deze naar het oordeel van VetIntelligence gereed zijn voor oplevering en ingebruikname.

8.2. Het bepaalde in dit artikel is slechts van toepassing indien in de Overeenkomst een acceptatietest uitdrukkelijk is overeengekomen. Indien geen acceptatietest is

overeengekomen, aanvaardt Klant de Diensten in de staat waarin het zich bij aflevering bevindt (op basis van "as is" en "as available"), derhalve met inbegrip van alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken.

8.3. Tenzij anders bepaald in de Overeenkomst, zal Klant het opgeleverde binnen dertig (30) dagen na levering evalueren en accepteren of afwijzen in overeenstemming met de acceptatiecriteria die in de Overeenkomst zijn gespecificeerd. Als Klant het geleverde niet binnen deze termijn afwijst, wordt het geacht te zijn aanvaard en in overeenstemming te zijn met de Overeenkomst.

8.4. Acceptatie van het opgeleverde wordt hoe dan ook geacht te hebben plaatsgevonden indien Klant:

a. het opgeleverde (schriftelijk) goedkeurt;
b. het opgeleverde gebruikt voor productiedoeleinden, inclusief maar niet beperkt tot het operationeel in gebruik nemen van de Diensten; of
c. het opgeleverde niet afkeurt binnen de voornoemde periode.

8.5. Indien het opgeleverde in fasen wordt opgeleverd, zal Klant na voltooiing van elke fase, zijn acceptatie of afwijzing van het relevante deel van het opgeleverde geven op de wijze zoals hierboven bepaald. Klant mag een afwijzing in een latere fase niet baseren op aspecten die in een eerdere fase zijn geaccepteerd.

8.6. In het geval van gehele of gedeeltelijke afkeuring zal VetIntelligence zich maximaal inspannen om de reden van afkeuring zo spoedig mogelijk weg te nemen. Dit kan VetIntelligence doen door gemotiveerd aan te geven waarom de reden van afkeuring niet opgaat, dan wel door aanpassingen door te voeren in het opgeleverde. Klant zal vervolgens opnieuw een acceptatietest uitvoeren conform het hiervoor bepaalde, waarbij in plaats van de in lid drie van dit Artikel genoemde periode een testperiode van zeven (7) dagen geldt.

8.7. Klant kan het opgeleverde alleen afkeuren op grond van substantiële afwijking van de Overeenkomst. Indien bezwaren ten aanzien van het opgeleverde slechts ondergeschikte aspecten betreffen, wordt de het opgeleverde geacht te zijn geaccepteerd onder de voorwaarde dat deze bezwaren alsnog binnen een redelijke termijn worden weggenomen (waaronder wordt verstaan aspecten die het operationele gebruik van het opgeleverde redelijkerwijs niet in de weg staan). Bovendien mag het opgeleverde niet worden afgekeurd omwille van aspecten die enkel subjectief kunnen worden beoordeeld, met inbegrip van maar niet beperkt tot esthetische aspecten van interfaces.

Artikel 9. Gebruiksregels

9.1. Klant is verantwoordelijk voor het gebruik van de SaaS-dienst door Eindgebruikers en zal er in het bijzonder voor zorgdragen dat Eindgebruikers de in dit artikel bedoelde gebruiksregels zullen naleven.

9.2. Klant garandeert dat de SaaS-dienst niet zal worden gebruikt voor activiteiten die in strijd zijn met enige toepasselijke wet- of regelgeving. Daarnaast is het uitdrukkelijk niet toegestaan (ongeacht of dit rechtmatig is of niet) om via de SaaS-dienst materialen op te slaan, aan te bieden, te verspreiden of anderszins te verwerken die:

a. kwaadaardige inhoud bevatten (zoals malware of andere schadelijke software);
b. inbreuk maken op rechten van derden (zoals Intellectuele Eigendomsrechten), dan wel onmiskenbaar smadelijk, lasterlijk, beledigend, discriminerend of haat zaaiend zijn;
c. informatie bevatten over of behulpzaam kunnen zijn bij het schenden van rechten van derden, zoals hacktools of uitleg over computercriminaliteit die bedoeld is om de lezer criminele gedragingen te (doen) plegen en niet om zich daartegen te kunnen verdedigen;
d. een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden;

e. terroristische inhoud bevatten, zoals bedoeld in artikel 2 lid 7 van Verordening (EU) 2021/784;
f. hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) materialen die inbreuk maken op auteursrechten of andere Intellectuele Eigendomsrechten; of
g. (kinder)pornografie, bestialiteitspornografie of animaties daarvan bevatten of er kennelijk op gericht zijn om anderen te helpen dergelijke materialen te vinden.

9.3. VetIntelligence is gerechtigd om materialen die in strijd met het vorige lid via de SaaS-dienst worden verwerkt, te verwijderen of ontoegankelijk te maken. Indien VetIntelligence kennisneemt van een mogelijke inbreuk op hetgeen in het vorige lid is bepaald, zal VetIntelligence Klant hiervan op de hoogte stellen en aan Klant mededelen welke maatregelen VetIntelligence voornemens is te nemen in verband met deze inbreuk. Klant heeft vervolgens een termijn van vijf (5) werkdagen om gemotiveerd bezwaar te maken tegen de voorgestelde maatregel. VetIntelligence zal vervolgens binnen een redelijke termijn aan Klant kennisgeven hoe het besluit te handelen. In spoedeisende gevallen kan VetIntelligence echter direct ingrijpen (bijvoorbeeld door het materiaal te verwijderen of de toegang tot de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk te blokkeren), maar spant VetIntelligence zich in om Klant achteraf zo spoedig mogelijk in te lichten.

9.4. Klant dient zich ervan te onthouden om de SaaS-dienst op een zodanige wijze te gebruiken dat hinder voor andere Klanten, schade of gevaar voor het functioneren van de systemen en netwerken van VetIntelligence of derden ontstaat. VetIntelligence is gerechtigd alle maatregelen te nemen die het redelijkerwijs nodig acht om deze hinder, schade of gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

9.5. VetIntelligence mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met de in de vorige twee leden bedoelde maatregelen verhalen op Klant.

9.6. VetIntelligence is gerechtigd om naam, adres en andere identificerende gegevens van Klant of een Eindgebruiker af te geven aan een derde die klaagt dat Klant of een Eindgebruiker inbreuk maakt op diens rechten, mits daarvoor aan de uit de wet en/of jurisprudentie voortvloeiende vereisten is voldaan.

9.7. Klant zal VetIntelligence vrijwaren voor alle aanspraken, claims, boetes of andere vorderingen op welke grond dan ook die verband houden met het gebruik van de SaaS-dienst door Eindgebruikers in strijd met het beoogde doel van de SaaS-dienst of de voorwaarden uit deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 10. Beschikbaarheid en onderhoud SaaS-dienst

10.1. VetIntelligence zal zich naar redelijkheid inspannen om minstens 99.5% beschikbaarheid van de SaaS-dienst te realiseren, maar biedt hierover alleen garanties voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen middels bijvoorbeeld een service level agreement.

10.2. Het correct functioneren van de SaaS-dienst is afhankelijk minimumvereisten zoals aangeven in de Overeenkomst, zoals eisen aan de ICT-infrastructuur van Klant. VetIntelligence is niet verantwoordelijk voor het niet (correct) functioneren van en andere gebreken aan de SaaS-dienst voor zover deze te wijten zijn aan Klant. VetIntelligence blijft in voorkomend geval gerechtigd de overeengekomen vergoeding in rekening te brengen.

10.3. VetIntelligence voert regelmatig onderhoud, aanpassingen en/of verbeteringen uit aan de SaaS-dienst of onderdelen daarvan die kunnen leiden tot niet-beschikbaarheid van de SaaS-dienst. Indien onderhoud, aanpassingen of verbeteringen leiden tot een verminderde beschikbaarheid of volledige niet-beschikbaarheid van de SaaS-dienst, dan zal VetIntelligence zich inspannen dit onderhoud zoveel mogelijk uit te voeren buiten Kantooruren en Klant op voorhand te verwittigen van het geplande onderhoud. VetIntelligence is echter in geen geval gehouden tot vergoeding van enige schade die ontstaat in verband met dergelijk onderhoud, tenzij anders overeengekomen in de Overeenkomst.

10.4. Indien VetIntelligence meent dat er gevaar dreigt voor het functioneren van haar systemen, netwerk of software, is VetIntelligence gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij

redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Aangezien de SaaS-dienst via het openbare internet wordt verstrekt, is de Klant zelf verantwoordelijk voor het verkrijgen van een goede internettoegang en geschikte antivirusbescherming en dergelijke. VetIntelligence aanvaardt hiervoor geen aansprakelijkheid.

Artikel 11. Updates en Upgrades

11.1. Onder een "Update" wordt verstaan: een wijziging aan de SaaS-dienst die gericht is op het herstellen van fouten, verbeteren van prestaties of aanbrengen van kleine functionele verbeteringen, zonder dat daarbij wezenlijk nieuwe of uitgebreide functionaliteiten worden toegevoegd. VetIntelligence kan op eigen initiatief Updates uitbrengen. Deze Updates maken integraal onderdeel uit van de bestaande licentie en worden zonder aanvullende vergoeding aan Klant ter beschikking gesteld.

11.2. Onder een "Upgrade" wordt verstaan: een nieuwe versie, module of uitbreiding van de SaaS-dienst die aanvullende functionaliteit introduceert die niet reeds beschikbaar is in de overeengekomen versie van de SaaS-dienst, en die niet reeds expliciet in de Overeenkomst is opgenomen. Upgrades zijn optioneel, worden uitsluitend geleverd middels een afzonderlijke Overeenkomst en tegen een aanvullende vergoeding. Indien Klant besluit een aangeboden Upgrade niet af te nemen, blijft de versie van de SaaS-dienst die Klant tot op dat moment gebruikt beschikbaar voor gebruik.

11.3. Klant kan VetIntelligence verzoeken om specifieke aanpassingen en Updates maar VetIntelligence is te allen tijde volledig vrij om haar eigen ontwikkelingsplan uit te stippelen. Indien Klant verzoekt om een aanpassing of Update die niet voorkomt op VetIntelligence's routekaart voor ontwikkeling van de SaaS-dienst, kan VetIntelligence ervoor kiezen om een Offerte of aanbod uit te brengen voor de ontwikkeling van de specifieke aanpassingen en Updates.

Artikel 12. Ondersteuning

12.1. Indien overeengekomen, zal VetIntelligence de Klant middels een helpdesk op afstand voorzien van ondersteuning in het kader van het gebruik en het functioneren van SaaS-diensten. Enige vorm van ondersteuning wordt verleend middels de daarvoor door VetIntelligence ingezette communicatiemiddelen welke van tijd tot tijd kunnen wijzigen. VetIntelligence zal zich inspannen om eventuele verzoeken adequaat en binnen een redelijke termijn te behandelen. VetIntelligence kan hierbij redelijke beperkingen stellen aan het gebruik van de aangeboden vormen van ondersteuning. Daarnaast staat het VetIntelligence vrij om op elk moment de beschikbaarheid en reactietijden van de helpdesk nader vast te stellen en/of te wijzigen. VetIntelligence is gerechtigd Eindgebruikers van SaaS-diensten te verwijzen naar bestaande gebruikersdocumentatie.

12.2. Klant zal meldingen in het kader van support zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijven, opdat VetIntelligence in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren. VetIntelligence kan voorwaarden stellen aan de wijze van melden, kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. VetIntelligence staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning.

12.3. VetIntelligence verleent ondersteuning uitsluitend tijdens Kantooruren, tenzij een uitgebreider niveau van ondersteuning is overeengekomen, bijvoorbeeld middels een service level agreement.

Artikel 13. Meerwerk

13.1. VetIntelligence kan op verzoek van Klant andere Diensten verrichten die buiten de scope van de Overeenkomst vallen (hierna: "**Meerwerk**"). VetIntelligence is niet verplicht om een verzoek tot Meerwerk van Klant te aanvaarden en kan verlangen dat het Meerwerk wordt vastgelegd in een aanvullende overeenkomst.

13.2. Voor het uitvoeren van Meerwerk gelden de tussen Partijen overeengekomen prijzen en tarieven. Indien dergelijke afspraken ontbreken, wordt Meerwerk uitgevoerd op basis van de op dat moment geldende standaard tarieven van VetIntelligence.

13.3. VetIntelligence zal Klant voorafgaand aan de uitvoering van Meerwerk informeren over de aard en omvang daarvan, alsmede over de daaraan verbonden aanvullende kosten. VetIntelligence zal het Meerwerk uitsluitend uitvoeren nadat Klant met deze kosten heeft ingestemd.

13.4. Klant aanvaardt dat de Meerwerk van invloed kan zijn op het overeengekomen of verwachte tijdstip van levering van de Diensten, alsmede op de wederzijdse verantwoordelijkheden van Partijen uit hoofde van de Overeenkomst. VetIntelligence kan een overeengekomen tijdschema of opleveringsschema naar redelijkheid aanpassen. De noodzaak of het ontstaan van Meerwerk tijdens de uitvoering van de Overeenkomst is voor Klant nimmer reden tot opzegging of (gedeeltelijke) ontbinding van de Overeenkomst.

13.5. Bij beëindiging van de Overeenkomst zal nog niet gefactureerd Meerwerk bij Klant in rekening worden gebracht.

Artikel 14. Prijzen

14.1. In ruil voor de Diensten is Klant aan VetIntelligence een vergoeding verschuldigd conform de prijzen vermeld in de Overeenkomst. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, zijn alle door VetIntelligence vermelde prijzen exclusief omzetbelasting en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd.

14.2. Ten aanzien van overeengekomen vergoedingen geldt dat VetIntelligence eenmaal per jaar gerechtigd zal zijn de daarvoor geldende vergoedingen te wijzigen. VetIntelligence zal bij wijziging een schriftelijke kennisgeving aan Klant sturen uiterlijk een (1) maand voordat de wijziging in werking treedt. Indien Klant het niet eens is met de wijziging, heeft Klant het recht om de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de prijswijziging in werking treedt. Een opzegging dient uiterlijk zeven (7) dagen voor de datum van inwerkingtreding door VetIntelligence te zijn ontvangen. Een prijsverlaging kan door VetIntelligence op ieder moment worden doorgevoerd zonder dat Klant de mogelijkheid heeft om de Overeenkomst op te zeggen.

14.3. VetIntelligence is voorts gerechtigd de overeengekomen vergoedingen: (a) eenmaal per jaar te indexeren met een percentage dat niet hoger is dan de CBS-index voor Consumentenprijzen, gebaseerd op het jaargemiddelde of een specifieke maand uit het voorgaande kalenderjaar; en (b) tussentijds in redelijkheid te wijzigen als de tarieven van zijn toeleveranciers van bijvoorbeeld stroom, datacenter, software en (public) cloud-oplossingen daartoe redelijkerwijs aanleiding geven. VetIntelligence zal bij wijziging op grond van dit lid een schriftelijke kennisgeving aan Klant sturen uiterlijk een (1) maand voordat de wijziging in werking treedt. Een wijziging gebaseerd op dit lid geeft Klant niet het recht de Overeenkomst op te zeggen.

Artikel 15. Betaling

15.1. In de Overeenkomst is vastgelegd op welk moment VetIntelligence de vergoeding voor de overeengekomen Diensten aan de Klant in rekening zal brengen. Indien hierover geen specifieke afspraken zijn gemaakt, heeft VetIntelligence het recht om vaste vergoedingen telkens vooraf in rekening te brengen en vergoedingen die op basis van nacalculatie worden berekend telkens per kalendermaand of andere passende periode achteraf.

15.2. VetIntelligence zal de Klant een digitale (verzamel)factuur toesturen voor de overeengekomen vergoedingen op het bij VetIntelligence bekende e-mailadres van de Klant. De Klant is gehouden VetIntelligence direct te informeren indien dit e-mailadres wijzigt.

15.3. De betaaltermijn voor een factuur bedraagt veertien (14) dagen na de factuurdatum, tenzij Partijen schriftelijk andere betaaltermijnen zijn overeengekomen of indien op de betreffende factuur een langere betaaltermijn staat vermeld.

15.4. Indien Klant het niet eens is met de inhoud van een factuur, heeft hij het recht de betaling van het betwiste (doch niet enig ander) gedeelte van de factuur op te schorten, door VetIntelligence binnen de betalingstermijn schriftelijk van zijn betwisting in kennis te stellen. VetIntelligence zal zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is beoordelen of de betwisting terecht is. Indien de beoordeling uitwijst dat de betwisting onterecht is, dient Klant het openstaande bedrag te betalen binnen veertien (14) dagen nadat hij door VetIntelligence van dit oordeel op de hoogte is gesteld.

15.5. Behoudens situaties als bedoeld in het voorgaande lid, is Klant van rechtswege in verzuim met betaling vanaf de vervaldag van de factuur, zonder dat voorafgaande ingebrekestelling vereist is. VetIntelligence heeft alsdan het recht het gehele verschuldigde bedrag aan Klant in rekening te brengen, alsmede de rente over het verschuldigde bedrag vanaf de vervaldag tegen één procent (1%) per maand of, indien hoger, de wettelijke handelsrente.

15.6. Onverminderd het bovenstaande komen alle kosten die verband houden met de incasso van openstaande vorderingen – zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke (waaronder de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus) – voor rekening van Klant met een minimum van 200 euro.

15.7. VetIntelligence heeft het recht om een Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten zonder aansprakelijk te zijn voor eventuele nadelige gevolgen, indien de Klant een factuur niet volledig heeft betaald binnen de vervaltermijn, of als volledige betaling uitblijft na vrijwillige aanmaning door VetIntelligence. Gedurende de opschorting blijven eventuele periodieke vergoedingen verschuldigd.

15.8. Klant is niet gerechtigd enige aan Klant verschuldigde betalingsverplichting te verrekenen met enige vordering op VetIntelligence uit welke hoofde dan ook.

Artikel 16. Geheimhouding

16.1. Een Partij die vertrouwelijke informatie ontvangt van de andere Partij behandelt deze als strikt vertrouwelijk en gebruikt deze uitsluitend in verband met haar rechten en verplichtingen op grond van de Overeenkomst. Vertrouwelijke informatie omvat alle informatie die expliciet als zodanig is gemarkeerd, en/of waarvan de vertrouwelijke aard redelijkerwijs uit de context en context kan worden afgeleid. Offertes en de Overeenkomst zullen te allen tijde worden beschouwd als vertrouwelijke informatie.

16.2. Partijen zorgen ervoor dat werknemers en door hen ingeschakelde derden aan wie de vertrouwelijke informatie wordt of daar anderszins toegang toe verkrijgen gebonden zijn aan geheimhoudingsverplichtingen die minstens even streng zijn als hetgeen opgenomen in dit Artikel.

16.3. De verplichting om bepaalde informatie als vertrouwelijk te behandelen is niet langer van toepassing als de ontvangende Partij kan bewijzen dat deze informatie:

a. zonder toedoen of nalatigheid van de ontvangende Partij voor het publiek beschikbaar is of wordt;
b. reeds in het bezit was van de ontvangende Partij vóór de datum waarop zij door de bekendmakende Partij werd verstrekt
c. beschikbaar is van een derde Partij zonder dat deze Partij door de verspreiding van de informatie aan de ontvangende Partij in gebreke is ten aanzien van de bekendmakende Partij op grond van een vertrouwelijkheidsclausule; of
d. door de ontvangende Partij onafhankelijk en zonder gebruikmaking van de informatie van de bekendmakende Partij is ontwikkeld.

16.4. Indien een bevoegde rechtbank of andere overheidsinstantie toegang tot vertrouwelijke informatie eist, is de ontvangende Partij gerechtigd deze toegang te verlenen. Voor zover dit krachtens het toepasselijke recht is toegestaan, neemt de ontvangende Partij echter vooraf contact op met de bekendmakende Partij, zodat de bekendmakende Partij juridische stappen kan ondernemen tegen die toegang (bijvoorbeeld een voorlopige maatregel bij een

bevoegde rechtbank). De ontvangende Partij is echter nooit aansprakelijk voor het verlenen van toegang indien zij daartoe wettelijk verplicht is.

16.5. De bepalingen van dit Artikel blijven van kracht na afloop of beëindiging van de Overeenkomst, zolang de bekendmakende Partij redelijkerwijs zich redelijkerwijs kan beroepen op de vertrouwelijke aard van de betreffende informatie.

Artikel 17. Licentie en Intellectuele Eigendomsrechten

17.1. Tegen betaling van de vergoedingen zoals gespecificeerd in de Overeenkomst en indien en voor zover daarin overeengekomen tussen Partijen, verkrijgt Klant een niet-exclusieve, niet-overdraagbare en niet sub-licentieerbare licentie voor het gebruik van de overeengekomen SaaS-dienst voor de duur aangegeven in de Overeenkomst.

17.2. De overeengekomen licentie omvat uitsluitend het gebruik van de in de Overeenkomst gespecificeerde SaaS-dienst, inclusief alle toekomstige Updates. Upgrades zijn uitdrukkelijk uitgesloten van de licentie en worden slechts geleverd indien en voor zover deze door de Klant afzonderlijk worden besteld en de daaraan verbonden kosten middels een Offerte schriftelijk zijn aanvaard.

17.3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is het Klant en diens Eindgebruikers niet toegestaan om de SaaS-dienst in sublicentie te geven of beschikbaar te stellen aan derden, middels verhuur of anderszins.

17.4. Alle Intellectuele Eigendomsrechten die rusten op de Diensten, berusten bij VetIntelligence of diens licentiegevers. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij de Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst en dwingendrechtelijk in de wet uitdrukkelijk zijn toegekend.

17.5. Tenzij anders overeengekomen, zijn Klant en Eindgebruikers niet gerechtigd om wijzigingen aan te brengen aan de Diensten en eventuele andere materialen en hebben geen recht op een kopie van de broncode, behoudens de gevallen waarin dat dwingendrechtelijk is toegestaan. Het is Klant en Eindgebruikers niet toegestaan om de broncode te achterhalen door middel van reverse engineering of decompilatie.

17.6. VetIntelligence kan (technische) maatregelen nemen ter bescherming van de Diensten, en eventuele andere materialen. Indien VetIntelligence dergelijke beveiligingsmaatregelen heeft genomen, is het Klant en de Eindgebruikers niet toegestaan om deze beveiliging te ontwijken of te verwijderen.

17.7. Het is Klant en de Eindgebruikers niet toegestaan om enige aanduiding van Intellectuele Eigendomsrechten te verwijderen of aan te passen. Het is tevens niet toegestaan om aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter uit materialen van VetIntelligence te verwijderen.

17.8. VetIntelligence is gerechtigd beeldmerk, logo of naam van Klant te gebruiken in zijn externe communicatie. Het is VetIntelligence toegestaan de (bedrijfs)naam, het logo en een algemene beschrijving van Klant te gebruiken ten behoeve van eigen promotie en/of publiciteit. Hierover zal de Klant altijd geïnformeerd worden en de Klant kan hier binnen veertien dagen bezwaar tegen maken.

Artikel 18. Klantdata

18.1. Klant en/of diens Eindgebruikers bezitten alle rechten en aanspraken en op alle Klantdata. Klant is als enige verantwoordelijk voor de wettigheid, betrouwbaarheid, integriteit, nauwkeurigheid en kwaliteit van Klantdata.

18.2. VetIntelligence verkrijgt kosteloos een licentie op de Klantdata voor het leveren, onderhouden, analyseren en verbeteren van de Diensten, met inbegrip van alle toekomstige aspecten ervan. Dit omvat onder meer, maar is niet beperkt tot:

a. het ontwikkelen en trainen van de machine learning- en AI-modellen van VetIntelligence;
b. het personaliseren en optimaliseren van de gebruikerservaring;

c. het uitvoeren van data-analyses, benchmarking en wetenschappelijk onderzoek;
d. het opstellen van geaggregeerde statistieken en inzichten;
e. het oplossen van technische problemen en storingen; en
f. het ontwikkelen van nieuwe functionaliteiten en diensten.

18.3. VetIntelligence zal bij het gebruik van Klantdata zoals bedoeld in het vorige lid voldoen aan alle toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de AVG, en zal passende technische en organisatorische maatregelen treffen om de vertrouwelijkheid en veiligheid van de Klantdata te waarborgen.

18.4. De Klant vrijwaart VetIntelligence van alle claims van derden die gebaseerd zijn op de stelling dat bepaalde Klantdata inbreuk maakt op rechten van derden (zoals Intellectuele Eigendomsrechten) of anderszins onrechtmatig is of wordt gebruikt.

18.5. VetIntelligence is niet verantwoordelijk voor verlies, vernietiging, wijziging of openbaarmaking van Klantdata veroorzaakt door Klant of een derde (met uitzondering van die derden die in opdracht van VetIntelligence werken).

18.6. Bij beëindiging van de Overeenkomst, ongeacht de reden van beëindiging, zal VetIntelligence de Klantdata zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk vernietigen of verwijderen, met inachtneming van het hiernavolgende artikel (Exit).

Artikel 19. Exit

19.1. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd, zal VetIntelligence op verzoek van Klant een kopie van de Klantdata aanleveren in een daarvoor gebruikelijk bestandsformaat en op een daarvoor gebruikelijke wijze. De eerste gegevensexport is kosteloos. Indien Klant op een later moment een aanvullende of herhaalde kopie van de Klantdata wenst, is VetIntelligence gerechtigd de daarmee gemoeide kosten afzonderlijk bij Klant in rekening te brengen.

19.2. Klant dient het hiervoor bedoelde verzoek uiterlijk een (1) maand vóór de datum waarop de Overeenkomst eindigt schriftelijk bij VetIntelligence in te dienen. VetIntelligence is pas gehouden om medewerking te verlenen aan het verzoek indien alle door Klant verschuldigde bedragen en eventuele andere verplichtingen uit de Overeenkomst volledig zijn voldaan of nagekomen.

19.3. VetIntelligence heeft het recht om alle Klantdata en bijbehorende omgevingen te verwijderen nadat de kopie zoals hiervoor beschreven bij Klant is aangeleverd en Klant de ontvangst hiervan heeft bevestigd. Indien Klant geen verzoek indient zoals bedoeld in dit artikel, heeft VetIntelligence het recht om op de datum waarop de Overeenkomst eindigt de Klantdata en bijbehorende omgevingen te verwijderen.

Artikel 20. Aansprakelijkheid

20.1. De totale aansprakelijkheid van VetIntelligence wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Klant overeengekomen vrijwarings- of garantieverplichting, is beperkt tot een vergoeding van schade tot maximaal een bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Indien de Overeenkomst een looptijd heeft van meer dan één jaar, wordt het voor die Overeenkomst toepasselijke maximale aansprakelijkheidsbedrag gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) die in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende incident onder de Overeenkomst aan VetIntelligence zijn betaald. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van VetIntelligence voor schade, op welke rechtsgrond dan ook, meer dan vijfhonderdduizend euro (€ 500.000) bedragen.

20.2. VetIntelligence is niet aansprakelijk voor indirecte schade. Onder indirecte schade wordt verstaan: (a) gederfde winst, (b) gemiste besparingen, (c) verminderde goodwill, (d) schade door bedrijfsstagnatie, (e) schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Klant, (f) schade verband houdende met het gebruik van door Klant aan VetIntelligence voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden, (g) schade verband houdende met de inschakeling van door Klant aan VetIntelligence voorgeschreven

toeleveranciers, en (h) schade door verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

20.3. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij VetIntelligence meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen VetIntelligence vervalt door het enkele verloop van zes (6) maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij Klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

20.4. De aansprakelijkheid van VetIntelligence wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Klant VetIntelligence deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn gesteld wordt om de tekortkoming weg te nemen, en VetIntelligence ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat VetIntelligence in staat is adequaat te reageren.

20.5. Enige beperking of uitsluiting van aansprakelijkheid geldt niet indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van VetIntelligence, dood of lichamelijk letsel, of in andere situaties waarin een beperking van de aansprakelijkheid wettelijk niet is toegestaan.

20.6. De toepassing van artikel 6:271 e.v. BW is uitgesloten. Dit betekent dat Partijen in geval van ontbinding geen verplichting hebben om reeds ontvangen prestaties ongedaan te maken.

Artikel 21. Overmacht

21.1. Geen van beide Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien de Partij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt in het bijzonder, maar niet uitsluitend, verstaan: binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, transportblokkades, stakingen, epidemieën, pandemieën, netwerkaanvallen zoals SYN (synchrone) floods of (distributed) denial of service attacks, bedrijfsstoringen, branden, overstromingen, in- en uitvoerbelemmeringen, internetstoringen en het geval dat VetIntelligence's leveranciers VetIntelligence verhinderen haar verplichtingen onder de Overeenkomst na te komen.

21.2. In geval van overmacht zal de getroffen Partij alles in het werk stellen om een geschikte remedie of alternatieve bron te vinden om de overmacht te verhelpen.

21.3. Elke Partij heeft het recht de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst op te schorten gedurende de periode dat de overmacht voortduurt. Indien deze periode langer duurt dan zestig (60) dagen, heeft elke Partij het recht om de Overeenkomst te ontbinden zonder verplichting tot betaling van schadevergoeding aan de andere Partij.

Artikel 22. Privacy

22.1. Voor zover VetIntelligence in het kader van de Diensten jegens de Klant optreedt als verwerker van persoonsgegevens in de zin van de AVG, gelden daarvoor de voorwaarden uit de tussen de Partijen overeengekomen Verwerkersovereenkomst zoals opgenomen in Bijlage II.

Artikel 23. Wijzigingen

23.1. VetIntelligence heeft het recht om deze Algemene Voorwaarden tussentijds te wijzigen. Eventuele wijzigingen worden door VetIntelligence ten minste dertig (30) dagen van tevoren aan Klant doorgegeven.

23.2. Indien een door VetIntelligence aangekondigde wijziging van de Algemene Voorwaarden (de werking van) de Diensten dan wel de positie van Klant aanzienlijk negatief beïnvloedt, kan Klant de Overeenkomst opzeggen tegen en uiterlijk tot de datum waarop de wijziging van kracht wordt met inachtneming van een opzegtermijn van veertien (14) dagen.

23.3. Wijzigingen van ondergeschikt belang, wijzigingen die noodzakelijk zijn vanwege gewijzigde wet- en regelgeving en wijzigingen die in het voordeel zijn van Klant, kunnen door VetIntelligence worden te allen tijde worden doorgevoerd. Klant heeft bij dergelijke wijzigingen niet het recht om de Overeenkomst op te zeggen.

Artikel 24. Overige bepalingen

24.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Voor zover door regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen geschillen tussen Partijen in verband met de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland in het arrondissement waar VetIntelligence gevestigd is.

24.2. Waar in de Overeenkomst sprake is van "schriftelijk" wordt daaronder mede verstaan e-mailcommunicatie mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende kan worden vastgesteld.

24.3. De door VetIntelligence vastgelegde versie van enige communicatie of informatie geldt als authentiek en beslissend, behoudens tegenbewijs door Klant.

24.4. Klant geeft VetIntelligence bij voorbaat recht, zonder de uitdrukkelijke toestemming van Klant nodig te hebben, om de tussen Partijen gesloten Overeenkomst geheel, dan wel onderdelen daarvan, over te dragen aan moeder-, zuster-, en/of dochtermaatschappijen dan wel een derde partij in het geval van fusie of overname. VetIntelligence zal Klant berichten indien zulk een overdracht heeft plaatsgevonden.

24.5. Indien enige bepaling uit deze Algemene Voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Partijen in overleg treden ten einde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.

Bijlage I: EU Dataverordening

Artikel 1. Toepassingsbereik

1.1. Als de Overeenkomst (mede) betrekking heeft op de levering van een Dataverwerkingsdienst, zijn voor deze dienst, aanvullend op het algemene deel van deze Algemene Voorwaarden, de bepalingen uit deze Bijlage daarop van toepassing.

Artikel 2. Aanvullende definities

2.1. **Dataverordening**: Verordening (EU) 2023/2854.

2.2. **Dataverwerkingsdienst**: een digitale dienst als bedoeld in artikel 2, punt 8, van de Dataverordening.

2.3. **Exporteerbare Data**: de input- en outputgegevens, met inbegrip van metagegevens, die direct of indirect worden gegenereerd, of worden mede gegenereerd, door het gebruik door de klant van de dataverwerkingsdienst, met uitzondering van activa of gegevens die beschermd zijn door intellectuele-eigendomsrechten of die een bedrijfsgeheim vormen, van aanbieders van dataverwerkingsdiensten of derden.

2.4. **Digitale Activa**: elementen in digitale vorm, inclusief toepassingen, waarvoor de klant het gebruiksrecht heeft, onafhankelijk van de contractuele relatie met de dataverwerkingsdienst die hij voornemens is te verlaten om over te stappen.

2.5. **Overstap(verzoek)**: het overstappen naar een andere aanbieder van Dataverwerkingsdiensten of het overstappen naar een On-Premises ICT-infrastructuur.

2.6. **Relevante Gegevens**: de categorieën van gegevens die tijdens het overstapproces kunnen worden overgedragen, de Exporteerbare Data en Digitale Activa.

2.7. **Verwijderverzoek**: het wissen van de Relevante Gegevens.

Artikel 3. Algemeen

3.1. Op [*URL*] is voor deze Dataverwerkingsdienst informatie te vinden over: (a) het rechtsgebied dat van toepassing is op de door VetIntelligence gebruikte ICT-infrastructuur, en (b) een algemene beschrijving van de technische, organisatorische en contractuele maatregelen getroffen door VetIntelligence ter voorkoming van ongeoorloofde internationale toegang of doorgifte.

Artikel 4. Overstap (Notificatieperiode, Transitieperiode en Opvragingsperiode)

4.1. Klant kan te allen tijde een Overstapverzoek of een Verwijderverzoek indienen. De Klant vermeldt in het verzoek (i) de gewenste actie (overstap of verwijdering), indien bij overstap (ii) op welke Dataverwerkingsdienst het verzoek betrekking heeft en (iii) gegevens over de bestemmingsaanbieder.

4.2. Zodra VetIntelligence een Verzoek heeft ontvangen dat voldoet aan Artikel 4.1 vangt een notificatieperiode aan. De notificatieperiode bedraagt twee (2) maanden en is bij Overeenkomsten met een vaste looptijd van twee (2) maanden of korter gelijk aan de volledige looptijd, een en ander tenzij anders overeengekomen.

4.3. Indien de Overeenkomst van rechtswege eindigt, dient de Klant het Verzoek zodanig tijdig in te dienen dat de notificatieperiode vóór die einddatum afloopt.

4.4. Bij een Verwijderverzoek verwijdert VetIntelligence de Relevante Gegevens zo spoedig mogelijk na afloop van de notificatieperiode, tenzij wettelijke bewaarplichten anders bepalen.

4.5. Indien sprake is van een Overstapverzoek als bedoeld in lid 1, vangt op de dag waarop de notificatieperiode eindigt, een transitieperiode aan van maximaal dertig (30) dagen. Tijdens de transitieperiode is VetIntelligence verplicht de Klant te ondersteunen bij uitvoering van diens exit-strategie, voor zover deze betrekking heeft op de geleverde Dataverwerkingsdienst(en) waarvoor een Overstapverzoek is ingediend.

4.6. Tijdens de transitieperiode zal VetIntelligence:

a. ondersteuning bieden voor de exitstrategie van de Klant in het kader van de Diensten, onder meer door relevante informatie te verstrekken;
b. redelijke, door Partijen af te stemmen, bijstand verlenen in het overstapproces, binnen normale werktijden;
c. met de nodige zorgvuldigheid handelen om de bedrijfscontinuïteit in stand te houden en de Diensten op grond van de Overeenkomst te blijven verlenen;
d. ervoor zorgen dat gedurende het overstapproces een hoog beveiligingsniveau wordt gehandhaafd, met name wat betreft de beveiliging van de gegevens tijdens de doorgifte ervan en de voortdurende beveiliging van gegevens, en;
e. informatie over bekende risico's voor de continuïteit van de Diensten verstrekken.

4.7. Klant heeft het recht om de transitieperiode één (1) keer te verlengen met een periode die Klant zelf passender acht voor de uitvoering van de in het kader van lid 1 gekozen vorm van overstappen, met inachtneming van de verplichting voor Klant om hierbij te goeder trouw te handelen. De keuze hiertoe kan Klant zowel vooraf als tijdens de Transitieperiode schriftelijk aan VetIntelligence kenbaar maken. Daarbij vermeldt Klant in ieder geval de datum waarop de Transitieperiode zal eindigen.

4.8. Na afloop van de transitieperiode heeft Klant een opvragingstermijn van dertig (30) dagen voor het opvragen van diens Exporteerbare Data en Digitale Activa. Na deze termijn zal VetIntelligence de Exporteerbare Data en Digitale Activa die rechtstreeks door Klant zijn gegenereerd of die rechtstreeks betrekking hebben op Klant, wissen indien het overstappen met succes is voltooid zoals bedoeld in artikel 5, behoudens wettelijke bewaarplichten of andersluidende afspraken.

4.9. Gedurende de notificatieperiode, transitieperiode en de daaropvolgende opvragingsperiode, blijft de Overeenkomst ongewijzigd van kracht. Indien de overgebleven looptijd niet toereikend is om de transitieperiode te overbruggen, wordt de Overeenkomst verlengd voor de periode die daarvoor nodig is tegen (naar ratio) de prijsstelling die van toepassing is op de Overeenkomst zoals overeengekomen.

4.10. VetIntelligence is gerechtigd bij Klant de gemaakte kosten in rekening te brengen die rechtstreeks voortvloeien uit de uitvoering van of ondersteuning bij het overstappen, tenzij dit niet (meer) is toegestaan op grond van dwingend recht. Bij gebreke van andere afspraken worden de dan geldende gebruikelijke tarieven gehanteerd.

Artikel 5. Vaststellen succesvol Overstappen en beëindiging

5.1. Het proces van overstappen wordt als succesvol afgerond beschouwd zodra VetIntelligence op redelijke gronden heeft vastgesteld dat het overstappen succesvol is afgerond en hiervan schriftelijk mededeling gedaan aan Klant, en Klant heeft dit niet binnen zeven (7) kalenderdagen gemotiveerd betwist.

5.2. De Overeenkomst eindigt automatisch en zonder dat daarvoor enige nadere kennisgeving is vereist indien:

a. het proces van overstappen succesvol is afgerond; of
b. aan het einde van de toepasselijke notificatieperiode, indien Klant verzocht heeft om de Relevante Gegevens te wissen in de zin van artikel 4.5.

5.3. Beëindiging van de Overeenkomst op grond van dit artikel ziet uitsluitend op de betreffende Dataverwerkingsdienst(en) en laat de Overeenkomst voor wat betreft enige andere diensten volledig onverlet.

5.4. Indien voor VetIntelligence kenbaar is dat de Overeenkomst is geëindigd, zal VetIntelligence Klant vervolgens zo spoedig mogelijk daarvan een schriftelijke bevestiging van beëindiging van de Overeenkomst sturen.

5.5. Indien de Overeenkomst op grond van het voorgaande vroegtijdig wordt beëindigd, zal Klant, onmiddellijk en zonder enige recht op verrekening, de volgende voortijdige beëindigingsvergoeding verschuldigd zijn:

a. alle openstaande vergoedingen voor alle (Dataverwerkings)diensten die vóór de ingangsdatum van beëindiging zijn geleverd, en
b. alle onbetaalde vergoedingen die de rest van de looptijd van de Overeenkomst dekken, alsof de Overeenkomst niet was beëindigd.

5.6. Alle in dit artikel genoemde bedragen zijn bij beëindiging onmiddellijk opeisbaar. Voor zover (een deel van) deze bepaling in strijd is met toepasselijk recht, stemt Klant ermee in dat deze wordt geconverteerd naar een bepaling die het beoogde effect zoveel mogelijk behoudt.

Bijlage II: Verwerkersovereenkomst

Deze Bijlage geldt als onderdeel van de Algemene Voorwaarden als Verwerkersovereenkomst in de zin van artikel 28 lid 3 AVG. Deze Verwerkersovereenkomst is van toepassing voor zover VetIntelligence (hierna genoemd: 'Verwerker') bij het leveren van Diensten uit hoofde van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van Klant (hierna genoemd: 'Verwerkingsverantwoordelijke').

Artikel 1. Toepasselijkheid

1.1. Waar in deze Verwerkersovereenkomst termen worden gebruikt die overeenstemmen met definities uit artikel 4 AVG, wordt aan deze termen de betekenis van de definities uit de AVG toegekend.

1.2. Op de verwerking van persoonsgegevens zijn de AVG, de Uitvoeringswet AVG ('UAVG') en aanverwante wetgeving van toepassing.

1.3. Deze Verwerkersovereenkomst, en met name de daarin opgenomen beveiligingsmaatregelen, kan van tijd tot tijd door Verwerker worden aangepast aan veranderende omstandigheden. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke van significante aanpassingen op de hoogte stellen.

Artikel 2. Onderwerp

2.1. Verwerker verwerkt persoonsgegevens enkel in opdracht en onder verantwoordelijkheid van de Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.

2.2. De Verwerkingsverantwoordelijke zal de Verwerker onverwijld op de hoogte stellen van de doeleinden van de verwerkingen voor zover deze niet reeds in de Overeenkomst zijn vastgelegd.

2.3. De bijzonderheden van de verwerkingen, en met name de categorieën persoonsgegevens en de doeleinden van de verwerking waarvoor de persoonsgegevens door de door Verwerker in het kader van de Overeenkomst worden verwerkt, zijn opgenomen in Annex I.

2.4. Onverminderd het voorgaande, is de Verwerker gerechtigd om de persoonsgegevens te gebruiken voor kwaliteitsdoeleinden, zoals het enquêteren van de betrokkenen of het doen van wetenschappelijk of statistisch onderzoek naar de kwaliteit van de door de Verwerker geleverde Diensten.

2.5. De Verwerker spant zich in om, in het kader van de hiervoor bedoelde werkzaamheden, de door of via de Verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking gestelde persoonsgegevens zorgvuldig te verwerken.

2.6. Partijen zullen elkaar zo spoedig mogelijk informeren over relevante wijzigingen in de verwerking van persoonsgegevens.

2.7. De door Verwerker verwerkte persoonsgegevens moeten steeds beschouwd worden als vertrouwelijke informatie. Deze informatie zal dan ook onderworpen zijn aan de geheimhoudingsplicht zoals bepaald in deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 3. Verplichtingen van de Partijen

3.1. Elke Partij neemt de verantwoordelijkheid op zich voor haar eigen verplichtingen op grond van de AVG en andere toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van privacy en gegevensbescherming.

3.2. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, op diens verzoek daartoe, informeren over de door haar genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst en de AVG. Verwerker is gerechtigd verzoeken te weigeren indien deze naar haar mening onredelijk zijn.

3.3. Verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat de inhoud, het gebruik, en de instructies voor de verwerking van persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken

op de rechten van derden en vrijwaart Verwerker tegen eventuele aanspraken van derden in dit kader.

3.4. De verplichtingen van Verwerker die uit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens Verwerken onder het gezag van Verwerker, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werknemers, in de ruimste zin van het woord.

3.5. Verwerker stelt Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk in kennis indien een instructie naar haar oordeel in strijd is met de AVG of een andere Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling inzake gegevensbescherming.

3.6. De Verwerker zal, indien dit redelijkerwijs binnen zijn invloedssfeer ligt, bijstand verlenen aan de Verwerkingsverantwoordelijke bij het vervullen van diens wettelijke verplichtingen uit hoofde van de AVG, in het bijzonder diens verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 AVG, zoals het verlenen van bijstand bij het uitvoeren van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) en een voorafgaande raadpleging bij een verwerking met een hoog risico.

3.7. In het geval van een wettelijk verplichte verwerking zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke voorafgaand aan de verwerking op de hoogte stellen van dit wettelijke vereiste, tenzij dergelijke wetgeving deze melding verbiedt.

3.8. Verwerker is gerechtigd alle redelijk gemaakte kosten in het kader van het nakomen van de verplichtingen uit dit artikel bij Verwerkingsverantwoordelijke in rekening te brengen.

Artikel 4. Beveiliging en geheimhouding

4.1. Verwerker treft passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen conform artikel 32 AVG, zoals omschreven in de Algemene Voorwaarden en in Annex III.

4.2. Bij het treffen van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen heeft Verwerker rekening gehouden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten van de beveiligingsmaatregelen, de aard, omvang en de context van de verwerkingen, de doeleinden en het beoogd gebruik van de Diensten, de verwerkingsrisico's en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen die hij gezien het beoogd gebruik van zijn producten en diensten mocht verwachten.

4.3. Verwerker streeft ernaar dat de door hem te treffen beveiligingsmaatregelen passend zijn voor het door Verwerkingsverantwoordelijke beoogde gebruik van de Diensten, maar geeft hieromtrent geen garanties.

4.4. Verwerker kan wijzigingen aanbrengen in de getroffen beveiligingsmaatregelen indien dat naar zijn oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke van belangrijke wijzigingen schriftelijk op de hoogte stellen.

Artikel 5. Inbreuken in verband met persoonsgegevens

5.1. Verwerkingsverantwoordelijke is te allen tijde verantwoordelijk voor het melden van een inbreuk in verband met persoonsgegevens ('Datalek') aan de relevante toezichthoudende autoriteit en/of betrokkenen.

5.2. Indien Verwerker een Datalek ontdekt, zal hij Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging van het Datalek informeren.

5.3. De meldplicht omvat, voor zover bekend, in ieder geval:

a. de aard van het Datalek;
b. de categorieën van betrokkenen en persoonsgegevens;
c. het aantal betrokkenen en persoonsgegevens;
d. de naam en de contactgegevens van de functionaris gegevensbescherming of een ander contactpunt waar meer informatie kan worden verkregen;
e. de waarschijnlijke gevolgen van het Datalek; en

f. de maatregelen die Verwerker heeft voorgesteld of genomen om het Datalek te herstellen en de eventuele nadelige gevolgen daarvan te beperken.

5.4. Kennisgeving zal geschieden aan de contactpersoon van de Verwerkingsverantwoordelijke, zoals opgenomen in de Overeenkomst.

5.5. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke alle redelijkerwijs te vergen ondersteuning bieden bij het voldoen aan de meldplicht van de Verwerkingsverantwoordelijke jegens de relevante Toezichthoudende Autoriteit en/of betrokkenen van wie de persoonsgegevens zijn gelekt. De hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke.

5.6. Verwerker zal in geen geval een melding doen aan de relevante toezichthoudende autoriteit en/of de betrokkenen van wie persoonsgegevens zijn gelekt of anderszins verantwoordelijk zijn voor het doen van de melding.

Artikel 6. Rechten van betrokkenen

6.1. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten (artikel 15-23 AVG) richt aan Verwerker, zal Verwerker het verzoek doorsturen aan Verwerkingsverantwoordelijke en zal Verwerkingsverantwoordelijke het verzoek verder afhandelen. Verwerker mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

6.2. Verwerker verleent, indien Verwerkingsverantwoordelijke dit verlangt, door middel van passende technische en organisatorische maatregelen medewerking aan het afhandelen van verzoeken van betrokkenen voor zover dit mogelijk en redelijk is. Verwerker mag hiervoor redelijke kosten bij Verwerkingsverantwoordelijke in rekening brengen.

Artikel 7. Subverwerkers

7.1. Verwerkingsverantwoordelijke geeft Verwerker algemene toestemming om in het kader van deze Verwerkersovereenkomst gebruik maken van derde partijen om specifieke verwerkingen te verrichten ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke (“Subverwerkers”). De Verwerker stelt de Verwerkingsverantwoordelijke ten minste veertien (14) dagen van tevoren schriftelijk in kennis van voorgenomen wijzigingen in de overeengekomen lijst van Subverwerkers om de Verwerkingsverantwoordelijke in staat te stellen om vóór de daadwerkelijke inschakeling van de Subverwerker schriftelijk bezwaar te maken richting de Verwerker tegen de beoogde wijziging(en). De Verwerker verstrekt de Verwerkingsverantwoordelijke de informatie die nodig is om de Verwerkersverantwoordelijke in staat te stellen diens recht van bezwaar uit te oefenen.

7.2. Onverminderd het voorgaande geeft de Verwerkingsverantwoordelijke specifieke toestemming voor inschakeling van de Subverwerkers die staan benoemd in Annex II.

7.3. Wanneer de Verwerker een Subverwerker in dienst neemt voor de uitvoering van specifieke verwerkingen namens de Verwerkingsverantwoordelijke, zal de Verwerker dit doen door middel van een overeenkomst die de betreffende Subverwerker in wezen dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming oplegt als die voor de Verwerker gelden uit hoofde van de tussen de Partijen geldende (relevante) afspraken. De Verwerker zorgt ervoor dat de Subverwerker voldoet aan de verplichtingen die krachtens deze afspraken en de AVG op de Verwerker rusten. De Verwerker blijft ten opzichte van de Verwerkingsverantwoordelijke volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de verplichtingen van de Subverwerker overeenkomstig de tussen de Partijen geldende afspraken.

Artikel 8. Audit

8.1. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om zelf audits uit te voeren of te laten voeren door een onafhankelijke gecertificeerde derde die aan geheimhouding is gebonden ter controle van alle punten uit de Verwerkersovereenkomst. Het onderzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zal zich altijd beperken tot het controleren van de naleving van de afspraken met betrekking tot verwerking van de persoonsgegevens zoals neergelegd

in deze Verwerkersovereenkomst en de systemen van Verwerker die voor deze Verwerkingen worden gebruikt.

8.2. Deze audit mag eens per twaalf (12) maanden plaatsvinden alsook bij een concreet vermoeden van misbruik van persoonsgegevens. Dit vermoeden moet door Verwerkingsverantwoordelijke voldoende concreet zijn onderbouwd.

8.3. De Verwerkingsverantwoordelijke kondigt de audit minimaal vier (4) weken voor plaatsvinden aan en zorgt ervoor dat de audit de bedrijfsvoering van Verwerker zo min mogelijk verstoord. De exacte datum en tijdstip van de audit zullen Partijen in onderling overleg bepalen.

8.4. Verwerker zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk ter beschikking stellen.

8.5. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Partijen vertrouwelijk worden behandeld. Verwerker zal de bevindingen beoordelen en naar eigen goeddunken en op de wijze zoals Verwerker zelf bepaalt, worden doorgevoerd door Verwerker.

8.6. De kosten van audits worden door de Verwerkingsverantwoordelijke gedragen. De redelijke kosten die Verwerker maakt in het kader van diens bijstand bij een audit komen voor rekening van de Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij uit de audit blijkt dat de Verwerker wezenlijk tekort is geschoten in de nakoming van de toepasselijke afspraken.

Artikel 9. Doorgifte persoonsgegevens

9.1. Verwerker mag de persoonsgegevens Verwerken in landen binnen de Europese Economische Ruimte ('EER'). Verwerker mag de persoonsgegevens ook doorgeven naar een land buiten de EER, mits dat land een passend beschermingsniveau waarborgt en ze voldoet aan de overige verplichtingen die op haar rusten op grond van deze Verwerkersovereenkomst en de AVG.

9.2. Op verzoek zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke melden om welk land of welke landen het gaat. Verwerker verstrekt op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke informatie omtrent het bestaan van een doorgiftemechanisme zoals bedoeld in Hoofdstuk 5 AVG.

Artikel 10. Looptijd en beëindiging

10.1. Deze Verwerkersovereenkomst treedt in werking op de datum van ondertekening van de Overeenkomst waaronder Verwerker persoonsgegevens in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke verwerkt. Deze Verwerkersovereenkomst duurt tot het moment dat de Overeenkomst eindigt en in ieder geval zo lang als Verwerker volgens de AVG optreedt in het kader van de door Verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking gestelde persoonsgegevens. Deze Verwerkersovereenkomst kan niet tussentijds worden opgezegd.

10.2. Verwerker zal, in geval van einde van de Verwerkersovereenkomst, alle onder zich zijnde en van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangen persoonsgegevens binnen een redelijke termijn aan Verwerkingsverantwoordelijke terugbezorgen, ofwel de persoonsgegevens wissen of vernietigen. De redelijke kosten die hiermee gepaard gaan zijn voor rekening van Verwerkingsverantwoordelijke.

10.3. Het bepaalde in het vorige lid geldt niet indien een wettelijke regeling het geheel of gedeeltelijk verwijderen of terugbezorgen van de persoonsgegevens door Verwerker belet. In een dergelijk geval zal Verwerker de persoonsgegevens enkel blijven verwerken voor zover noodzakelijk uit hoofde van zijn wettelijke verplichtingen.

Artikel 11. Overig

11.1. Deze Verwerkersovereenkomst vormt een integraal onderdeel van de Algemene Voorwaarden. Alle rechten en verplichtingen uit de Algemene Voorwaarden, waaronder begrepen de geheimhoudingsverplichting en beperkingen van aansprakelijkheid, zijn

derhalve ook van toepassing op de Verwerkersovereenkomst

Annex I: Specificatie persoonsgegevens en betrokkenen

Verwerker kan in het kader van de Verwerkersovereenkomst, de volgende (bijzondere) persoonsgegevens van de genoemde categorieën betrokkenen Verwerken in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke. Afhankelijk van hetgeen overeengekomen is in de Overeenkomst zijn de onderstaande categorieën betrokkenen en persoonsgegevens van toepassing.

Dienst: Sophie (Virtuele Assistent / AI-agent)	
Categorieën betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verwerkt	- Klanten van de dierenkliniek (eigenaren van dieren). - Contactpersonen van klanten (indien van toepassing, zoals mede-eigenaren of gemachtigden).
Categorieën verwerkte persoonsgegevens	Voor- en achternaam, NAW gegevens, contactgegevens (telefoon en email adres), afspraakgegevens, patiëntgegevens (dier).
Doeleinde(n) waarvoor de persoonsgegevens namens de verwerkingsverantwoordelijke worden verwerkt	Registratie nieuwe klanten, bijwerken klantgegevens, communicatie en planning omtrent afspraken en patient-gegevens (dier).
Duur van de verwerking	Persoonsgegevens worden verwerkt zolanger gebruik wordt gemaakt van deze dienst. Afnemer is verantwoordelijk voor het vaststellen van bewaartermijnen. Na beëindiging van de dienstverlening worden gegevens verwijderd of teruggeleverd aan de afnemer binnen een overeengekomen termijn, tenzij wettelijke verplichtingen anders vereisen.

Dienst: Sync (PMS)	
Categorieën betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verwerkt	Klanten van de dierenkliniek (eigenaren van dieren). - Contactpersonen van klanten (indien van

	toepassing, zoals mede-eigenaren of gemachtigden). - Leveranciers aan dierenklinieken. - Medewerkers van de dierenklinieken. - Collega-praktijken tbv spoed, 2e lijns esccalatie, en specialisten.
Categorieën verwerkte persoonsgegevens	Voor- en achternaam, NAW gegevens, contactgegevens (telefoon en email adres), financiele informatie mbt tot facturatie, afspraakgegevens, patiëntgegevens (dier).
Doeleinde(n) waarvoor de persoonsgegevens namens de verwerkingsverantwoordelijke worden verwerkt	Persoonsgegevens worden verwerkt ten behoeve van het faciliteren en ondersteunen van klantbeheer binnen de dierenkliniek, waaronder: - Registratie en beheer van klant- en patiëntgegevens; - Bijwerken en synchroniseren van klantinformatie binnen het PMS-systeem; - Communicatie met klanten, inclusief afspraakplanning, herinneringen, nieuwsbrieven, marketing en service-updates; - Beheer van behandelhistorie en patiëntendossiers; - Facturatie en financiële administratie; - Analyse en rapportage ter ondersteuning van bedrijfsprocessen binnen de kliniek.
Duur van de verwerking	Persoonsgegevens worden verwerkt zolanger gebruik wordt gemaakt van deze dienst. Afnemer is verantwoordelijk voor het

	vaststellen van bewaartermijnen. Na beëindiging van de dienstverlening worden gegevens verwijderd of teruggeleverd aan de afnemer binnen een overeengekomen termijn, tenzij wettelijke verplichtingen anders vereisen.

Dienst: Summ (Automatische transcriptie)	
Categorieën betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verwerkt	- Klanten van de dierenkliniek (eigenaren van dieren) - Contactpersonen van klanten (indien van toepassing, zoals mede-eigenaren of gemachtigden).
Categorieën verwerkte persoonsgegevens	Voor- en achternaam, NAW gegevens, contactgegevens (telefoon en email adres). Audio opnames, financiele informatie mbt tot facturatie, afspraakgegevens, patiëntgegevens (dier).
Doeleinde(n) waarvoor de persoonsgegevens namens de verwerkingsverantwoordelijke worden verwerkt	Audio gesprekken worden opgenomen met als doel medische samenvattingen te faciliteren per consult.
Duur van de verwerking	Persoonsgegevens worden verwerkt zolanger gebruik wordt gemaakt van deze dienst. Afnemer is verantwoordelijk voor het vaststellen van bewaartermijnen. Na beëindiging van de dienstverlening worden gegevens verwijderd of teruggeleverd aan de afnemer binnen een overeengekomen termijn, tenzij wettelijke verplichtingen anders vereisen. Audio opnames worden niet

	langer dan 14 dagen bewaard.

Annex II: Subverwerkers

Specificatie Subverwerkers:

Naam Subverwerker	Beschrijving aard verwerkingen	Verwerking buiten EER (Ja/Nee)	Overige informatie
Microsoft	Azure Cloud hosting	Nee	
OpenAI	AI-provider	Nee	
Petbase (optioneel)	Microchip registratie	Nee	Dit is een optionele service, beschikbaar Q2 2025
Exact	Boekhouding	Nee	Dit is een optionele service, beschikbaar Q2/Q3 2025
e-Boekhouden.nl	Boekhouding	Nee	Dit is een optionele service, beschikbaar Q2/Q3 2025
Snelstart	Boekhouding	Nee	Dit is een optionele service, beschikbaar Q2/Q3 2025
VetConnect Plus	Laboratorium verzoeken en resultaten	Nee	Dit is een optionele service, beschikbaar Q2/Q3 2025

Annex III: Beveiligingsmaatregelen

Technische maatregelen:

Beveiliging van Data:

- TLS 1.2+ voor gegevensoverdracht
- AES-256 versleuteling voor opgeslagen data
- Dagelijkse versleutelde back-ups met geografische spreiding
- Uitgebreide logging en monitoring van toegang

Toegangsbeveiliging:

- Multi-Factor Authenticatie (MFA) voor account
- Rol-gebaseerde toegangsrechten met periodieke review
- Sterk wachtwoordbeleid met complexiteitseisen
- Automatische account blokkering na periode van inactiviteit
- Gecontroleerde toegang voor beheeraccounts

Netwerkbeveiliging:

- Firewalls met 24/7 monitoring
- VPN voor externe toegang
- DDoS bescherming
- Gescheiden netwerken voor productie/development

Organisatorische maatregelen:

- Beleid & Procedures:
  - Actueel informatiebeveiligingsbeleid
  - Gedocumenteerd incidentresponsplan
  - Procedures voor wijzigingsbeheer
  - Business Continuity Planning
- Personeel & Toegang:
  - Verplichte security awareness training
  - Screening en geheimhoudingsplicht
  - Gedocumenteerd toegangsbeheer proces
- Compliance & Controle:

  - GDPR/AVG compliance
  - Periodieke penetratietests
  - Regelmatige security audits
- Incident Management:
  - Dedicated security incident team
  - Gedocumenteerde meldingsprocedure
  - Duidelijke escalatielijnen