

ALGEMENE VOORWAARDEN POSTNL SHORE B.V

1. TOEPASSELIJKHEID

- 1.1. Dit zijn de Algemene Voorwaarden welke van toepassing zijn op de door PostNL Shore B.V. (**PostNL Shore**) aangeboden dienstverlening (de **Diensten**).
- 1.2. Voor sommige specifieke Diensten kunnen aanvullende voorwaarden gelden. Dergelijke aanvullende voorwaarden gelden aanvullend op, en waar deze afwijken, in afwijking, van deze Algemene Voorwaarden PostNL Shore.
- 1.3. De toepasselijkheid van (algemene) voorwaarden gehanteerd door de contractuele wederpartij van PostNL Shore (**Opdrachtgever**) wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2. LEVERING VAN DE DIENSTEN

- 2.1. De inhoud en omvang van de Diensten wordt bepaald door de laatste door PostNL Shore aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde dienstbeschrijving voor de betreffende Diensten (de **Dienstbeschrijving**).
- 2.2. PostNL Shore zal zich inspannen de tijdige beschikbaarheid en kwaliteit van de Diensten zo goed mogelijk te waarborgen en daarbij zal PostNL Shore de Diensten, de service levels en procedures in acht nemen die zijn opgenomen in de laatste door PostNL Shore aan Opdrachtgever schriftelijk ter beschikking gestelde versie van de service level agreement voor die Diensten (de **SLA**).
- 2.3. Waar redelijkerwijs mogelijk zal PostNL Shore materiële wijzigingen in de Diensten ten minste 30 kalender dagen vooraf schriftelijk (per email of per post) aan Opdrachtgever melden door publicatie van een nieuwe SLA en/of Dienstbeschrijving of een aanvulling daarop.
- 2.4. PostNL Shore is gerechtigd de Diensten tijdelijk op te schorten wanneer dit noodzakelijk is in verband met een door te voeren wijziging dan wel in verband met preventief en/of correctief onderhoud met betrekking tot de Diensten. PostNL Shore zal Opdrachtgever waar mogelijk van te voren schriftelijk op de hoogte brengen, in geval van door PostNL Shore geplande, c.q. voor PostNL Shore bekende door derden geplande werkzaamheden welke een voorzienbare materiële impact op de Diensten hebben.
- 2.5. PostNL Shore spant zich bij het leveren van de Diensten in om een bijdrage te leveren aan het bereiken van de met de Diensten beoogde doelen, overeenkomstig het bepaalde in de Dienstbeschrijving, maar schiet niet toerekenbaar tekort jegens Opdrachtgever indien deze onverhoopt en/of ondanks haar inspanningen niet tot stand komen.

3. VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER

- 3.1. Opdrachtgever dient PostNL Shore bij de start van de Diensten en tijdens het afnemen van de Diensten gevraagd en ongevraagd tijdig te voorzien van alle voor de levering van de Diensten benodigde informatie en gegevens. Opdrachtgever staat in voor de volledigheid, correctheid en tijdige aanlevering van deze gegevens.
- 3.2. Met name zal Opdrachtgever tijdig met PostNL Shore in overleg treden voor het reserveren van extra capaciteit voor de verwerking van pieken of schoksgewijze groei

in zijn afname van de Diensten om overbelasting van de Diensten c.q. de netwerken en systemen van (de toeleveranciers van) PostNL Shore te voorkomen.

- 3.3. Op PostNL Shore rust geen verantwoordelijkheid om door Opdrachtgever aangeleverde informatie of gegevens op volledigheid of juistheid te controleren. Indien hierover vanwege PostNL Shore toch wordt geadviseerd, dan geschiedt dit onverplicht en zonder aanvaarding van enige aansprakelijkheid hiervoor.
- 3.4. Opdrachtgever dient storingen in de Diensten onverwijld aan PostNL Shore te melden. Opdrachtgever dient alle benodigde medewerking te verlenen aan een eventueel storingsonderzoek. In het geval een storing niet wordt aangetroffen c.q. door Opdrachtgever zelf werd veroorzaakt, behoudt PostNL Shore zich het recht voor de redelijke kosten ter zake van het storingsonderzoek aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 3.5. Opdrachtgever is gehouden te controleren of PostNL Shore de door Opdrachtgever aangeleverde gegevens (zoals input voor berichten lay-outs, verzend instructies, bestandsdefinities en andere instructies met betrekking tot de Opdrachtgever specifieke inrichting of uitvoering van de Diensten) correct en volledig conform de wensen van Opdrachtgever heeft overgenomen en verwerkt. Eventuele fouten dienen direct aan PostNL Shore te worden doorgegeven. Opdrachtgever wordt geacht gelegenheid tot controle te hebben gehad, telkens nadat PostNL Shore verwerkte gegevens aan Opdrachtgever heeft toegezonden.
- 3.6. Opdrachtgever draagt de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van zijn wettelijke verplichtingen bij het gebruik van de Diensten. Met name wordt Opdrachtgever gewezen op zijn eigen verantwoordelijkheid om zorg te dragen voor het beschikbaar houden en archiveren van alle voor het voeren van zijn financiële administratie benodigde gegevens. Daarbij wordt Opdrachtgever er op gewezen dat tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven of overeengekomen voor specifieke gegevens, gegevens welke ontvangen, verzonden of anderszins verwerkt worden met de Diensten, voor zover deze beschikbaar worden gemaakt via de Diensten als onderdeel daarvan, nooit langer dan 40 dagen op de online systemen van PostNL Shore voor inzage beschikbaar blijven, voor zover van toepassing. In sommige gevallen kunnen na de geldende bewaartermijn uit back-up media van PostNL Shore op verzoek van Opdrachtgever nog bepaalde gegevens worden gereconstrueerd, maar dit kan niet worden gegarandeerd en hiervoor kan PostNL Shore additionele vergoedingen in rekening brengen.
- 3.7. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om zeker te stellen dat hij bij het gebruik van de Diensten voldoet aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving onder andere voor wat betreft de inhoud van de door hem via de Diensten ontvangen berichten.

4. PRIJZEN EN BETALING VOOR DE DIENSTEN

- 4.1. PostNL Shore heeft het recht de nader overeengekomen prijzen of tarieven eenmaal per jaar voor de Diensten onder lopende overeenkomsten te verhogen in lijn met (kost)prijsontwikkelingen op de markt. Een dergelijke prijsverhoging zal tenminste een maand voor invoering daarvan schriftelijk worden medegedeeld aan Opdrachtgever.
- 4.2. Alle prijzen voor Diensten zijn exclusief BTW en overige eventueel toepasselijke belastingen en heffingen en luiden, tenzij anders expliciet aangegeven, in Euro.

- 4.3. Alle betalingen aan PostNL Shore dienen te geschieden binnen 30 werkdagen na factuurdatum, op een door PostNL Shore aan te geven wijze, in de valuta waarin is gefactureerd. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling of verrekening van enige (beweerdelijke) vordering op PostNL Shore.
- 4.4. Abonnement, licentie, aansluit, implementatie of soortgelijke vaste, gebruiksonafhankelijke vergoedingen voor de Diensten zijn, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven of overeengekomen vooraf verschuldigd. Waar dit periodieke vergoedingen betreft zijn deze per gebruikperiode (maand/ kwartaal/jaar) vooraf verschuldigd tenzij anders aangegeven of overeengekomen.
- 4.5. Gebruiksafhankelijke vergoedingen of vergoedingen voor werkzaamheden die op basis van gewerkte uren in rekening worden gebracht zijn maandelijks achteraf verschuldigd op basis van het geregistreerde gebruik of bestede tijd en gemaakte kosten, waarbij de metingen / administratie in de systemen van PostNL Shore leidend zijn.
- 4.6. PostNL Shore zal bij betwisting door Opdrachtgever van de hoogte van gebruiksaafhankelijke vergoedingen hier op een redelijke en zoveel mogelijk transparante wijze onderzoek naar doen en Opdrachtgever van de resultaten hiervan op de hoogte brengen. Opdrachtgever heeft uitdrukkelijk niet het recht betalingen op te schorten op grond van een dergelijke betwisting.
- 4.7. Indien Opdrachtgever in verzuim is geraakt ten aanzien van enig aan PostNL Shore verschuldigd bedrag, dan zal Opdrachtgever vanaf het verstrijken van de geldende betaaltermijn over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd zijn. Indien Opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft het openstaande bedrag te voldoen, dan kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval Opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten verbandhoudende met de inning van deze vordering, met een minimum van 250 EUR.
- 4.8. Indien PostNL Shore door enige tekortkoming door Opdrachtgever of door enige schending van rechten door Opdrachtgever extra kosten moet maken, extra tijd moet besteden aan het verlenen van de Diensten of PostNL Shore hierdoor geconfronteerd wordt met inactiviteit van voor de Diensten ingeplande medewerkers of derden, dan kan PostNL Shore deze extra kosten en extra bestede tijd additioneel in rekening brengen tegen haar dan geldende tarieven, onverminderd het recht van PostNL Shore om vergoeding van eventueel overige geleden schade te verlangen.
- 4.9. PostNL Shore is gerechtigd een vooruitbetaling of een “on demand” bankgarantie (van een door PostNL Shore uit te kiezen financiële instelling) van Opdrachtgever te verlangen als zekerheid voor diens (toekomstige) betalingsverplichtingen voor te leveren en geleverde Diensten. Indien aan het verzoek tot vooruitbetaling c.q. garantstelling binnen de daarvoor gestelde termijn geen gevolg wordt gegeven, heeft PostNL Shore het recht de Diensten per direct en zonder verdere vooraankondiging op te schorten totdat aan dit verzoek is voldaan.

5. GEBRUIKSBEPERKINGEN DIENSTEN

- 5.1. Opdrachtgever zal niet van de Diensten gebruik maken op een wijze welke hinder veroorzaakt voor de Diensten van PostNL Shore en/of aan de netwerken of systemen die voor het leveren van de Diensten gebruikt worden door PostNL Shore of zijn toeleveranciers. Opdrachtgever dient direct aan alle instructies van PostNL Shore

gehoor te geven ter voorkoming en/of opheffing van dergelijke hinder. PostNL Shore heeft het recht de Diensten tijdelijk op te schorten ter opheffing van dergelijke hinder.

5.2. De Opdrachtgever zal bij het gebruik van de Diensten en bij de exploitatie van eigen diensten die gebruik maken van, of gekoppeld worden aan, de Diensten niet in strijd handelen met toepasselijke wet en regelgeving, de richtlijnen van de Reclame Code Commissie, de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen voor de betreffende Dienst en/of deze algemene voorwaarden. Daarnaast zijn de navolgende handelingen en gedragingen bij het gebruik van de Diensten en bij de exploitatie van eigen diensten van Opdrachtgever in samenhang met de Diensten uitdrukkelijk verboden:

- a. spamming: het ongevraagd verzenden van grote aantallen elektronische berichten met (nagenoeg) dezelfde inhoud;
- b. het inbreuk plegen op auteursrechtelijk beschermde werken of het anderszins handelen in strijd met intellectuele eigendomsrechten van derden;
- c. het bedriegen of misleiden van derden met inbegrip van maar niet beperkt tot de afnemers van diensten van de Opdrachtgever;
- d. het bij de exploitatie van diensten van de Opdrachtgever gebruikmaken van teksten, logo's, merken of andere werken van PostNL of haar toeleveranciers zonder daarvoor uitdrukkelijke schriftelijke toestemming te hebben verkregen;
- e. het aanbieden van producten of diensten die volgens toepasselijke wet- of regelgeving verboden zijn in Nederland en/of het land waar zij worden aangeboden; of
- f. het verzenden van berichten met een beledigende, discriminerende of anderszins onrechtmatige inhoud.

5.3. Opdrachtgever is alleen gerechtigd om de Diensten voor zijn eigen interne bedrijfsdoeleinden te gebruiken en is niet gerechtigd om de Diensten al dan niet gebundeld met eigen diensten te herverkopen of aan derden aan te bieden of ten bate van derden te gebruiken zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van PostNL Shore.

5.4. Het is niet toegestaan om onder een valse naam of door het omzeilen van beveiligingsmaatregelen van de Diensten gebruik te maken.

6. ONDERHOUD EN ONDERSTEUNINGSDIENSTEN

6.1. Voor het gebruik van de Diensten stelt PostNL Shore gebruikershandleidingen en helpteksten beschikbaar. Eventuele verdere beschikbare ondersteuningsdiensten worden, indien van toepassing, vermeld in de betreffende SLA.

6.2. PostNL Shore garandeert op geen enkele wijze en staat er niet voor in dat de door haar geleverde systemen en programmatuur, en bij het leveren van de Diensten gebruikte systemen en programmatuur, vrij van gebreken of storingen zijn of blijven. Opdrachtgever kan gebreken of storingen die zij ervaart in de Diensten melden aan PostNL Shore via de daarvoor in de SLA aangegeven procedures en communicatiekanalen.

- 6.3. Onverminderd overige beperkingen en voorwaarden vermeld in de toepasselijke SLA, heeft PostNL Shore geen verplichting tot het bieden van ondersteuning bij optredende storingen en gebreken:
- a. veroorzaakt door zonder schriftelijke toestemming van PostNL Shore aangebrachte wijzigingen;
 - b. veroorzaakt door onoordeelkundig gebruik door Opdrachtgever of derden;
 - c. veroorzaakt door of voorkomend in software en hardware waarmee het onderhouden systeem of programma is gekoppeld of waar het gebruik van maakt, met inbegrip van database software, systeem software en overige niet door PostNL Shore geleverde hulpprogramma's; of
 - d. die opgelost zijn of niet voorkomen in een voor Opdrachtgever beschikbare recentere versie of update van het systeem of het programma welke Opdrachtgever nog niet heeft geïnstalleerd.
- 6.4. Indien Opdrachtgever verzoekt om ondersteuning welke op grond van het vorige lid of de voorwaarden van de SLA niet standaard onder de onderhoudsverplichtingen van PostNL Shore vallen en PostNL Shore op dit verzoek ingaat, dan kunnen de hieraan bestede tijd en gemaakte kosten separaat op nacalculatiebasis in rekening worden gebracht.
- 6.5. PostNL Shore kan van tijd tot tijd nieuwe versies of updates doorvoeren in de Diensten en de daarvoor gebruikte systemen en software. Kleine aanpassingen en/of verbeteringen welke algemeen aan alle gebruikers ter beschikking worden gesteld worden niet separaat in rekening gebracht. Echter voor het beschikbaar maken van ingrijpende aanpassingen of aanvullingen kan PostNL Shore een redelijke aanvullende vergoeding verlangen voor het beschikbaar maken van de betreffende nieuwe versie of aanvulling.
- 6.6. Onderhouds- en ondersteuningsverplichtingen van PostNL Shore rond systemen en programmatuur gelden enkel voor de laatste versies en/of releases van de betreffende systemen en programmatuur zoals ondersteund door PostNL Shore. Indien PostNL Shore op verzoek instemt om onderhoud- en/of ondersteuningsdiensten te leveren voor oudere versies en/of releases, dan geschiedt dat tegen een aanvullende vergoeding op basis van nacalculatie van bestede tijd en gemaakte kosten. De (eventuele) service levels uit de betreffende SLA zijn in dat geval niet van toepassing. Het niet tijdig installeren van nieuwe releases en/of versies en het gebruik van oudere versies en/of releases is verder geheel voor eigen risico van Opdrachtgever.
- 6.7. Ondersteuning en onderhoud van geleverd maatwerk voor Opdrachtgever met betrekking tot het te onderhouden systeem of programma maakt geen deel uit van de onderhouds- en ondersteuningsverplichtingen van PostNL Shore, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Deze ondersteuning kan op verzoek wel op nacalculatiebasis worden geleverd. Alhoewel PostNL Shore in zijn algemeenheid compatibiliteit tussen geleverd maatwerk en nieuwe versies en/of releases van ondersteunde en onderhouden systemen en programmatuur nastreeft, kan het uitkomen van nieuwe versies en/of updates van door PostNL Shore gebruikte systemen en software wel aanpassingen van geleverd maatwerk noodzakelijk maken.

7. DUUR EN BEËINDIGING DIENSTEN

- 7.1. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen in de overeenkomst, neemt Opdrachtgever iedere overeenkomst voor levering van een Diensten voor een initiële periode van 1 jaar af, na de start van de dienstverlening waarna de overeenkomst telkens stilzwijgend voor perioden van telkens 1 jaar wordt verlengd.
- 7.2. Beide partijen kunnen de overeenkomst tegen het einde van de dan lopende termijn opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste 3 maanden tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 7.3. Partijen hebben beiden het recht de overeenkomst tot het leveren van Diensten, zonder rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk te ontbinden door zending van een aangetekende brief:
 - a. indien de andere partij failliet wordt verklaard of in surseance van betaling gaat dan wel surseance of faillissement wordt aangevraagd;
 - b. indien de andere partij wordt geliquideerd; of
 - c. indien de andere partij in materiële mate tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen onder de overeenkomst voor de levering van de Diensten en deze tekortkoming niet binnen een redelijke termijn als gespecificeerd in een schriftelijke ingebrekestelling is opgeheven en de tekortkoming de beëindiging rechtvaardigt. Een betalingsachterstand van meer dan 30 dagen die na een ingebrekestelling niet wordt opgeheven, zal altijd recht tot beëindiging geven voor PostNL Shore.
- 7.4. Ontbinding van een overeenkomst tot levering van Diensten heeft geen terugwerkende kracht en leidt niet tot ongedaanmakingsverplichtingen ten aanzien van reeds verrichte prestaties en betalingen. Door PostNL Shore verstrekte licenties vervallen echter altijd per de datum van ontbinding of opzegging van de overeenkomst.
- 7.5. PostNL Shore heeft het recht de overeenkomst tot levering van Diensten tussentijds met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal 3 maanden op te zeggen indien het stopt met het aanbieden van de betreffende Diensten.

8. AFHANDELING BEËINDIGING DIENSTEN

- 8.1. PostNL Shore zal na beëindiging van de Diensten geen gebruik meer maken van de door Opdrachtgever met de Diensten verwerkte gegevens en zal deze zoveel als praktisch mogelijk wissen uit haar systemen, voor zover dit niet reeds is geschied.
- 8.2. PostNL Shore heeft geen verplichting deze gegevens te vernietigen of te wissen voor zover deze zich op back-up media bevinden. PostNL Shore zal gegevens die achterblijven op dergelijke back-up media voor geen enkel doel gebruiken en ze gedurende de retentieperiode op adequate wijze tegen misbruik beveiligen.

9. AANSPRAKELIJKHEIDSBEPERKING

- 9.1. De aansprakelijkheid van PostNL Shore verband houdend met de uitvoering van de Diensten, op welke juridische grond dan ook, zal beperkt zijn zoals uiteengezet in dit artikel.

- 9.2. In geval van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van PostNL Shore ter zake van het schade veroorzakende feit zal geen beperking van aansprakelijkheid gelden.
 - 9.3. PostNL Shore kan enkel in verzuim geraken wegens een toerekenbare tekortkoming na schriftelijk en per aangetekend schrijven in gebreke te zijn gesteld en een redelijke tijd voor herstel te zijn gegund. Alle door PostNL Shore in het kader van de levering van de Diensten genoemde termijnen en data zijn geen fatale data of termijnen.
 - 9.4. De totale aansprakelijkheid van PostNL Shore voor directe schade door dood of lichamelijk letsel of door beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan EUR 50.000,- per gebeurtenis en maximaal EUR 100.000,- per jaar, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
 - 9.5. Voor directe schade bestaande uit daadwerkelijke in redelijkheid gemaakte kosten om het geleverde aan de contractueel overeengekomen eisen te laten voldoen is de totale aansprakelijkheid van PostNL Shore jegens Opdrachtgever beperkt tot het totaal van Opdrachtgever voor het verlenen van de Diensten ontvangen betalingen (exclusief BTW en in rekening gebrachte portiekosten) in de zes maanden voorafgaande aan het schade veroorzakende feit, met een maximum aansprakelijkheid per kalenderjaar gelijk aan in dat kalenderjaar ontvangen betalingen (exclusief BTW en in rekening gebrachte portiekosten).
 - 9.6. PostNL Shore is niet aansprakelijk voor overige vormen van schade dan die vallend onder de vorige twee leden, waarmee uitdrukkelijk ook aansprakelijkheid van PostNL Shore wordt uitgesloten voor (i) gevolgschade waaronder onder meer wordt verstaand gedeerde winst, verloren of aangetast raken van gegevens of data, gemiste besparingen, claims van derden, overheidsvorderingen, misgelopen transacties en schade door bedrijfsstagnatie alsmede (ii) schade aan de IT-infrastructuur c.q. software van Opdrachtgever die is ontstaan als gevolg van (maar niet beperkt tot) het gebruik, verkeerde interpretatie, toepassing of bediening van de IT-infrastructuur c.q. software dan wel als gevolg van (computer)virussen, replicerende computerprogramma's zoals zogenaamde computerwormen en ongewenste computer installaties als zogenaamde trojan horses c.q. logic bombs.
 - 9.7. Opdrachtgever zal PostNL Shore vrijwaren van alle aanspraken van derden welke verband houden met het door Opdrachtgever gebruiken van de Diensten en de door Opdrachtgever geleverde diensten welke gebruik maken van de Diensten, en zal alle ter zake daarvan door PostNL Shore redelijkerwijs gemaakte kosten vergoeden, waaronder begrepen de kosten van rechtsbijstand.
 - 9.8. Opdrachtgever zal iedere door hem geleden of voorzienbaar te lijden schade welke verhaalbaar is op PostNL Shore zo spoedig mogelijk doch in elk geval uiterlijk 30 dagen na afloop van de maand waarin hij hiervan op de hoogte is of redelijkerwijs had moeten zijn, schriftelijk en gemotiveerd melden aan PostNL Shore, bij gebreke waarvan het recht om schadevergoeding te vorderen geacht wordt te zijn verwerkt.
 - 9.9. De beperkingen van aansprakelijkheid in dit artikel gelden ook ten gunste van alle (rechts)personen ingezet door PostNL Shore bij het leveren van de Diensten.
- 10. OVERMACHT**
- 10.1. Geen van de 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: (i) overmacht van toeleveranciers van PostNL Shore, (ii) niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan PostNL Shore zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, software of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan PostNL Shore is voorgeschreven, (iv) natuurrampen, (v) overheidsmaatregelen, (vi) elektriciteitsstoring, (vii) storing van internet, computernetwerk of telecommunicatiefaciliteiten, (viii) oorlog, (ix) werkbezetting, (x) staking, (xi) algemene vervoersproblemen en (xii) de onbeschikbaarheid van een of meer personeelsleden.

- 10.2. Indien een overmachtsituatie langer dan 90 dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst tot levering van een Diensten schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van deze overeenkomst is gepresteerd, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.
- 10.3. PostNL Shore is geen partij bij het gegevensverkeer dat zij faciliteert of bij de contractuele relaties die hiermee worden aangegaan of uitgevoerd. PostNL Shore treedt bij het faciliteren van het gegevensverkeer niet op als vertegenwoordiger van de ontvanger of verzender van die berichten.

11. PRIVACY EN GEHEIMHOUDING

- 11.1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie met betrekking tot de andere partij en haar klanten waar zij in het kader van het leveren van de Diensten toegang tot krijgen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 11.2. PostNL Shore en Opdrachtgever committeren zich beiden om de geldende privacy wetgeving bij het aanbieden respectievelijk het gebruik van de Diensten strikt na te leven.
- 11.3. Het gebruik van de Diensten brengt verwerking van persoons- en andere gegevens met zich mee (hierna de **Gegevens**). Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de rechtmatige verwerking van persoonsgegevens in het kader van de Diensten. Opdrachtgever staat er jegens PostNL Shore voor in dat de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Opdrachtgever vrijwaart PostNL Shore tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van deze persoonsgegevens en of de uitvoering van de Diensten.
- 11.4. Opdrachtgever heeft op grond van de wetgeving inzake verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichtingen tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij Opdrachtgever.
- 11.5. PostNL Shore en haar onderaannemer(s) fungeren hierbij als bewerker respectievelijk subbewerker(s). In die hoedanigheid zullen PostNL Shore en haar onderaannemers(s) zich houden aan alle op haar rustende wettelijke verplichtingen en de Gegevens strikt vertrouwelijk behandelen en beschermen tegen misbruik en ongeautoriseerde toegang en deze enkel gebruiken voor het leveren van de Diensten waarbij de volgende specifieke gebruiksbepalingen in acht zullen worden genomen:

- a. PostNL Shore zal de Gegevens enkel verwerken en/of aan derden ter beschikking stellen indien en voor zover dit strikt noodzakelijk is voor het leveren van de Diensten of op instructie van een bevoegde overheidsinstantie.
 - b. PostNL Shore is gerechtigd om de Gegevens te analyseren om de kwaliteit, betrouwbaarheid en effectiviteit van de Diensten te kunnen verbeteren. Dergelijke analyses zullen alleen op strikt anonieme basis worden verricht waarbij geen tot personen herleidbare gegevens worden verzameld.
 - c. PostNL Shore zal zorgen voor voldoende technische en/of organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de verrichte verwerking van persoonsgegevens.
- 11.6. PostNL Shore maakt voor de uitvoering van de Diensten in voorkomende gevallen gebruik van een subbewerker buiten de Europese Unie. Opdrachtgever verleent, in een dergelijke geval, hierbij PostNL Shore een onherroepelijke volmacht om namens hem het modelcontract 2010/87 of het dan geldende modelcontract van de Europese Commissie, teneinde een passende bescherming te bieden van de rechten van betrokkenen wier persoonsgegevens met het oog op subbewerking zijn doorgegeven aan een in een buiten de Europese Unie gevestigde subbewerker. PostNL Shore zal Opdrachtgever een kopie van het bovenvermelde modelcontract verstrekken. Voor zover vereist verleent Opdrachtgever hierbij tevens PostNL Shore een onherroepelijke volmacht om, nadat het bovenvermelde modelcontract is gesloten, een vergunning ex artikel 77 lid 2 van de Wet Bescherming Persoonsgegevens te vragen bij het Ministerie van Justitie.
- 11.7. Zowel deze bepaling als de in lid 6 van dit artikel bedoelde model contract vormen de bewerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 14 van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

12. BEVEILIGING VAN DE DIENSTEN

- 12.1 PostNL Shore zal de Diensten en de systemen die zij gebruikt voor het aanbieden van de Diensten beveiligen tegen ongeautoriseerd gebruik en verlies van ingevoerde gegevens. PostNL Shore zal hiervoor in ieder geval de volgende beveiligingsmaatregelen nemen:
- a. De computerhardware waarop de gegevens van Opdrachtgever worden opgeslagen, zal worden geplaatst in ruimtes waartoe alleen geautoriseerde personen toegang hebben en welke beveiligd zijn met branddetectie apparatuur en een toegangcontrolesysteem.
 - b. PostNL Shore zal regelmatig back-up's maken van de in de systemen opgeslagen gegevens. Hierdoor wordt de kans op permanent gegevensverlies beperkt.
 - c. PostNL Shore maakt gebruik van regelmatig geüpdate antivirusprogramma's om haar gegevens en bestanden zo goed mogelijk te beschermen tegen hackers en nieuwe virussen.

PostNL Shore gebruikt zogenaamde gelaagde firewalltechnieken om alleen geautoriseerde gebruikers van buiten en van binnen PostNL Shore toegang te geven tot de voor hen relevante gegevens.

12.2 Opdrachtgever is zich ervan bewust dat het onmogelijk is om ieder ongeautoriseerd gebruik en ieder ongewild verlies van gegevens volledig uit te sluiten. PostNL Shore aanvaardt geen aansprakelijkheid jegens Opdrachtgever indien ondanks de genomen maatregelen gegevens van Opdrachtgever worden aangetast, verloren gaan of door ongeautoriseerde personen worden gebruikt, tenzij er ter zake daarvan sprake is van bewuste roekeloosheid of opzet van PostNL Shore ter zake hiervan.

13. GEBRUIK VAN INTERNET/EMAIL

13.1 PostNL Shore heeft geen invloed op of controle over de kwaliteit, beschikbaarheid en betrouwbaarheid van telecommunicatie verbindingen die lopen via het internet of over de tijdige of correcte afhandeling van verzonden elektronische berichten (zoals email) via het internet. PostNL Shore kan dan ook geen enkele aansprakelijkheid of verantwoordelijkheid aanvaarden voor het niet, niet tijdig of niet correct verlopen van berichten verkeer via het internet.

13.2 Om gebruik te kunnen maken van de Diensten dient Opdrachtgever een eigen verbinding tot het internet te hebben en zelf te voorzien in de computer apparatuur die nodig is om op zijn locatie de Diensten te gebruiken. Opdrachtgever wordt erop gewezen dat hij zelf verantwoordelijk is voor de adequate beveiliging van zijn data, software en systemen door gebruik te maken van up to date virus scanners, firewalls en beveiligingssoftware bij het gebruik van het internet en de Diensten.

14. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

14.1. Alle intellectuele eigendomsrechten op alle systemen, documenten en andere werken waar Opdrachtgever in het kader van de levering van de Diensten toegang toe krijgt, berusten uitsluitend bij PostNL Shore of haar licentiegevers, ook indien deze op specifiek verzoek van en/of op basis van instructies van Opdrachtgever zijn ontwikkeld, aangepast of aangevuld. Opdrachtgever wordt enkel een tijdelijk, persoonlijk, niet exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht met betrekking tot deze werken verschaft voor zover dit noodzakelijk is voor het gebruik van de Diensten. Dit gebruiksrecht eindigt terstond na het beëindigen van de levering van de Diensten aan Opdrachtgever door PostNL Shore.

14.2. Voor het gebruik van softwareproducten van derden geleverd door PostNL Shore kunnen aanvullende gebruiksvoorwaarden van deze derden van toepassing zijn als gehanteerd door en gepubliceerd door de betreffende rechthebbenden in de installatiebestanden en verpakkingen van de betreffende software. Door deze software van derden te gebruiken of te blijven gebruiken na kennisname van dergelijke voorwaarden gaat Opdrachtgever akkoord met die voorwaarden.

14.3. Opdrachtgever staat er voor in dat het voor het gebruik van alle materialen, instructies, berichten en data welke het in het kader van de Diensten aanlevert, invoert, verzendt of opslaat alle daarvoor benodigde rechten heeft. Opdrachtgever verleent hierbij PostNL Shore het recht deze werken te gebruiken in het kader van de levering van de Diensten aan Opdrachtgever.

14.4. Partijen staan er voor in dat zij gerechtigd zijn elkaar de in dit artikel 14 genoemde rechten te verschaffen. Partijen vrijwaren elkaar ter zake hiervan voor aanspraken van derden welke voortvloeien uit een schending van dit artikel.

14.5. Indien een der partijen (de **Gevrijwaarde Partij**) door een derde wordt aangesproken wegens een beweerdelijk inbreuk op de rechten van die derden met betrekking tot zijn

gebruik van door de andere partij (de **Vrijwarende Partij**) verstrekte werken dan zal de Gevrijwaarde Partij:

- a. hiervan zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk schriftelijk mededeling doen aan de Vrijwarende Partij, en
- b. de Vrijwarende Partij alle redelijke medewerking verlenen bij de verdediging tegen die actie.

14.6. De vrijwaringverplichtingen uit dit artikel gelden niet voor zover de betreffende aanspraken van derden veroorzaakt zijn door:

- a. de ontvangende partij zonder toestemming aangebrachte wijzigingen in de daardoor inbreukmakende werken; of
- b. gebruik van het betreffende werk buiten de voor dat werk geldende gebruiksbeperkingen of licentievoorwaarden.

15. DIVERSEN

15.1. PostNL Shore is gerechtigd bij de uitvoering van haar verplichtingen derden in te schakelen.

15.2. PostNL Shore is te allen tijde gerechtigd om deze Algemene Voorwaarden te veranderen en/of aan te vullen. De wijzigingen gaan in nadat Opdrachtgever van de wijziging schriftelijk op de hoogte is gesteld via email en/of publicatie van de wijziging op de Website. Waar redelijkerwijs mogelijk zal iedere wijziging telkens ten minste een maand voor de invoering daarvan worden medegedeeld aan Opdrachtgever.

15.3. PostNL Shore is gerechtigd haar rechten en plichten onder iedere overeenkomst waar deze Algemene Voorwaarden op van toepassing zijn over te dragen aan een derde, door schriftelijke mededeling te doen van deze overdracht aan Opdrachtgever. Opdrachtgever is een dergelijke handeling slechts toegestaan nadat hij daartoe de schriftelijke instemming van PostNL Shore heeft ontvangen, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden danwel vertraagd.