

Algemene voorwaarden

Versie 2.0 d.d. 1 mei 2025

Wij, Smart Yellow (hierna: 'Smart Yellow', 'wij', 'ons', 'onze', gevestigd aan de Boeimeerhof 77, 4818 RL Breda, KVK-nummer 93318855), bieden software ('de Software') en daaraan gerelateerde activiteiten en diensten ('de Diensten') aan. Deze Diensten betreffen activiteiten gericht op de verdere ontwikkeling van, onderhoud aan, hosting van, en ondersteuning met betrekking tot software (waaronder de Software).

In dit document worden de Algemene Voorwaarden vermeld die op het gebruik van de Software en de Diensten door de Afnemer ('u', 'uw') van toepassing zijn.

Mocht u vragen hebben over deze Algemene Voorwaarden of over de Software en de Diensten, aarzel niet om contact met ons op te nemen door een e-mail te sturen naar sales@smartyellow.nl.

1. Algemeen

- 1.1. Deze Algemene Voorwaarden maken deel uit van iedere aanbieding en overeenkomst (hierna gezamenlijk: de Overeenkomst) die wij met u (de Afnemer) sluiten.
- 1.2. Bij iedere sectie met Aanvullende Voorwaarden, die in dit document na deze Algemene Voorwaarden zijn opgenomen, is vermeld wanneer deze betrekking hebben op de Overeenkomst. In het geval zo'n sectie betrekking heeft op de Overeenkomst, maakt deze sectie deel uit van de Overeenkomst.
- 1.3. Deze Algemene en Aanvullende Voorwaarden worden meegeleverd met offertes en overeenkomsten. Wij zullen deze Algemene en Aanvullende Voorwaarden op verzoek kosteloos aan u toezenden. De laatste versie is ook altijd beschikbaar op www.smartyellow.nl/algemene-voorwaarden.
- 1.4. Als een deel van de Algemene Voorwaarden, een deel van de Aanvullende Voorwaarden of een deel van de Overeenkomst nietig of vernietigbaar is, verandert dat niets aan de geldigheid van de rest van deze Algemene Voorwaar-

den, Aanvullende Voorwaarden of Overeenkomst. Het nietige of vernietigde deel wordt vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk de inhoud van de nietige bepaling volgt.

- 1.5. Bij eventuele tegenstrijdigheid tussen verschillende documenten geldt de volgende rangorde, waarbij afspraken uit eerder genoemde documenten voorrang hebben op die uit later genoemde documenten:
 - a. de aanvullende schriftelijke en ondertekende afspraken (waaronder bijlagen bij de Overeenkomst, die te allen tijde onderdeel uitmaken van de Overeenkomst);
 - b. de geaccordeerde (digitale) Offerte;
 - c. de Overeenkomst;
 - d. de Aanvullende Voorwaarden;
 - e. deze Algemene Voorwaarden.

2. Offertes en aanbiedingen

- 2.1. Al onze aanbiedingen en offertes voor de Software en de Diensten zijn vrijblijvend, tenzij anders is afgesproken.
- 2.2. Een aanbod in een offerte geldt alleen voor de specifieke onderliggende opdracht (en niet voor eventuele toekomstige orders).
- 2.3. Wij mogen ervan uitgaan dat de gegevens die u aan ons verstrekt kloppen. Wij zullen onze offerte op deze informatie baseren.

3. Prijzen en tarieven

- 3.1. Prijzen en tarieven zijn exclusief eventuele onkosten, exclusief btw en andere heffingen van overheidswege.
- 3.2. Ieder jaar, voor het eerst een jaar na de ondertekening van de overeenkomst, mag Smart Yellow de Licentievergoeding indexeren volgens het indexcijfer van de [consumentenprijsindex van het CBS](#) met 2015 = 100.
- 3.3. Wij doen ons best om prijswijzigingen 60 dagen van tevoren aan te kondigen en wij lichten deze altijd aan u toe.

4. Betaling en incassokosten

- 4.1. Wij zullen u periodiek facturen sturen die vooraf aan de periode waarop de facturen betrekking hebben, moeten worden voldaan. U dient de facturen binnen 14 dagen na factuurdatum te hebben voldaan, tenzij hierover schriftelijk een andere afspraak is gemaakt.
- 4.2. Als u niet op tijd aan uw betalingsverplichting voldoet, dan bent u automatisch in verzuim. In dat geval bent u de wettelijke (handels)rente plus 1% verschuldigd over het openstaande bedrag. De rente over het opeisbare bedrag wordt berekend vanaf het moment dat u in verzuim bent tot het moment dat u het volledig verschuldigde bedrag voldoet.
- 4.3. Als u in verzuim bent, bent u tevens aan ons alle buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd. Bij een openstaand bedrag tot €267,- zullen deze kosten €40,- bedragen. Bij een hoger bedrag zijn de maximale incassokosten als volgt:
- 15% over de eerste €2.500,-;
 - 10% over het deel dat daarna overblijft, tot €5.000,-;
 - 5% over het deel dat daarna nog overblijft, tot €10.000,-;
 - 1% over het deel dat daarna nog overblijft, tot €200.000,-;
 - 0,5% over het overige deel, waarbij de totale incassokosten maximaal €26.775,- bedragen.

5. Derden

- 5.1. Wij mogen werkzaamheden (deels) laten verrichten door derden, als wij vinden dat dit nodig is voor de goede uitvoering van de overeenkomst. Artikelen 7:404 BW (uitvoering door bepaalde persoon), artikel 7:407 lid 2 (hoofdelijke aansprakelijkheid) en 7:409 BW (overlijden van bepaald persoon) worden nadrukkelijk uitgesloten.
- 5.2. Partijen mogen de rechten en plichten uit de overeenkomst niet overdragen aan derden (maar zie ook [artikel 8.3](#)). Een partij kan hiervoor wel toestemming verlenen en mag hier dan voorwaarden aan verbinden.
- 5.3. Voor die derde(n) zullen de afspraken gelden die partijen in de overeenkomst hebben gemaakt.

6. Geheimhouding

- 6.1. Onder 'vertrouwelijke informatie' verstaan wij alle informatie waarvan u heeft aangegeven dat deze vertrouwelijk is of waarvan het uit de aard van de informatie voortvloeit. Het volgende is in ieder geval vertrouwelijke informatie:
- informatie die in verband staat met onderzoek en ontwikkeling, bedrijfsgeheimen of bedrijfsinformatie;
 - persoonsgegevens zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 6.2. Partijen moeten elkaars vertrouwelijke informatie geheimhouden, ook na beëindiging van de Overeenkomst.
- 6.3. De geheimhoudingsplicht geldt niet als de andere partij kan bewijzen dat de informatie al openbaar was zonder dat deze geheimhoudingsplicht is geschonden.
- 6.4. De geheimhoudingsplicht geldt ook niet als een partij door een bevoegde instantie wordt gedwongen om de informatie openbaar te maken.
- 6.5. U en wij zullen geen informatie verstrekken aan de pers of openbare mededelingen doen over elkaar, zonder dat daarover door u en ons schriftelijk toestemming is gegeven.

7. Opzegging en ontvlechting

- 7.1. Na afloop van een overeenkomst wordt deze overeenkomst stilzwijgend verlengd, tenzij één van beide partijen uiterlijk 30 dagen voor het einde schriftelijk opzegt.
- 7.2. Partijen kunnen de overeenkomst met onmiddellijke ingang opzeggen per aangetekende brief in de volgende gevallen:
- bij een aanvraag van surseance van betaling door de andere partij;
 - bij verlening van surseance van betaling aan de andere partij;
 - bij een aanvraag van faillissement door de andere partij;
 - bij faillietverklaring van de andere partij;
 - bij beëindiging van de onderneming van de andere partij;

- wanneer een partij de onderneming (gedeeltelijk) fuseert of splitst, of een partij overneemt of zich laat overnemen (raadpleeg ook [artikel 8](#)).
 - 7.3. Wij maken samen afspraken over de ontvlechtingswerkzaamheden. Wij zullen vervolgens ons best doen om uitvoering te geven aan deze ontvlechtingswerkzaamheden, met als doel dat u tijdig de beschikking heeft over al uw gegevens, op een door u te kiezen gangbare gegevensdrager en in een gangbaar bestandsformaat e/o in een ander door u te kiezen softwareapplicatie.
 - 7.4. Voor dergelijke ontvlechtings- en conversiewerkzaamheden sturen wij u een factuur. De hoogte hiervan wordt berekend met het gebruikelijke uurtarief.
 - 7.5. Als leveranciers van Smart Yellow de samenwerking met Smart Yellow opzeggen, doen wij ons best om andere leveranciers te vinden zodat de overeenkomst gecontinueerd kan worden. Als het vinden van andere leveranciers niet lukt, mogen wij de overeenkomst met u opzeggen. Wij zijn niet aansprakelijk als wij de overeenkomst hierdoor moeten opzeggen. Wij maken in dat geval samen afspraken over de ontvlechtingswerkzaamheden zoals hiervoor in [artikel 7.3](#) is omschreven.
 - 7.6. Na beëindiging van de overeenkomst zullen wij (kopieën van) gegevens die uw eigendom zijn en waarover wij nog zouden kunnen beschikken, verwijderen. In dat geval zullen wij u berichten dat de verwijdering is gerealiseerd. Bij het verwijderen, moeten wij rekening houden met eventuele uitspraken van de rechter en met wet- en regelgeving.
- 8. Overname, fusie en splitsing**
- 8.1. Zodra het voornemen er is van (gedeeltelijke) overname, fusie of splitsing, moet de ene partij de andere zo spoedig mogelijk informeren over dit voornemen, minimaal drie maanden voorafgaand aan het (te verwachten) moment van overname, fusie of splitsing.
 - 8.2. Zodra het voornemen bekend is gemaakt bij de andere partij, heeft deze andere partij het recht om informatie in te winnen over de derde betrokkene(en) met wie de ene partij afspraken wenst te maken over (gedeeltelijke) overname, fusie of splitsing.
 - 8.3. Smart Yellow is op dit moment een eenmanszaak en voornemens haar onderneming op termijn voort te zetten in de vorm van een besloten vennootschap. In

dat geval zullen alle rechten en verplichtingen uit hoofde van Overeenkomsten automatisch worden overgedragen aan de besloten vennootschap, zonder dat hiervoor aanvullende instemming van Afnemer vereist is. In dat geval moeten moet het vermelde KVK-nummer in deze Algemene Voorwaarden uiteraard worden vervangen door het nieuwe nummer van de BV. Smart Yellow zal Afnemer er schriftelijk van op de hoogte brengen als de activiteiten worden voortgezet vanuit de nieuwe BV.

9. Overmacht

- 9.1. U en wij zijn niet aansprakelijk als een van beide de overeenkomst niet kan nakomen vanwege overmacht.
- 9.2. Als de overmacht langer duurt dan twee maanden, kan de overeenkomst worden opgezegd. In dat geval bestaat er geen recht op schadevergoeding. Wij zullen u een factuur sturen over de (nog niet betaalde) periode dat u de Software en/of Diensten heeft gebruikt.
- 9.3. Ook kunnen wij in dat geval afspraken maken met elkaar over een kortere termijn dan een jaar, zodat de overeenkomst en het gebruik van de Software en de Diensten sneller kan eindigen.

10. Wijzigingen

- 10.1. Alleen schriftelijke wijzigingen in de overeenkomst tussen u en ons zijn geldig.
- 10.2. Smart Yellow behoudt het recht deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

11. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 11.1. Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
- 11.2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank Zeeand-West-Brabant.

Aanvullende voorwaarden softwareontwikkeling

De voorwaarden in dit hoofdstuk zijn van toepassing indien Smart Yellow in opdracht van de Afnemer maatwerksoftware ontwikkelt.

1. Ontwikkeling van programmatuur

- 1.1. Partijen zullen schriftelijk specificeren welke programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier dit zal gebeuren. Smart Yellow zal de softwareontwikkeling zorgvuldig uitvoeren op basis van de door de Afnemer verstrekte gegevens, voor de juistheid, volledigheid en consistentie waarvoor Afnemer instaat.
- 1.2. Smart Yellow houdt het recht de juistheid, volledigheid of consistentie van de door de Afnemer ter beschikking gestelde gegevens of specificaties te onderzoeken. Worden er onvolkomenheden geconstateerd, dan mogen wij de overeengekomen werkzaamheden staken totdat de Afnemer de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

2. Aflevering, installatie en acceptatie

- 2.1. Smart Yellow zal de te ontwikkelen programmatuur afleveren aan de Afnemer conform de schriftelijk vastgelegde specificaties. Indien schriftelijk overeengekomen zullen wij de programmatuur ook installeren.
- 2.2. Indien een acceptatietest schriftelijk is overeengekomen, bedraagt de testperiode 14 dagen na aflevering of, indien een door ons uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie.
- 2.3. De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
 - indien tussen partijen géén acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door ons uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie, dan wel
 - indien tussen partijen een acceptatietest schriftelijk is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel indien wij vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in lid 5 ontvangen: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens lid 6 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking van het voorgaande zal de pro-

grammatuur, indien Afnemer daarvan voor het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, reeds gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

- 2.4. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal de Afnemer Smart Yellow hierover zo spoedig mogelijk gedetailleerd, schriftelijk, informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.
- 2.5. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur andere fouten dan bedoeld in lid 4 bevat, dan zal de Afnemer Smart Yellow hierover tijdig, uiterlijk op de laatste dag van de testperiode schriftelijk in de vorm van een gedetailleerd testrapport informeren. Smart Yellow zal zich naar beste vermogen inspannen de gemelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Smart Yellow gerechtigd is tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleem vermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen.
- 2.6. Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijn de fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Smart Yellow om deze kleine fouten te herstellen.
- 2.7. Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet.

3. Meerwerk en wijzigingen

- 3.1. Als u tijdens de uitvoering van een opdracht of gedurende de looptijd van een periodieke overeenkomst aanvullende leveringen of aanpassingen wenst, waardoor de prestaties van Smart Yellow worden verzwaard, dan is er sprake van meerwerk.
- 3.2. Meerwerk mag door Smart Yellow in rekening worden gebracht. Hierbij wordt het gebruikelijke uurtarief gehanteerd.

- 3.3. Wij zijn echter niet verplicht om te voldoen aan een verzoek tot het uitvoeren van meerwerk. Wij kunnen van u verlangen dat voor de aanvullende leveringen of aanpassingen een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

4. Beschikbaarheid van en onderhoud aan de Software

- 4.1. Wij houden het recht de Software te wijzigen en bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Software te wijzigen, te verwijderen of toe te voegen.
- 4.2. Wij garanderen niet dat de Software foutloos is. Wij vragen u ons direct op de hoogte te brengen als de Software een storing vertoont, zoals een foutmelding of het uitvallen van een functionaliteit van de Software. U kunt dit doen door een e-mail te sturen naar support@smartyellow.nl. Wij zullen vervolgens ons best doen de storing zo snel mogelijk op te lossen.

5. Intellectueel eigendomsrecht

- 5.1. Wij (of onze licentiegevers of toeleveranciers) zijn exclusief eigenaar van alle bestaande en toekomstige intellectuele eigendomsrechten, zoals auteursrechten, merkrechten, modelrechten, octrooirechten, broncode en know-how, die rusten op of voortvloeien uit de Software en de Diensten.
- 5.2. U krijgt alleen het recht de Software en de Diensten te gebruiken. U kunt geen aanspraak maken op de in lid 1 genoemde intellectuele eigendomsrechten. Het recht tot gebruik van de Software is niet exclusief en het is niet toegestaan het recht tot gebruik van de Software over te dragen of in licentie te geven.
- 5.3. De gegevens die u administreert in de Software, inclusief gegevens over productideeën die van u afkomstig zijn, blijven uw eigendom. Smart Yellow zal daarop geen aanspraak maken.
- 5.4. Als een derde een gerechtelijke procedure tegen u begint, omdat de Software of de Documentatie een inbreuk zou maken op zijn intellectuele eigendomsrechten, vrijwaren wij u. Wij vrijwaren u niet in de volgende gevallen:
- u stelt ons niet meteen op de hoogte van de vordering;
 - u heeft wijzigingen in de Software aangebracht waardoor de vordering is veroorzaakt;

- u heeft de Software of de Documentatie niet in overeenstemming met de overeenkomst gebruikt en door het verkeerde gebruik heeft de derde de vordering.
- 5.5. Als wij u vrijwaren, moet u de behandeling van de zaak (ook het voeren van schikkingsonderhandelingen) aan ons overlaten en medewerking verlenen.
- 5.6. Bij een vordering als in [artikel 5.4](#) gaat u akkoord met de volgende mogelijkheden:
 - wij zullen de Software zo wijzigen dat er geen sprake is van inbreuk;
 - wij zullen de Software vervangen door een gelijkwaardig product;
 - wij zullen de Software bij u opvragen en de betaalde licentievergoeding terugbetalen.
- 5.7. Dit artikel blijft gelden na beëindiging van de overeenkomst.

6. Aansprakelijkheid

- 6.1. U vrijwaart ons voor alle aanspraken van anderen vanwege de data die u met behulp van de Software heeft opgeslagen, verzameld of verwerkt. Wij zijn niet aansprakelijk voor de inhoud van de data die u binnen de Software heeft opgeslagen, verzameld of verwerkt.
- 6.2. Wij zijn niet aansprakelijk voor de schade die is ontstaan door ondeskundig gebruik van de Software.
- 6.3. Wij zijn alleen aansprakelijk voor uw directe schade, die rechtstreeks en uitsluitend het gevolg is van een tekortkoming van ons.
- 6.4. Partijen zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade (bijvoorbeeld winstderving of gemiste besparingen).
- 6.5. Onze aansprakelijkheid is steeds beperkt tot maximaal € 5.000,00, of het bedrag dat onze verzekeraar in dat geval uitkeert.
- 6.6. De beperking van het aansprakelijkheidsbedrag van lid 5 geldt niet in de volgende gevallen:
 - bij schade die veroorzaakt is door een schending van intellectuele eigendomsrechten;
 - bij schade die veroorzaakt is door opzet of grove schuld;

- bij schade die volgt uit aanspraken van derden als gevolg van dood of letsel.
- 6.7. Wij verplichten ons zorg te dragen voor een zorgvuldige opslag van de van u afkomstige data. Wij zijn niet aansprakelijk voor de beschadiging of het verliezen van de bij ons of bij derden opgeslagen data.
- 6.8. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet als de schade te wijten is aan opzet of grove schuld aan onze zijde.

Aanvullende voorwaarden gebruik software

De voorwaarden in dit hoofdstuk zijn van toepassing op het gebruik van software die door Smart Yellow is ontwikkeld.

1. Gebruik van de Software

- 1.1. U mag anderen geen toegang geven tot (een kopie van) de Software.
- 1.2. U bent zelf verantwoordelijk voor de technische werking en onderhoud van uw internetverbinding, interne netwerk en alle overige IT-systemen die volgens onze systeemvereisten nodig zijn voor het gebruik van de Software.
- 1.3. Inhoud met het intellectueel eigendom bij u, die u invoert of uploadt in de Software, blijft uw eigendom. Wij zullen hier geen aanspraak op maken.

2. Gebruikersaccounts

- 2.1. U krijgt, indien noodzakelijk voor het gebruiken van (een deel van) de Software, van ons een of meer persoonlijke gebruikersaccounts met wachtwoord waarmee u toegang krijgt tot de Software.
- 2.2. Elke gebruiker in uw organisatie mag uitsluitend het persoonlijke account gebruiken dat aan die gebruiker is verstrekt.
- 2.3. De gebruikers moeten hun accountgegevens en wachtwoord strikt geheimhouden. U bent als gebruiker aansprakelijk voor alle handelingen die worden gedaan nadat is ingelogd met de gebruikersaccountgegevens en het wachtwoord. U bent niet aansprakelijk voor deze handelingen als u bij ons heeft gemeld dat een ander het wachtwoord van een persoonlijk account kent.
- 2.4. Op uw verzoek kunnen wij het wachtwoord van een account opnieuw instellen.
- 2.5. Wij hebben het recht een persoonlijk gebruikersaccount te blokkeren. Dit doen wij als wij het redelijke vermoeden hebben dat met een of meer persoonlijke accounts wordt gehandeld in strijd met de wet of de overeenkomst. Ook houden wij het recht om andere consequenties aan dit gebruik te verbinden.

3. Derde gebruikers en derde beheerders

- 3.1. Als u de Software of de Diensten wilt laten gebruiken door een derde, moet u toestemming vragen aan ons. Wij verlenen toestemming als de derde door u is gemachtigd de Software, of de Diensten, te gebruiken. Smart Yellow zal in dat geval het gebruik mogelijk maken voor deze derde.
- 3.2. Als de Afnemer de Software (mede) wil laten beheren door een derde, moet de Afnemer vooraf toestemming vragen aan Smart Yellow.

Aanvullende voorwaarden hosting

De voorwaarden in dit hoofdstuk zijn, evenals de [Verwerkersovereenkomst](#), van toepassing indien Smart Yellow in opdracht van de Afnemer optreedt als webhost, of als Afnemer gebruik maakt van Software as a Service-diensten die worden aangeboden door Smart Yellow.

1. Hosting

- 1.1. De installatie en het onderhoud van de benodigde hardware en software wordt verricht door Smart Yellow en/of toeleveranciers.
- 1.2. Het is de Afnemer niet toegestaan om de Dienst door te leveren (te “resellen”), tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

2. Beschikbaarheid van en onderhoud aan door Smart Yellow gehoste software

- 2.1. Wij zullen ervoor zorgen dat u de Software kunt gebruiken gedurende de tijd dat wij een contract met u hebben. Wij zijn verantwoordelijk voor de werking van en het onderhoud aan de Software.
- 2.2. Wij zullen ons inspannen om de Software dag en nacht, 7 dagen per week beschikbaar te maken. Dit is een inspanningsverplichting, geen garantie.
- 2.3. Wij geven de garantie dat wijzigingen in de configuratie of software op onze servers geen nadelige invloed zullen hebben op de werking van de hierop ondergebrachte applicaties, dit voor zover deze applicaties vanaf oplevering ononderbroken ondergebracht zijn gebleven op onze infrastructuur.
- 2.4. Wij kunnen de Software (gedeeltelijk) buiten werking stellen voor onderhoud, bij voorkeur buiten kantoor tijden om (d.w.z. na 19:00 en vóór 8:30 of in het weekend). U ontvangt ten minste 48 uur voor het geplande onderhoud een kennisgeving van ons. Alleen in redelijke noodgevallen zullen wij u van tevoren geen kennisgeving sturen.
- 2.5. Smart Yellow zal regelmatig reservekopieën (back-ups) van de opgeslagen data maken.
- 2.6. Op verzoek zullen wij de reservekopieën van uw eigen gegevens aan u beschikbaar stellen. Wij mogen hiervoor kosten in rekening brengen.
- 2.7. Eventueel kan een Service Level Agreement (SLA) worden overeengekomen.

Verwerkersovereenkomst

Deze Verwerkersovereenkomst is van toepassing indien Smart Yellow in opdracht van de Afnemer optreedt als webhost, als de Afnemer gebruik maakt van Software as a Service-diensten die worden aangeboden door Smart Yellow, of als Smart Yellow anderszins persoonsgegevens van de Afnemer verwerkt, en is onderdeel van de Overeenkomst. Zie ook [artikel 6](#) van de Algemene Voorwaarden.

1. Doeleinden van de verwerking

- 1.1. Smart Yellow (de Verwerker) verwerkt persoonsgegevens van Afnemer (de Verwerkingsverantwoordelijke) uitsluitend ten behoeve van de uitvoering van de dienst waarop de overeenkomst betrekking heeft, waaronder:
- het faciliteren van gebruikersaccounts en toegangsbeheer;
 - het loggen van procesactiviteiten binnen de applicatie;
 - het ondersteunen van Afnemer in geval van incidenten of verzoeken.

2. Categorieën van persoonsgegevens

- 2.1. Verwerking kan betrekking hebben op de volgende categorieën van persoonsgegevens:
- naam, e-mailadres, functietitel van gebruikers;
 - inhoud van ingevoerde procesdata (waarvan Afnemer bepaalt of dit persoonsgegevens bevat);
 - IP-adressen en gebruikersactiviteitlogs.
- 2.2. Categorieën betrokkenen:
- medewerkers en gebruikers van de Verwerkingsverantwoordelijke;
 - eventueel andere natuurlijke personen waarvan gegevens door de Afnemer worden ingevoerd.

3. Verplichtingen van Verwerker

- 3.1. Verwerker verwerkt persoonsgegevens uitsluitend op basis van schriftelijke instructies en overeenkomsten met van Verwerkingsverantwoordelijke.

- 3.2. Verwerker zal passende technische en organisatorische maatregelen treffen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking (zoals toegangscontrole, versleuteling in rust en tijdens transport, back-ups).
- 3.3. Verwerker waarborgt geheimhouding door haar medewerkers en ingeschakelde derden.
- 3.4. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke bijstand verlenen bij:
 - het vervullen van de verplichtingen uit hoofde van de AVG;
 - het uitvoeren van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA);
 - het nakomen van verzoeken van betrokkenen.

4. Subverwerkers

- 4.1. Verwerker mag subverwerkers inschakelen, mits deze onderworpen zijn aan vergelijkbare verplichtingen.
- 4.2. Verwerker verstrekt op verzoek een actuele lijst van subverwerkers.
- 4.3. Verwerkingsverantwoordelijke wordt geïnformeerd over wijzigingen in subverwerkers en heeft het recht bezwaar te maken op redelijke gronden.

5. Inbreuken in verband met persoonsgegevens

- 5.1. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke onverwijld, doch uiterlijk binnen 48 uur na ontdekking, informeren over een datalek.
- 5.2. Verwerker verstrekt alle relevante informatie voor een juiste beoordeling en eventuele melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens.

6. Verwijdering en teruggave van gegevens

- 6.1. Na beëindiging van de Overeenkomst zal Verwerker, naar keuze van Verwerkingsverantwoordelijke:
 - alle persoonsgegevens teruggeven in een gangbaar formaat, en/of
 - alle persoonsgegevens veilig en volledig verwijderen,tenzij wettelijke bewaarplichten anders bepalen.

7. Audit en inspectie

- 7.1. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht éénmaal per jaar, na redelijke kennisgeving, een audit uit te (laten) voeren inzake de naleving van deze Overeenkomst. Verwerker zal medewerking verlenen.
- 7.2. Deze audit dient te worden uitgevoerd in een door Verwerker ingerichte omgeving die gescheiden is van de productieomgeving om dienstverstoringen te voorkomen.

8. Aansprakelijkheid

- 8.1. Aansprakelijkheid van Verwerker in het kader van deze Overeenkomst is onderworpen aan de aansprakelijkheidsbepalingen zoals opgenomen in de Overeenkomst.

9. Duur

- 10. Deze Verwerkingsovereenkomst geldt zolang Verwerker namens Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt.