

## **Algemene verkoop-, leverings- en betalingsvoorwaarden van Realworks BV, gevestigd te Amsterdam.**

### **Artikel 1. Toepasselijkheid**

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten van Realworks BV met cliënt en derden, evenals op de uitvoering daarvan.
- 1.2 Afwijkende bedingen en overeenkomsten zijn slechts geldig indien zij uitdrukkelijk en schriftelijk met Realworks BV zijn overeengekomen.
- 1.3 Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

### **Artikel 2. Definities**

- 2.1 Onder "**Realworks BV**" wordt in deze overeenkomst verstaan: de besloten vennootschap Realworks BV, gevestigd en kantoorhoudende te Amsterdam.
- 2.2 Onder "**Cliënt**" wordt in deze overeenkomst verstaan: de natuurlijke of rechtspersoon, de samenwerkingsverbanden zonder rechtspersoonlijkheid, alsmede diens vertegenwoordiger en gemachtigde, die met Realworks BV een overeenkomst hebben afgesloten of wensen af te sluiten.
- 2.3 Onder "**Derden**" wordt in deze overeenkomst verstaan: Andere (rechts-)personen dan Cliënt, niet zijnde full-time of part-time medewerkers of freelancers die uit hoofde van hun werkzaamheden voor Cliënt gebruik dienen te maken van het Systeem.
- 2.4 "**Dienstverlening**": de grafische en technische dienstverlening, waaronder onder meer ontwerp, bouw en beheer van Websites, -programmatuur en -pagina's, alsmede bijbehorende adviesverlening aan Cliënt.
- 2.5 Onder "**Realworks-CRM**" wordt in deze overeenkomst verstaan: kantoorautomatisering toegespitst op de makelaardij, vastgoed professionals en aanverwante markten, o.a. bestaande uit Customer Relationship Management, intranetten, webservices, API's, websites en andere (mobiele) applicaties.
- 2.6 Onder "**Schriftelijk**" wordt in deze overeenkomst verstaan: op papier dan wel in e-mail gestelde, gedagtekende en ondertekende of met naam vermelde correspondentie.
- 2.7 Onder "**Gebruikerswachtwoord en – naam**" wordt in deze overeenkomst verstaan: de privé-sleutel van Cliënt, benodigd voor de toegang tot het Systeem, respectievelijk de identificatiecode van de individuele Cliënt.
- 2.8 Onder "**IP-adres**" wordt in deze overeenkomst verstaan: het Internet Protocolnummer; de unieke numerieke identificatieaanduiding, die ter herkenning aan een computer(systeem) toekent.
- 2.9 Onder "**Helpdesk**" wordt in deze overeenkomst verstaan: de ondersteunende serviceverlening c.q. bijstand aan Cliënt, met betrekking tot de door Realworks BV geboden diensten.

### **Artikel 3. Offertes en overeenkomsten**

- 3.1 Alle door Realworks BV gedane aanbiedingen - in welke vorm dan ook gedaan - zijn vrijblijvend, tenzij het tegendeel uitdrukkelijk kenbaar is gemaakt. Aanbiedingen verplichten Realworks BV niet tot het aangaan van een overeenkomst.
- 3.2 Een overeenkomst komt alleen dan tot stand, nadat Realworks BV een opdracht schriftelijk heeft aanvaard of bevestigd, dan wel indien Realworks BV uitvoering aan de overeenkomst heeft gegeven.

- 3.3 Een door Realworks BV gezonden factuur staat gelijk aan een aanvaarding. De opdrachtbevestiging wordt geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven; de datum van bevestiging is daarbij bepalend.
- 3.4 Indien Cliënt tegen de inhoud van de aldus tot stand gekomen overeenkomst wenst te protesteren, dient hij dit schriftelijk en binnen zeven dagen na ontvangst van de schriftelijke aanvaarding van de opdracht door Realworks BV, als bedoeld onder 2.2 en/of 2.3 te doen, bij gebreke waarvan hij geacht wordt onvoorwaardelijk te hebben ingestemd met de totstandkoming en inhoud van de overeenkomst.
- 3.5 Voor overeenkomsten waarvoor naar aard en omvang geen offerte of opdrachtbevestiging wordt verzonden, wordt de factuur geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven, behoudens reclame binnen zeven dagen.
- 3.6 De rechten en verplichtingen uit de overeenkomst zijn voor Cliënt niet overdraagbaar zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Realworks BV. Het ontbreken van deze goedkeuring geeft Realworks BV het recht, zonder voorafgaande kennisgeving of gerechtelijke tussenkomst, de overeenkomst te ontbinden.
- 3.7 Elke overeenkomst wordt steeds aangegaan onder de opschortende voorwaarde dat Cliënt voldoende kredietwaardig blijkt voor de geldelijke nakoming van de overeenkomst.
- 3.8 Realworks BV behoudt zich het recht voor om - indien zij daartoe aanleiding ziet - aanvragen van cliënten te weigeren.

#### **Artikel 4. Duur van de overeenkomst**

- 4.1 Tenzij anders overeengekomen wordt een overeenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd.
- 4.2 Partijen kunnen beide de overeenkomst maandelijks opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal één kalendermaand. Dat wil zeggen dat de overeenkomst na opzegging voortduurt tot en met de laatste dag van de kalendermaand volgend op de maand waarin is opgezegd. Opzegging van de overeenkomst dient steeds schriftelijk plaats te vinden.

#### **Artikel 5. Inzage gegevensbestanden en verwerking (persoons)gegevens**

- 5.1 Partijen en alle personen in hun dienst of voor hen werkzaam zijn gehouden tot geheimhouding van de door de andere partij verstrekte gegevens. Dit is slechts anders in gevallen waarin de wet of het bevoegd gezag hiertoe dwingen, bijvoorbeeld bij fiscaal, bestuurlijk of strafrechtelijk onderzoek. Realworks BV heeft haar gegevensverwerking middels passende technische en organisatorische maatregelen en conform de ISO 27001 normen beveiligd.
- 5.2 Realworks BV is niettegenstaande de verplichting tot geheimhouding, voor het uitvoeren van de opdracht van Cliënt, alsook voor het goede beheer en de exploitatie van het Realworks-CRM bevoegd tot inzage in de gegevens(bestanden) van Cliënt.
- 5.3 Cliënt is eigenaar van alle door/van Cliënt in het Realworks-CRM vastgelegde gegevens.
- 5.4 Op verzoek van Cliënt zal Realworks BV de gegevens aan Cliënt aanleveren in een door Realworks BV bepaalde, algemeen aanvaarde, datastructuur tegen een vergoeding conform het standaard uurtarief.
- 5.5 Realworks BV verwerkt – onverlet het bepaalde in artikel 5.6. t/m 5.8. en eventuele wettelijke verplichtingen – de gegevens uitsluitend in opdracht en volgens de instructies van Cliënt en voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de door Cliënt verleende overeenkomst. Ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens bevatten deze Algemene Voorwaarden een als 'Verwerkersovereenkomst' als in de AVG aan te merken addendum, welk addendum een onlosmakelijk onderdeel van deze Algemene Voorwaarden is.

5.6 Cliënt verleent Realworks BV uitdrukkelijk toestemming de door Cliënt in het Systeem vastgelegde gegevens op geanonimiseerde en geaggregeerde wijze te verwerken ten behoeve van Realworks Community Service. De verwerking door Realworks BV vindt uitsluitend plaats ter verbetering van haar dienstverlening en bestaat uit het op basis van geanonimiseerde en geaggregeerde gegevens genereren en vastleggen van statistieken, rangschikkingen en selecties. Voorts worden gegevens verrijkt met gegevens uit openbare bronnen zoals het Kadaster, het CBS, Google Maps, etc. Partijen erkennen dat Realworks BV de eigenaar is van de op basis van deze gegevens door Realworks BV gegenereerde statistieken (aggregaten), de wijze van rangschikking en de criteria van selecties. Deze dienstverlening, gegenereerd met behulp van gegevens van Cliënt zal standaard beschikbaar gesteld worden aan Cliënten die aangesloten zijn bij dezelfde branchevereniging (tweeden). Cliënt kan ervoor kiezen ook anderen (derden) toestemming tot gebruik van zijn gegevens te geven door dat aan te geven in de beheermodule van het Systeem. Cliënt kan zijn toestemming voor het in dit artikel omschreven gebruik van de gegevens intrekken door de Realworks Community Service in de beheermodule van het Systeem uit te schakelen.

#### **Artikel 6. Zekerheidstelling en uitvoering**

- 6.1 Realworks BV is steeds gerechtigd, alvorens de werkzaamheden of dienstverlening te beginnen of daarmee door te gaan, voldoende zekerheid voor de nakoming van de betalingsverplichtingen van Cliënt te verlangen.
- 6.2 Indien de verlangde zekerheid niet, dan wel op ongenoegzame wijze, wordt verstrekt, heeft Realworks BV het recht de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden en het reeds geleverde terug te nemen, onverminderd de aan Realworks BV alsdan toekomende rechten op betaling van hetgeen bij beëindiging van de overeenkomst verschuldigd is wegens de verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten.
- 6.3 Cliënt is gehouden Realworks BV van alle informatie en bescheiden te voorzien, die nodig zijn voor een goede uitvoering van de overeenkomst. Indien Cliënt een rechtspersoon betreft of een samenwerkingsvorm zonder rechtspersoonlijkheid, kan Realworks BV verzoeken om overlegging van een uittreksel van inschrijving bij de Kamer van Koophandel.
- 6.4 Voor een goede en volledige naleving van haar verplichtingen uit de tussen partijen bestaande overeenkomst, is Realworks BV bevoegd om derden in te schakelen. De kosten daarvan zullen aan Cliënt worden doorberekend.

#### **Artikel 7. Gebruik van het systeem**

- 7.1 Realworks BV zal zich inspannen om de in de branche gebruikelijke mate van netwerkbeveiliging, beveiliging van gebruikerstoegangen en beveiliging van vertrouwelijke informatie in het algemeen te bewerkstelligen. Cliënt draagt echter de verantwoordelijkheid voor het tegengaan van misbruik van de hem verstrekte (persoonlijke) combinatie van gebruikersnaam en -wachtwoord.
- 7.2 Realworks BV is gerechtigd veranderingen in of aan het systeem aan te brengen zonder voorafgaande bekendmaking aan Cliënt. Voorts is Realworks BV gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de login-procedure en de gebruikerstoegang en -naam. De kosten die Cliënt ten gevolge van dergelijke wijzigingen eventueel maakt, komen voor zijn rekening en kunnen niet verhaald worden op Realworks BV.
- 7.3 Het is Cliënt niet toegestaan het systeem te gebruiken voor onrechtmatige en strafbare gedragingen. Dit zal onder meer het geval zijn indien het gebruik mede betrekking heeft op:
- a. de (onrechtmatige) verspreiding van auteursrechtelijk beschermd materiaal;
  - b. de onrechtmatige of strafbare verspreiding van niet openbare gegevens;
  - c. de verspreiding van strafbare teksten en beeld- en geluidsmateriaal;
  - d. computervredebreuk (ook wel bekend als "hacken") via internet of het systeem anderszins;

e. vernieling, beschadiging of onbruikbaar maken van systemen of geautomatiseerde werken en software van anderen;

f. de (onrechtmatige) verspreiding van teksten, beeld- en geluidsmateriaal naar e-mailadressen die geen relaties van Cliënt zijn (ook wel bekend als "spamming") en waarvan de eigenaar niet expliciet heeft aangegeven boodschappen van Cliënt op prijs te stellen.

7.4 Het is Cliënt niet toegestaan processen in gang te zetten of te laten voortbestaan, waarvan hij redelijkerwijs kan vermoeden dat dit de overige gebruikers van het systeem hindert of het overige gebruik van het systeem nadelig beïnvloedt.

7.5 Het is Cliënt niet toegestaan om informatie te verspreiden waarvan de openbaarmaking c.q. verspreiding in strijd is met enige wettelijke bepaling of regeling van overheidswege.

7.6 Het is Cliënt niet toegestaan Derden toegang te geven tot het systeem, dan wel het systeem aan Derden te tonen of demonstreren zonder schriftelijke toestemming van Realworks BV.

7.7 Het is Cliënt niet toegestaan schermen uit het systeem, met uitzondering van alle publiek toegankelijke schermen, te reproduceren zonder schriftelijke toestemming van Realworks BV.

### **Artikel 8. Beperkingen aan en blokkeringen van het gebruik**

8.1 Realworks BV is gerechtigd het gebruik (van delen) van Realworks-CRM door Cliënt en, indien van toepassing, Derden te beperken en/of te blokkeren indien Cliënt zijn contractuele en buitencontractuele verplichtingen niet, niet behoorlijk of onvolledig nakomt. Beperkingen en blokkeringen van het gebruik (van delen) van Realworks-CRM kunnen zonder waarschuwing plaatsvinden en laten de betalingsverplichtingen van Cliënt onverlet. De kosten van het deblokken dan wel het opnieuw aansluiten van de dienstverlening zal bij Cliënt in rekening worden gebracht.

8.2 Bij gegrond vermoeden dat zich de in artikel 7.3 of 7.4 bedoelde gedragingen voordoen, kan Cliënt de toegang tot zijn website alsmede tot de andere onderdelen van Realworks-CRM worden ontzegd zonder dat hij nog aanspraak kan maken op restitutie van vooruitbetaalde vergoedingen. In die omstandigheid kan Cliënt voorts geen rechten meer doen gelden op c.q. inzage verlangen in de reeds dan op zijn Realworks-CRM voorkomende gegevens.

8.3 De overeenkomst tussen Realworks BV en Cliënt heeft geen betrekking op het door Realworks BV aan Cliënt toegekende IP-adres of de beschikking daarover.

8.4 Het gebruikersrecht van het IP-adres blijft na beëindiging van de contractuele verhouding tussen partijen uitsluitend voorbehouden aan Realworks BV.

### **Artikel 9. Helpdesk**

9.1 Voor zover niet anders is overeengekomen geschiedt de ondersteunende service van de Helpdesk tegen het geldende uurtarief van Realworks BV en op de normaal gebruikelijke kantooruren, te weten van maandag tot en met vrijdag van 9:30 uur tot 17:00 uur.

9.2 Cliënt kan geen rechten ontlenen aan informatie, verstrekt door de medewerkers van de Helpdesk. Realworks BV is niet aansprakelijk voor de gevolgen van gebruikmaking van de gegevens van de Helpdesk door Cliënt.

9.3 De medewerkers van de Helpdesk zijn bevoegd om, zonder voorafgaande toestemming van Cliënt, zich inzage te verschaffen in (niet openbare) gegevensbestanden van Cliënt, voor zover die voor de ondersteuning noodzakelijk is.

9.4 Het door Cliënt gedane beroep op de service c.q. bijstand door de Helpdesk veronderstelt:

a. instemming van Cliënt met inzage in diens gegevensbestanden door medewerkers van de Helpdesk;

b. de toezegging van Cliënt, zijn medewerking te zullen verlenen bij de uitvoering van de werkzaamheden door de medewerkers van de Helpdesk.

#### **Artikel 10. Dienstverlening van Realworks BV**

- 10.1 De Dienstverlening door Realworks BV zal met zorg worden uitgevoerd, in voorkomend geval overeenkomstig de met Cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.
- 10.2 Bij overeenkomsten inzake het ten behoeve van Cliënt ontwerpen, tot stand brengen en toepassen van informatie-architectuur, webapplicaties en artwork - alsmede de advisering daaromtrent - zal Cliënt het recht toekomen om het in dat kader tot stand gebrachte werk bedrijfsmatig te gebruiken. De overeenkomst ziet echter niet op de overdracht van het bij Realworks BV berustende auteursrecht of het uitsluitend recht van tekening of model op het door Realworks BV tot stand gebrachte werk.
- 10.3 Indien is overeengekomen dat de dienstverlening gefaseerd zal plaatsvinden, kan Realworks BV de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uitstellen totdat Cliënt de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 10.4 Het staat Realworks BV vrij om zelf te bepalen op welke wijze en met inzet van welke mensen en middelen zij de opdracht van Cliënt zal uitvoeren. Indien Cliënt dit wenst zal Realworks BV haar hierover vooraf inlichten, tenzij dit in redelijkheid niet van haar gevergd kan worden. De wijze van uitvoering van de opdracht is voor Cliënt geen grond om de overeenkomst te ontbinden.
- 10.5 In verband met de creatieve aard van de werkzaamheden is Realworks BV niet aansprakelijk voor de esthetische waardering van het resultaat, zolang Realworks BV zich aan de aan haar gegeven opdracht en met haar overeengekomen criteria heeft gehouden.
- 10.6 Realworks BV is gerechtigd om zonder toestemming van Cliënt de opdracht of onderdelen daarvan uit te besteden aan of te laten verrichten door niet bij haar in dienst zijnde derden, indien dit naar de mening van Realworks BV een goede of efficiënte uitvoering van de opdracht bevordert, tenzij dit in strijd is met de aard en/of inhoud van de opdracht. Indien dit meebrengt dat deze derden persoonsgegevens verwerken kan dit uitsluitend na voorafgaande specifieke of algemene schriftelijke toestemming van Cliënt. Dit kan in geen geval afdoen aan de verantwoordelijkheid die dienaangaande in het kader van de AVG op Realworks BV rust.

#### **Artikel 11. Oplevering van de website**

- 11.1 De opleveringstijd van de website is vrijblijvend en wordt slechts bij benadering aangegeven. Overschrijding van de opleveringstijd, welke niet is gelegen in opzet of grove schuld zijdens Realworks BV, kan nimmer aanspraak geven op schadevergoeding. Overschrijding van de leveringstermijn, door welke oorzaak dan ook, zal Cliënt geen recht geven op ontbinding van de overeenkomst of niet nakoming van enige verplichting welke voor Cliënt uit de overeenkomst of een met deze overeenkomst samenhangende overeenkomst voortvloeit, tenzij deze overschrijding langer duurt dan drie maanden.
- 11.2 Als tijdstip van oplevering geldt het moment waarop de website voor Cliënt operationeel te gebruiken is.
- 11.3 Cliënt is verplicht om de website terstond bij de oplevering op eventuele tekortkomingen te controleren.
- 11.4 Tekortkomingen in/aan de website, welke bij oplevering aanwezig zijn, dient de Cliënt binnen een periode van zeven werkdagen na oplevering schriftelijk aan Realworks BV kenbaar te maken, bij gebreke waarvan het recht van Cliënt om over tekortkomingen te klagen vervalt.
- 11.5 Tenzij anders schriftelijk overeengekomen is Realworks BV niet verantwoordelijk voor de ranking en de positionering van de website van Cliënt in de zoekmachines en daarmee samenhangende traffic naar de website van Cliënt.

## **Artikel 12. Aansprakelijkheid en niet toerekenbare tekortkoming**

- 12.1 Bij situaties waarbij een Cliënt jegens Realworks BV recht heeft op schadevergoeding geldt dat Realworks BV, onverminderd hetgeen overigens in dit artikel wordt bepaald, voor niet meer aansprakelijk is dan voor schade aan zaken, schade wegens dood of lichamelijk letsel of enig andere directe, aantoonbare en werkelijk geleden schade. Realworks B.V. is in geen geval aansprakelijk voor bedrijfsschade, waaronder begrepen schade wegens gederfde winst of besparingen, of andere indirecte of gevolgschade.
- 12.2 Indien en voor zover op Realworks BV enige aansprakelijkheid jegens Cliënt mocht blijken te rusten, uit welke hoofde dan ook, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag (exclusief BTW) dat met de desbetreffende overeenkomst gemoeid is, met een maximum van het bedrag dat overeenkomt met de omzet over de laatste 12 maanden, met een maximum van 2.500,00 Euro, terwijl de aansprakelijkheid nimmer het bedrag dat ter zake van deze aansprakelijkheid op grond van de polisvoorwaarden door de verzekeraar van Realworks BV wordt uitgekeerd, te boven zal kunnen gaan. De beperkingen zien op totalen en gelden niet per gebeurtenis.
- 12.3 Realworks BV is nimmer aansprakelijk voor de wijze waarop of het doel waarmee Cliënt of een derde zich middels de gebruikersnaam en/of -wachtwoord van Cliënt bedient van de toegang tot het Internet. Realworks BV is voorts in geen geval aansprakelijk voor verlies van of beschadiging aan bestanden of gegevens.
- 12.4 Indien Realworks BV ter zake van enige schade waarvoor zij krachtens de overeenkomst met de wederpartij c.q. deze Algemene Voorwaarden niet aansprakelijk is, door een derde aansprakelijk wordt gesteld, zal Cliënt Realworks BV ter zake volledig vrijwaren.
- 12.5 Realworks BV draagt zorg voor de beschikbaarheid van het systeem en de vaste verbindingen, waarbij zij zich inspant om optimale beschikbaarheid te bieden. De gevolgen van uitval of onbereikbaarheid van het systeem en de vaste verbindingen ten gevolge van redelijkerwijs niet voorzienbare omstandigheden dan wel buiten de macht van Realworks BV gelegen omstandigheden zijn voor risico van Cliënt.
- 12.6 Als niet aan Realworks BV toerekenbare tekortkomingen worden in ieder geval aangemerkt ieder handelen of nalaten van Cliënt waardoor schade ontstaat bij derden, storingen in de verbindingen met het Internet, storingen in het telefoonnet van de betrokken telecommunicatiemaatschappij(en), uitval van de elektriciteit en andere storingen die buiten de macht van Realworks BV liggen. Uitval of onbereikbaarheid van het systeem en de vaste verbindingen ten gevolge van redelijkerwijs benodigd onderhoud vallen daar eveneens onder.
- 12.7 Onder overmacht wordt voorts verstaan bedrijfsstoringen, werkstaking, ziekteverzuim van personeel, storingen in of beperkingen van de levering van energie en materialen, stremmingen in het vervoer, brand, explosie, molest, vandalisme, mobilisatie, onlusten, oorlog, uitvoerbeperkingen alsmede alle andere maatregelen van overheidswege die de nakoming van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk belemmeren, vorst, storm of onwerkbaar weer, overstromingen, iedere verhindering van derden die betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst, tekortkomingen van hulppersonen, machinebreuk en het geheel of gedeeltelijk tenietgaan van voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke zaken.

Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is altijd dat Cliënt de schade zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen één (1) jaar na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Realworks BV meldt.

## **Artikel 13. Intellectuele eigendom**

- 13.1 Voor zover Cliënt door Realworks BV programmatuur verstrekt krijgt, geschiedt zulks steeds in licentie. Het betreft een niet-exclusieve en niet-overdraagbare licentie tot het gebruik van de genoemde zaken, uitsluitend binnen de eigen organisatie van Cliënt.

- 13.2 Met de aanvaarding van de door Realworks BV verstrekte programmatuur accepteert Cliënt de toepasselijke licentievoorwaarden en zal Cliënt steeds gehouden zijn zich als goed licentiehouders te gedragen.
- 13.3 Het is Cliënt niet toegestaan op welke wijze dan ook (delen van) de systeemprogrammatuur te modificeren, te verveelvoudigen, uit te lenen of anderszins aan derden ter beschikking te stellen.
- 13.4 In geval van het - met toestemming van Realworks BV - kopiëren of anderszins verveelvoudigen van de programmatuur is het Cliënt nimmer toegestaan de in de programmatuur voorkomende aanduidingen omtrent het makerschap of het vertrouwelijke karakter van de programmatuur, of enig andere verwijzing naar Realworks BV, te wijzigen of te verwijderen.
- 13.5 Ten aanzien van de door Realworks BV tot stand gebrachte concepten, design, applicaties en andersoortig werk merken partijen Realworks BV aan als zijnde enig maker c.q. ontwerper in de zin van het Auteursrecht en het Teken- en Modellenrecht.
- 13.6 Alle aan Realworks BV of haar toeleveranciers toekomende rechten, waaronder mede begrepen auteursrechten en (andere) intellectuele rechten op grafische producten, apparatuur, programmatuur, applicaties, documentatie en andere zaken - zoals onder meer analyses, functionele ontwerpen en rapporten -, en alle daarop aangebrachte wijzigingen en aanvullingen, alsmede van eventuele kopieën van voorgenoemde zaken, blijven te allen tijde bij Realworks BV of bij haar toeleveranciers rusten.
- 13.7 Gebruiksrechten worden aan Cliënt steeds verleend onder de voorwaarde dat Cliënt de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
- 13.8 Het is Cliënt niet toegestaan gebruiksrechten, op dienstverlening van Realworks BV, tegen betaling (door) te leveren aan derden, zonder de schriftelijke goedkeuring van Realworks BV. Uitgezonderd hiervan is de klant specifieke dienstverlening (één op één), waarmee Cliënt haar eigen cliënten bedient.

#### **Artikel 14. Prijzen en reclames**

- 14.1 Tenzij anders vermeld zijn de prijzen van Realworks BV uitgedrukt in euro's en exclusief BTW en eventuele andere uit wettelijke voorschriften voortvloeiende heffingen.
- 14.2 Realworks BV is gerechtigd de door haar gehanteerde tarieven te verhogen, één en ander met inachtneming van de eventueel ter zake bestaande wettelijke voorschriften. Realworks BV zal de Cliënt ten minste één maand van tevoren op de hoogte stellen van tariefwijzigingen, met dien verstande dat reeds bekende prijsverhogingen bij orderbevestiging gemeld moeten worden.
- 14.3 Reclames dienen schriftelijk te worden ingediend, met nauwkeurige vermelding van de aard en de grond der klacht. De Cliënt dient te reclameren binnen zeven werkdagen nadat Cliënt met het gebrek bekend was of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn.
- 14.4 Indien niet binnen de in het vorige lid genoemde termijn wordt gereclameerd, worden de prestaties van Realworks BV geacht te zijn uitgevoerd conform de overeenkomst en vervalt de mogelijkheid tot reclameren.
- 14.5 Alle rechtsvorderingen van Cliënt uit hoofde van enige door hem met Realworks BV aangegane overeenkomst verjaren - behoudens bepalingen van dwingend recht - na verloop van één jaar, te rekenen vanaf de dag waarop zij opeisbaar zijn geworden.

#### **Artikel 15. Facturering & Incasso**

- 15.1 Facturen worden digitaal per email aan Cliënt verzonden. Cliënt heeft het recht een specifiek emailadres aan te geven waaraan deze facturen gericht dienen te worden.

- 15.2 Indien Cliënt de factuur als document per post wenst te ontvangen, zullen per factuur 5,00 Euro kosten in rekening gebracht worden.
- 15.3 Indien bedragen niet geïncasseerd kunnen worden, of incasso's gestorneerd worden, dan is artikel 16 van toepassing. Indien er facturen gestorneerd worden, zullen per gestorneerde factuur 17,50 Euro administratiekosten in rekening gebracht worden.

#### **Artikel 16. Betaling, verzuim en gevolgen**

- 16.1 Betalingen dienen zonder korting of verrekening en bij wijze van vooruitbetaling te geschieden in de rekeneenheid waarin de prijzen zijn uitgedrukt. Uitsluitend betalingen aan Realworks BV zelf werken bevrijdend.
- 16.2 Cliënt is te allen tijde gehouden elke door Realworks BV ingediende factuur te voldoen binnen veertien dagen na dagtekening van de factuur, tenzij Cliënt en Realworks BV schriftelijk anders zijn overeengekomen. Het op de bankafschriften van Realworks BV aangegeven valutabedrag is bepalend en derhalve wordt zijn datering als dag van betaling aangemerkt.
- 16.3 Bij overschrijding van de betalingstermijn is de wederpartij in verzuim zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling of waarschuwing nodig is. Voorts is Realworks BV in dat geval gerechtigd om, zonder nadere aankondiging, de uitvoering van de overeenkomst stop te zetten, dan wel de dienstverlening te beperken of te onderbreken, zie ook artikel 8 lid 1.
- 16.4 Bij iedere overschrijding van de betalingstermijn is Cliënt over het achterstallige bedrag een rente verschuldigd van 1,25% per maand of een gedeelte van een maand.
- 16.5 Het afschrift van de door Realworks BV verzonden factuur geldt jegens Cliënt als volledig bewijs van de verschuldigheid, de rente en de dag waarop de renteberekening begint.
- 16.6 Bezwaren inzake de factuur dienen binnen vijf (5) werkdagen na dagtekening van de factuur schriftelijk te worden gemeld overeenkomstig de in artikel 14 genoemde wijze, bij gebreke waarvan het recht om te klagen vervalft.
- 16.7 Alle kosten die Realworks BV redelijkerwijs maakt in verband met de incasso in of buiten rechte, van bedragen die op grond van de overeenkomst van partijen verschuldigd zijn en niet op het overeengekomen tijdstip zijn betaald, zijn voor rekening van Cliënt. Tot deze kosten behoren onder meer: de kosten van ingebrekestelling en de overig noodzakelijke werkzaamheden van gemachtigden, deurwaarders, advocaten en procureurs zoals deze ter zake aan de leverancier in rekening worden gebracht, alsmede de daarover verschuldigde omzetbelasting, ongeacht of deze kosten worden geliquideerd en ongeacht het eventuele geliquideerde bedrag.
- 16.8 Elke verrekeningsbevoegdheid van Cliënt, uit welke hoofde dan ook, wordt uitgesloten. De door Cliënt gedane betalingen strekken in de eerste plaats ter vergoeding van de verschuldigde rente en kosten en vervolgens van de oudste onbetaalde facturen, zelfs al vermeldt Cliënt dat voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- 16.9 Realworks BV is gerechtigd om zaken, die zij van en voor Cliënt onder zich heeft, onder zich te houden tot voldoening van alle betalingsverplichtingen die Cliënt jegens haar heeft, tenzij Cliënt voor de nakoming van die betalingsverplichtingen genoegzame zekerheid heeft gesteld.

#### **Artikel 17. Ontbinding van de overeenkomst**

- 17.1 Tussentijdse opzegging c.q. ontbinding van de overeenkomst door Cliënt is enkel mogelijk indien Realworks BV toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de overeenkomst.
- 17.2 Indien Realworks BV naar de mening van Cliënt toerekenbaar tekort is geschoten, deelt zij dit onverwijld per aangetekende brief aan Realworks BV mee. Realworks BV dient daarbij gedurende veertien (14) dagen in de gelegenheid te worden gesteld alsnog behoorlijk na te komen. Blijft



Realworks BV ook gedurende deze periode in gebreke dan kan de overeenkomst geheel of gedeeltelijk door Cliënt worden opgezegd c.q. ontbonden, tenzij die tekortkoming gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze opzegging c.q. ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt.

17.3 Realworks BV kan de overeenkomst zonder meer ontbinden, zonder voorafgaande opzegging of rechterlijke tussenkomst:

a. in het geval Cliënt nalaat het door hem verschuldigde factuurbedrag of een gedeelte daarvan binnen de daarvoor gestelde termijn te voldoen.

In deze gevallen wordt, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling vereist is, het gehele bedrag van de resterende factuurbedragen direct opeisbaar.

b. in geval van stillegging, liquidatie, surseance van betaling dan wel faillissement van (het bedrijf van) Cliënt.

c. indien Cliënt, bedrijfsmatig handelend als natuurlijk persoon of op naam van een eenmanszaak, komt te overlijden;

17.4 Nietigheid of vernietiging van één of enige bepalingen van deze voorwaarden of van enige bepaling in een tussen partijen gesloten overeenkomst laat de werking van de overige bepalingen van deze voorwaarden of van die overeenkomst onverlet. In geval van nietigheid of vernietiging zullen partijen, in overleg, voor die bepaling(en) een regeling in de plaats te stellen die de strekking van het beding zo goed mogelijk benadert.

#### **Artikel 18. Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

18.1 Op alle overeenkomsten met Realworks BV is het Nederlands Recht, zoals geldend voor het Koninkrijk binnen Europa, van toepassing.

18.2 Alle geschillen voortvloeiend uit of verband houdend met overeenkomsten waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, of met de betreffende Algemene Voorwaarden en hun uitleg of uitvoering, zowel van feitelijke als juridische aard, zullen worden beslist door de rechtbank in het arrondissement Amsterdam. Realworks BV is echter in een voorkomend geval vrij om te kiezen voor de volgens de wet (tevens) bevoegde rechter.

**11 mei 2018**

## **Addendum: Verwerkersovereenkomst**

### **TOELICHTING BIJ VERWERKERSOVEREENKOMST REALWORKS**

Per 25 mei 2018 zal de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG) van kracht zijn. De huidige Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) komt daarmee te vervallen. Met de AVG zal vanaf 25 mei dezelfde privacywetgeving gelden voor de gehele Europese Unie (EU).

De AVG geldt voor alle organisaties die persoonsgegevens verwerken. Persoonsgegevens zijn alle gegevens die zijn te herleiden naar identificeerbare natuurlijke personen. De AVG bepaalt daarnaast dat er altijd een doel moet zijn om persoonsgegevens te verwerken, Het doel voor het verwerken van zulke gegevens wordt bepaald door de Verwerkingsverantwoordelijke. In dit geval is dat de makelaar, onze klant. Realworks wordt aangemerkt als Verwerker van deze gegevens en helpt haar klanten met het verwerken van persoonsgegevens,

Bij het gebruik van ons Realworks-CRM worden door ons in opdracht van onze klanten persoonsgegevens verwerkt, zodat zij in staat zijn de door hen beoogde bedrijfsactiviteiten uit te voeren. Daarmee zijn onze klanten volgens de AVG de 'Verwerkingsverantwoordelijke' en Realworks de 'Verwerker'.

Om te kunnen waarborgen dat wij de AVG naleven is het van belang dat wij en onze klanten ons verbinden tot het naleven van diverse bepalingen uit deze verordening. Deze verbintenis is vastgelegd in de 'Verwerkersovereenkomst', die deel uitmaakt van onze Overeenkomst van Opdracht en Algemene Voorwaarden

Met deze overeenkomst wordt beoogd de risico's van het verwerken van persoonsgegevens te beheersen, transparantie te creëren over de wijze waarop met deze gegevens wordt omgegaan en uiteengezet in hoeverre en op welke manier hier door betrokkenen controle op kan worden uitgevoerd.

Daarnaast bevat de Verwerkersovereenkomst garanties voor onze klanten, verlangen wij ook enkele zekerheden en bieden wij transparantie omtrent (de wijze van) de verwerking van persoonsgegevens, waarvoor en onder welke voorwaarden dit gebeurt. Daarnaast stellen wij ons coöperatief op waar het gaat om de verplichting van onze klanten als de Verwerkingsverantwoordelijke om mee te werken aan eventuele verzoeken van de personen om wiens gegevens het gaat en in het geval sprake is van een onverhoopt datalek.

Hiermee voldoen zowel wij als onze klanten ook na 25 mei 2018 aan de regelgeving op dit punt.

## VERWERKERSOVEREENKOMST REALWORKS B.V.

Cliënt en Realworks BV (hierna: "Realworks") hebben een Overeenkomst van Opdracht voor onbepaalde tijd gesloten voor het afnemen van diensten van Realworks, bestaande uit kantoorautomatisering toegespitst op de makelaardij, vastgoed professionals en aanverwante markten, o.a. bestaande uit Customer Relationship Management, intranetten, webservices, API's, websites en andere (mobiele) applicaties, hierna gezamenlijk te noemen 'Realworks-CRM', waarbij persoonsgegevens worden verwerkt.

Cliënt is ten aanzien van deze verwerking van persoonsgegevens als Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4 sub 7 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) aan te merken. Binnen het kader van de Overeenkomst tot Opdracht verzamelt en verwerkt Realworks ten behoeve van Cliënt persoonsgegevens, hetgeen meebrengt dat Realworks is aan te merken als Verwerker in de zin van artikel 4 sub 8 AVG.

In het navolgende leggen Partijen hun afspraken over het door Realworks ten behoeve van Cliënt verwerken van Persoonsgegevens vast in overeenstemming met de AVG. Hiermee is sprake van een bindende rechtshandeling in de zin van artikel 28 lid 3 AVG, die hierna als 'Verwerkersovereenkomst' wordt aangemerkt.

### Artikel 1. Definities

- 1.1 De hierna en hiervoor in deze Verwerkersovereenkomst vermelde, met een hoofdletter geschreven begrippen of handelingen, hebben de volgende betekenis:
- 1.2 **Persoonsgegeven(s)**: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon als bedoeld in artikel 4 sub 1 AVG.
- 1.3 **Verwerking van Persoonsgegevens**: elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot Persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van Persoonsgegevens als bedoeld in artikel 4 sub 2 AVG.
- 1.4 **Betrokkene**: degene op wie een bepaald persoonsgegeven betrekking heeft.
- 1.5 **Overeenkomst van Opdracht**: de overeenkomst tussen Cliënt en Realworks die ziet op het leveren van kantoorautomatisering voor de makelaardij, de vastgoed professionals en aanverwante markten en het 'Realworks-CRM'.
- 1.6 **Verwerkersovereenkomst**: dit onderdeel van de Algemene verkoop-, leverings- en betalingsvoorwaarden (hierna: Algemene Voorwaarden) van Realworks.
- 1.7 **Ongeautoriseerde Gegevensverwerking**: iedere verwerking van Persoonsgegevens door of als gevolg van het handelen of nalaten van Realworks, waarvoor deze Verwerkersovereenkomst geen grondslag biedt.

## **Artikel 2. Aard en doeleinden verwerking**

- 2.1 De Persoonsgegevens worden verwerkt ten behoeve van de bedrijfsactiviteiten van Cliënt, waaronder in ieder geval dient te worden begrepen het beheren en onderhouden van klantgegevens, het adviseren en bemiddelen bij het aan-, verkopen/verhuren en taxeren van onroerend goed, het informeren van consumenten en / of zakelijke relaties en prospects over het actuele aanbod, het opmaken van rechtsgeldige documenten als koopaktes, taxatierapporten en aankoopopdrachten alsmede het verzorgen van de boekhouding voor eenmanszaken en het verstrekken van gegevens aan notarissen, banken, geldverstrekkers en/of verzekeringsmaatschappijen en het beheren van personeelsdossier.
- 2.2 Realworks zal in het kader van het onder 2.1 geformuleerde doel op geautomatiseerde wijze in het Realworks-CRM Persoonsgegevens verwerken die Cliënt nodig heeft voor de koop en verkoop van onroerend goed en die haar in staat stellen inzicht te verwerven in de vastgoedmarkt. Daarbij is sprake van de navolgende Persoonsgegevens:

- NAW-gegevens
- contactgegevens
- geboortedata
- gezinssamenstelling
- geslacht
- inkomensgegevens
- zoekprofielen
- transactiegegevens
- identiteitsgegevens

## **Artikel 3. Garanties Realworks**

- 3.1 Realworks verwerkt de Persoonsgegevens uitsluitend ten behoeve van Cliënt in het kader en voor de duur van de Overeenkomst van Opdracht en conform de instructies van Cliënt en in overeenstemming met de door Cliënt bepaalde doeleinden en middelen, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
- 3.2 Realworks heeft geen zelfstandige zeggenschap over de Persoonsgegevens die door haar voor de Cliënt worden verwerkt. Voor zover niet anders in deze Verwerkersovereenkomst is bepaald, neemt Realworks geen beslissingen over het gebruik van de Persoonsgegevens, de verstrekking hiervan aan derden en de duur van de opslag van de Persoonsgegevens. Realworks zal de Persoonsgegevens in beginsel niet voor eigen doeleinden gebruiken.
- 3.3 Realworks verbindt zich om in het kader van die werkzaamheden de door Cliënt ter beschikking gestelde Persoonsgegevens op behoorlijke, zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de bescherming van Persoonsgegevens te verwerken.
- 3.4 Realworks houdt conform artikel 30 lid 2 AVG een schriftelijk en elektronisch register bij van alle categorieën van verwerkingsactiviteiten die zij ten behoeve van Cliënt verricht en alle categorieën van Betrokkenen en ontvangers aan wie de Persoonsgegevens zijn of zullen worden verstrekt. Dit register bevat verder de volgende gegevens: de naam en de contactgegevens van Cliënt en indien van toepassing: van haar vertegenwoordiger en van een eventuele functionaris voor gegevensbescherming, de categorieën van verwerkingen en de verwerkingsdoeleinden die voor rekening van Cliënt worden uitgevoerd, eventuele doorgiften van Persoonsgegevens aan een derde land of een internationale organisatie, met vermelding van dat land of organisatie en waar mogelijk en verantwoord een algemene beschrijving van de waarborgen dienaangaande en de technische en organisatorische

beveiligingsmaatregelen als omschreven in artikel 6. Daarnaast wordt aangegeven wanneer en binnen welke termijnen Persoonsgegevens worden verwijderd.

- 3.5 Realworks zal Cliënt voor zover redelijkerwijs mogelijk bijstand verlenen bij het voldoen aan de verplichtingen op grond van de AVG, meer in het bijzonder bij het garanderen van de rechten van Betrokkenen zoals bepaald in de artikelen 32 t/m 36 AVG, zoals een verzoek tot inzage, verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van Persoonsgegevens, vergetelheid, dataportabiliteit en het uitvoeren van een gehonoreerd aangetekend verzet. In dit verband zal Realworks Cliënt, indien Realworks een dergelijk verzoek mocht ontvangen, binnen 5 werkdagen na ontvangst hier volledig en schriftelijk van in kennis stellen teneinde Cliënt in staat te stellen tijdig aan haar verplichtingen te kunnen voldoen.
- 3.6 Realworks staat ervoor in dat eventueel door haar met voorafgaande specifieke of algemene schriftelijke toestemming van Cliënt ingeschakelde derden gehouden zullen zijn alle verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst volledig na te komen. Realworks zal Cliënt in het geval van een algemene toestemming inlichten over beoogde veranderingen inzake de betrokkenheid van deze derden. Hier kan door Cliënt na ontvangst van deze inlichtingen alsnog bezwaar tegen worden gemaakt. Dergelijke derde(n) zijn Sub-verwerker(s) en werken onder leiding en toezicht van Realworks. Realworks blijft in deze gevallen te allen tijde aanspreekpunt en verantwoordelijk voor de naleving van de bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst.

#### **Artikel 4. Zekerheden Verwerkingsverantwoordelijke**

- 4.1 Cliënt staat er jegens Realworks voor in dat er voor de door Realworks uit te voeren Verwerking van Persoonsgegevens een wettelijke en rechtmatige grondslag bestaat en dat zij handelt in overeenstemming met de AVG. Indien deze grondslag gelegen is in toestemming van de Betrokkenen garandeert Cliënt dat deze Betrokkenen in staat zijn deze toestemming op een even eenvoudige wijze als waarmee de toestemming is verleend in te trekken en dat Realworks hier – alsmede in het geval dat een Betrokkene een verzoek tot verwijdering van Persoonsgegevens doet – onverwijld van in kennis zal worden gesteld.
- 4.2 Cliënt verleent Realworks toestemming en stelt haar in staat op eigen initiatief geanonimiseerde en geaggregeerde statistieken, rangschikkingen en selecties te maken van de door Cliënt verzamelde gegevens ten behoeve van het verbeteren van haar eigen dienstverlening en die van Cliënt. De geanonimiseerde gegevens die hiervoor door Realworks gebruikt worden zijn nimmer herleidbaar tot identificeerbare, natuurlijke personen.
- 4.3 Het risico van de selectie, het gebruik, de toepassing en het beheer in zijn organisatie van het Realworks-CRM ligt bij Cliënt behalve indien zij aantoonbaar hiervoor op geen enkele wijze verantwoordelijk te zijn.

#### **Artikel 5. Geheimhouding**

- 5.1 Realworks, alsmede alle personen in haar dienst of voor haar werkzaam heeft zich ten aanzien van de voor hen raadpleegbare Persoonsgegevens tot geheimhouding verbonden. Realworks legt deze personen een effectieve geheimhoudingsverplichting op, vergelijkbaar met de bepalingen uit onderhavige Verwerkersovereenkomst. Realworks staat er jegens Cliënt voor in dat de bedoelde bedingen door de betrokken personen worden nageleefd.

## **Artikel 6. Beveiligingsmaatregelen**

6.1 Toegang tot Persoonsgegevens zal slechts worden gegeven aan personen die deze toegang nodig hebben voor een effectieve uitvoering van de Overeenkomst van Opdracht.

6.2 Realworks werkt conform de normen uit ISO 27001 en draagt zorg voor passende technische en organisatorische maatregelen om de Persoonsgegevens welke ten behoeve van Cliënt worden verwerkt te beveiligen en beveiligd te houden tegen verlies, diefstal en enige vorm van onrechtmatige verwerking. Realworks draagt er zorg voor dat deze maatregelen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging een passend beveiligingsniveau verzekeren, zulks met inachtneming van de risico's die de Verwerking van Persoonsgegevens en de aard van de Persoonsgegevens met zich meebrengt. Dit vindt onder meer plaats door gebruikmaking van de volgende beveiligingsmaatregelen:

- beschikbaarheid en veerkracht van de door Realworks gebruikte computersystemen op permanente basis;
- veilige en versleutelde verbindingen zoals door middel van HTTPS (Secure Socket Layer);
- 24/7 screening van de systemen op oneigenlijke activiteiten door externe partijen;
- spoedig herstel van de door Realworks gebruikte systemen/software bij incidenten;
- versleuteling (encryptie/hashings) en pseudonimisering van de Persoonsgegevens;
- logfiles op de door Realworks gebruikte computersystemen;
- gebruik van veilige en regelmatig wisselende identificatiecodes en inloggegevens;
- beveiliging van de algehele digitale infrastructuur van Realworks (up-to-date beveiligings)software op de door Realworks gebruikte systemen en gebruik van firewalls;
- Periodieke vulnerability scans en penetratietests om mogelijke zwakheden te detecteren;
- Geavanceerd alarmsysteem dat regelmatig getest wordt.

## **Artikel 7. Beveiligingsincidenten en datalekken**

7.1 Realworks verplicht zich ertoe adequaat te reageren op kwetsbaarheden in haar systemen en beveiligingsmaatregelen en Cliënt onverwijld, doch uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking, op de hoogte te stellen van beveiligingsincidenten die mogelijk hebben geleid en/of kunnen leiden tot verlies en/of enige vorm van ongeautoriseerde toegang, gebruik en/of Verwerking van Persoonsgegevens. Onder beveiligingsincidenten verstaan Partijen: kwetsbaarheden en/of inbreuken in de beveiliging dan wel een doorbreking van de beveiligingsmaatregelen van Realworks.

7.2 Realworks zal, voor zover redelijkerwijs mogelijk, haar medewerking verlenen aan Cliënt en Cliënt ondersteunen in het uitvoeren van haar wettelijke verplichtingen ten aanzien van een geconstateerd beveiligingsincident zoals beschreven onder 7.1, indien dit beveiligingsincident naar het oordeel van Cliënt kwalificeert als een inbreuk op de beveiliging zoals bedoeld in artikel 33 AVG ('datalek'). Realworks zal alle datalekken documenteren. Realworks zal Cliënt voor zover redelijkerwijs mogelijk, ondersteunen bij de op Cliënt rustende meldplicht ten aanzien van het datalek bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de Betrokkene(n).

7.3 Realworks zal niet overgaan tot het melden van een beveiligingsincident of datalek bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de Betrokkene(n), zonder Cliënt zelf gelegenheid te bieden de noodzaak tot de melding te onderzoeken en dit vervolgens zelf bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de Betrokkene(n) te melden. Dit is slechts anders indien dit niet redelijkerwijs van Realworks kan worden verwacht.

## **Artikel 8. Locatie van de gegevens**

- 8.1 Realworks garandeert de Persoonsgegevens binnen de Europese Unie te zullen verwerken. Bij het inschakelen van eventuele sub-verwerkers die persoonsgegevens buiten de EU verwerken zal Realworks met deze sub-verwerkers overeenkomen dat zij zich aan alle bepalingen uit de AVG conformeren waarbij Realworks zich ervan zal verzekeren dat de gegevens enkel worden verwerkt in landen die een aan de AVG gelijkwaardig beschermingsniveau hanteren. Realworks draagt er zorg voor dat de gegevens die door haar in het systeem van een derde worden verwerkt, voor zover redelijkerwijs mogelijk worden beveiligd.

## **Artikel 9. Bewaartermijn**

- 9.1 Realworks garandeert dat de door haar in opdracht van Cliënt verwerkte Persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst van Opdracht in een herleidbare vorm worden bewaard. Cliënt is verantwoordelijk voor de gegevensverwerking en hanteert daarbij de toepasselijke bewaartermijnen. Na het eindigen van de Overeenkomst van Opdracht zullen deze gegevens binnen twee jaar volledig – en dus ook uit eventuele back-up bestanden - worden verwijderd. Hiervan kan slechts worden afgeweken indien Realworks hier op basis van wettelijke normen of verplichtingen toe gehouden mocht zijn of Partijen anders overeenkomen.

## **Artikel 10. Controle**

- 10.1 Realworks zal jaarlijks op eigen kosten door een deskundige organisatie een audit laten uitvoeren op de naleving van de verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst. De hieruit volgende auditverklaring zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst van Opdracht jaarlijks op aanvraag aan Cliënt ter beschikking worden gesteld.

## **Artikel 11. Duur en beëindiging**

- 11.1 Deze Verwerkersovereenkomst komt tot stand en is van kracht gedurende de looptijd van de Overeenkomst van Opdracht. Indien de Overeenkomst van Opdracht eindigt of de dienstverlening van Realworks aan Cliënt anderszins wordt beëindigd, eindigt de geldigheid van de Algemene Voorwaarden en deze Verwerkersovereenkomst tegelijkertijd van rechtswege.
- 11.2 De bepalingen van de Verwerkersovereenkomst blijven in ieder geval gelden tot op het moment dat de Persoonsgegevens volledig verwijderd zijn en eventueel langer voor zover dat in het kader van de afwikkeling van de Verwerkersovereenkomst nodig mocht blijken of indien bepaalde bepalingen naar hun aard bedoeld zijn om na het einde van de Overeenkomst van Opdracht te herleven. Tot die laatste categorie bepalingen behoren in ieder geval, zonder daartoe te zijn beperkt, de bepalingen omtrent signalering van onrechtmatige verwerkingen, geheimhouding en geschilbeslechting, zoals nader bepaald in de artikelen 4, 6, 12.3 en 12.4.
- 11.3 Nadat de Overeenkomst van Opdracht is geëindigd zal Verwerker de verzamelde Persoonsgegevens en eventuele kopieën daarvan, alsmede alle gegevensdragers waarop Persoonsgegevens zijn vastgelegd, voor zover mogelijk onmiddellijk op eerste verzoek en naar keuze van Cliënt retourneren dan wel aan haar verstrekken, dan wel volledig en onherroepelijk op deugdelijke wijze vernietigen, behoudens voor zover sprake is van een wettelijke verplichting (een kopie van) deze Persoonsgegevens te bewaren.
- 11.4 Indien tussen Partijen sprake is van een geschil over (al dan niet) rechtsgeldige beëindiging van de Overeenkomst van Opdracht, zal Realworks de Persoonsgegevens verwijderen alsof de Overeenkomst van Opdracht (reeds) definitief ten einde is gekomen.

## **Artikel 12. Overige bepalingen**

- 12.1 Op deze Verwerkersovereenkomst zijn de bepalingen van de Overeenkomst van Opdracht van toepassing voor zover daarvan in deze Verwerkersovereenkomst niet wordt afgeweken.
- 12.2 De eventuele ongeldigheid en/of nietigheid van een beding en/of een gedeelte van een beding uit deze Verwerkersovereenkomst laat de geldigheid van de overige bedingen en de gehoudenheid van Partijen daaraan onverlet.
- 12.3 Op deze Verwerkersovereenkomst en op alle geschillen die daaruit voortvloeien of daarmee samenhangen is Nederlands recht van toepassing.
- 12.4 Indien sprake is van een geschil kan Cliënt een klacht indienen bij Realworks, welke klacht vervolgens behandeld zal worden door een door Realworks aangewezen portefeuillehouder privacy/privacy coördinator, tevens Functionaris Gegevensbescherming in opleiding. Indien Cliënt niet tevreden is met de klachtbehandeling door Realworks kan hij de klacht ter bemiddeling voorleggen aan de Autoriteit Persoonsgegevens (<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/>). Voor het overige kunnen geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

Gedateerd: 11 mei 2018

\*\*\*\*\*