



# Algemene Voorwaarden

Embloom B.V.

## DEFINITIES & TOEPASSELIJKHEID

### Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **"Embloom"**: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Embloom B.V., statutair gevestigd te Maastricht en kantoorhoudende te (6229 GJ) Maastricht aan de Gelissendomein 8-10, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van koophandel op 5 oktober 2010 onder nummer 50976524;
2. **"Opdrachtgever"**: iedere natuurlijke persoon, rechtspersoon of personenvennootschap die partij is of betrokken is bij een in artikel 2.1 genoemde (rechts)handeling of Overeenkomst, of tot wie een in dat artikel genoemde (rechts)handeling is gericht of van wie een in dat artikel bedoeld verzoek afkomstig is;
3. **"Gebruiker"**: iedere feitelijke (natuurlijke) persoon die voor rekening en risico van Opdrachtgever gebruik maakt van de Applicaties en via een account van Opdrachtgever is ingelogd als gebruiker van de Applicaties;
4. **"Gebruikersgegevens"**: gegevens, informatie, databestanden of materialen welke Gebruiker tijdens het gebruik van de Diensten naar de Applicaties verzendt/heeft verzonden;
5. **"Voorwaarden"**: deze algemene voorwaarden, tevens te raadplegen via <https://www.embloom.nl/algemene-voorwaarden-embloom/>;
6. **"Applicaties"**: online softwareapplicaties (computerprogrammatuur) waarin diverse instrumenten zijn opgenomen ten behoeve van het meten, monitoren en behandelen van cliënten/patiënten (in het vervolg aangeduid als cliënten) binnen de gezondheidszorg;
7. **"Diensten"**: alle door Embloom ten behoeve van Opdrachtgever te verlenen Diensten inzake het ontwikkelen en beschikbaar stellen van de Applicaties, inclusief het verstrekken van een gebruiksrecht daarop en opslag van Gebruikersgegevens, alsmede alle zaken die het onderwerp zijn van een Overeenkomst, die Embloom ten behoeve van Opdrachtgever verricht, zoals, maar niet beperkt tot, (screenings)consultatie door psychologen van Embloom;
8. **"Content"**: de binnen Applicaties beschikbare vragenlijsten, psycho-educatie, oefeningen, dagboeken en modules;
9. **"Offerte"**: een schriftelijk aanbod van Embloom aan Opdrachtgever tot het verrichten dan wel leveren van Diensten, met daarin opgenomen de aan de afname van die Diensten verbonden kosten;
10. **"Overeenkomst"**: iedere door partijen ondertekende, althans akkoord verklaarde Offerte, waarop deze Voorwaarden van toepassing zijn, alsmede iedere conform deze Voorwaarden rechtsgeldig op de rechtsverhouding tussen partijen van toepassing verklaarde bepaling of uiting;
11. **"SLA: Service Level Agreement"** waarin de kwaliteit en garanties van de Applicaties staan beschreven alsmede het beveiligingsniveau zoals opgenomen in de Voorwaarden;
12. **"Reactietijd"**: de tijd die verstrijkt tussen de ontvangst van een Melding en het tijdstip waarbinnen Embloom de Ondersteuning aanvangt, als bevestigd in een mondelinge of schriftelijke mededeling aan Opdrachtgever;
13. **"Service Uren"**: Embloom's gebruikelijke kantooruren (09.00-17.00 uur CET) van maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd erkende feestdagen;
14. **"Ondersteuning"**: het tijdens Service Uren door Embloom telefonisch en/of per e-mail en/of door middel van een website of helpdesk, verstrekken van informatie en adviezen over het gebruik van de Applicaties en uitleg ten aanzien van de Documentatie, alsmede het verlenen van hulp bij het opsporen van oorzaken, daaronder mede begrepen gebreken, die het ongehinderd gebruik van de Applicaties belemmeren en het trachten op te lossen van deze problemen;
15. **"Melding"**: een Melding in Categorie A, B, C of D, afzonderlijk of gezamenlijk;
16. **"Melding Categorie A"**: de Applicaties zijn in het geheel onbereikbaar door een gebrek aan de zijde van Embloom of de Applicaties zijn in het geheel tot stilstand gekomen;
17. **"Melding Categorie B"**: een probleem dat een ernstige toepassingsfout oplevert, dat de voortgang van een essentiële verwerkingsperiode in gevaar kan brengen, maar niet de gehele Applicaties tot stilstand brengt. Al dan

niet via enige aanpassing is een groot deel van de Applicaties nog wel bereikbaar en kan er eveneens mee worden gewerkt;

18. **"Melding Categorie C"**: een niet wezenlijk probleem in de Applicaties dat een niet-onmiddellijke response van Embloom vereist;
19. **"Melding Categorie D"**: alle vragen en verzoeken om informatie over het gebruik of de implementatie van de Applicaties (o.a. een tekstuele aanpassing van een vragenlijst);
20. **"Documentatie"**: de door Embloom aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen gebruikershandleidingen met betrekking tot de Applicaties.
21. **"Goederen"**: alle zaken (voor menselijke beheersing vatbare stoffelijke objecten) en/of vermogensrechten van Embloom.

#### Artikel 2: Toepasselijkheid Voorwaarden

1. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op ieder (verzoek tot) gebruik van de Applicaties, Goederen en/of Diensten van Embloom, op alle door Embloom ter beschikking gestelde Applicaties, op alle aanbiedingen, Offertes, order- en/of opdrachtbevestigingen, facturen van Embloom aan Opdrachtgever, leveringen van Goederen en/of Diensten van welke aard ook, facturen van Embloom aan Opdrachtgever, en op alle rechtsbetrekkingen en Overeenkomsten tussen Embloom en Opdrachtgever. Deze Voorwaarden zijn tevens van toepassing indien Embloom voor de uitvoering van een Overeenkomst derden dient in te schakelen.
2. Toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk door Embloom van de hand gewezen.
3. Op afwijkende en/of aanvullende bedingen kan door Opdrachtgever slechts een beroep worden gedaan, indien en voor zover die door Embloom schriftelijk zijn aanvaard. Dergelijke afwijkende en/of aanvullende bepalingen laten onverlet de toepasselijkheid van de overige bepalingen van de Voorwaarden en gelden uitsluitend voor de Overeenkomst waarvoor dit specifiek, uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen.
4. Door het gebruik van de Applicaties, Goederen en/of Diensten van Embloom, op welke manier ook, of door het verstrekken van een opdracht, het plaatsen van een bestelling dan wel het ondertekenen van de Offerte aanvaardt

Opdrachtgever deze Voorwaarden. Door de aanvaarding van de Voorwaarden stemt Opdrachtgever tevens in met de toepasselijkheid van de Voorwaarden op ieder toekomstig gebruik van de Applicaties, Goederen en/of Diensten van Embloom, op alle toekomstige aanbiedingen, Offertes, order- en/of opdrachtbevestigingen, leveringen van Goederen en/of Diensten en facturen van Embloom aan Opdrachtgever, en op alle rechtsbetrekkingen en Overeenkomsten tussen Embloom en Opdrachtgever.

5. Embloom behoudt zich het recht voor de Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. De gewijzigde Voorwaarden gaan in na verloop van een termijn van 14 (veertien) dagen na bekendmaking van de gewijzigde Voorwaarden aan Opdrachtgever of op een andere datum die bij de bekendmaking vermeld zal worden.
6. Indien enige bepaling van deze Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Voorwaarden volledig van kracht blijven.

## APPLICATIES & GEBRUIKSRECHTEN

#### Artikel 3: Gebruik Applicaties

1. Opdrachtgever/Gebruiker kan uitsluitend gebruik maken van de Applicaties met op naam gestelde accounts, welke herleidbaar zijn naar een natuurlijk persoon. Indien er gebruik wordt gemaakt van de Applicaties via een koppeling met een extern systeem, dienen de identificatiegegevens die bij de inlog gebruikt worden, herleidbaar te zijn naar een natuurlijk persoon. Het is niet toegestaan om met meerdere Gebruikers/natuurlijke personen gebruik te maken van de Applicaties met dezelfde inloggegevens. Opdrachtgever draagt er zorg voor en staat er voor in dat de in deze Voorwaarden opgenomen bepalingen door Gebruiker ook worden nageleefd.
2. Opdrachtgever/Gebruiker staat er jegens Embloom voor in bevoegd te zijn om gebruik te maken van de Applicaties, Goederen en/of Diensten van Embloom en te handelen in overeenstemming met de bepalingen uit de Overeenkomst en deze Voorwaarden.

3. Opdrachtgever mag de Applicaties slechts gebruiken voor het meten, monitoren en/of behandelen van klachten van haar eigen cliënten.
4. De activiteiten die Gebruiker verricht in het kader van het gebruik van de Applicaties, Goederen en/of Diensten van Embloom mogen nimmer (i) op onwaarheden zijn gebaseerd of misleidend zijn, (ii) inbreuk maken op rechten van Embloom en/of derden, waaronder auteursrechten, naburige rechten, merkenrechten of enige andere intellectuele eigendomsrechten of rechten met betrekking tot de bescherming van privacy, (iii) in strijd zijn met wetten, verdragen, voorschriften, verordeningen of regelgeving, (iv) een commercieel karakter hebben, tenzij Embloom hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven, of (v) op enigerlei wijze anderszins onrechtmatig jegens Embloom en/of derden zijn.
5. Opdrachtgever/Gebruiker garandeert de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan Embloom verstrekte informatie en gegevens ten behoeve van het gebruik van de Applicaties, Goederen en/of Diensten. Embloom is niet aansprakelijk voor het gebruik van onjuiste, onvolledige of onbetrouwbare informatie en gegevens.

#### Artikel 4: Gebruiksrecht Applicaties/Diensten

1. Embloom verleent Opdrachtgever/Gebruiker een niet-exclusief recht om de Applicaties te gebruiken overeenkomstig de bepalingen uit de Overeenkomst en deze Voorwaarden. Onverminderd het in deze Voorwaarden bepaalde omvat het gebruiksrecht van Opdrachtgever/Gebruiker uitsluitend het recht de Applicatie te laden en uit te voeren.
2. Opdrachtgever/Gebruiker verklaart nadrukkelijk op de hoogte te zijn van het feit dat bepaalde resultaten van de Applicaties en/of Diensten en/of uitkomsten van de data en/of gegevens uitsluitend dienen ter ondersteuning van de (screenende) diagnostiek en/of behandeling. Resultaten en/of uitkomsten dienen altijd getoetst te worden aan andere bronnen van (klinische) informatie, zoals, maar niet beperkt tot, het contact met de cliënt.
3. Opdrachtgever mag de Applicaties en/of Diensten slechts laten gebruiken door Gebruikers die gerechtigd, bevoegd en (vak)bekwaam zijn tot het gebruik en de interpretatie van (de

resultaten en/of uitkomsten van) de Applicaties en/of Diensten. Embloom is nimmer aansprakelijk voor welke diagnose of besluitvorming dan ook gebaseerd op de (resultaten en/of uitkomsten van) de Applicaties en/of Diensten. Opdrachtgever vrijwaart Embloom ten aanzien van dergelijke diagnose of besluitvorming en/of uitkomsten van de data en/of gegevens.

4. Opdrachtgever zal de tussen partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Alle rechten die niet uitdrukkelijk aan Opdrachtgever worden verleend, zijn voorbehouden aan Embloom, diens licentiegevers of diens toeleveranciers.
5. Opdrachtgever mag de Dienst door de Gebruikers binnen of buiten de organisatie laten gebruiken voor de interne doeleinden van de organisatie.
6. Het gebruiksrecht omvat ook standaardaanpassingen aan de Applicaties, alsmede doorontwikkelingen en/of uitbreidingen van de Applicaties die door Embloom ter beschikking worden gesteld.
7. Opdrachtgever is verplicht alle maatregelen en aanwijzingen die bij het gebruik van de Diensten van Embloom in acht moeten worden genomen, te nemen en op te volgen. Opdrachtgever is tevens verplicht de gebruiksvoorschriften die Embloom vaststelt, duidelijk en expliciet kenbaar te maken aan derden die gebruik maken van de Applicaties, Goederen en/of de Diensten.
8. Rechten worden in voorkomend geval aan Opdrachtgever steeds verleend onder de voorwaarde dat Opdrachtgever de daarvoor overeengekomen en in de Overeenkomst vastgelegde vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

#### Artikel 5: Beperkingen gebruiksrecht (licentie)

1. Het gebruiksrecht is niet-overdraagbaar. Het is Opdrachtgever, behoudens schriftelijke en uitdrukkelijke toestemming van Embloom, niet toegestaan om (i) de Applicaties te (sub)licentieren, te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen (ii) een derde al dan niet op afstand toegang te geven tot de Applicaties of de Applicaties bij een derde ter hosting onder te brengen, ook niet

indien de betreffende derde de Applicaties uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt, (iii) afgeleide werken van de Applicaties of de inhoud te maken, (iv) 'webkoppelingen' naar de toepassing te maken of hiervan een 'frame' of 'mirror' te maken op een server of een draadloos of op internet gebaseerd apparaat, of (v) reverse-engineering toe te passen op de toepassing of de Applicaties te openen teneinde (a) concurrerende Goederen of Diensten te ontwikkelen, (b) producten te ontwikkelen waarin dezelfde ideeën, voorzieningen, functies of afbeeldingen als die van de Applicaties van Embloom worden gebruikt of (c) ideeën, voorzieningen, functies of afbeeldingen van de Applicaties van Embloom te kopiëren.

2. Opdrachtgever/Gebruiker mag de Applicaties alleen voor interne doeleinden gebruiken en dient zich te onthouden van (i) het verzenden of opslaan van kwetsend, aanstootgevend, bedreigend, lasterlijk of anderszins onwettig materiaal, met inbegrip van materiaal dat schadelijk is voor kinderen of dat het recht op privacy van derden schaadt, (ii) het verzenden of opslaan van materiaal dat softwarevirussen, worms, Trojaanse paarden of andere schadelijke computercodes, bestanden, scripts, agenten of programma's bevat, (iii) het storen of schaden van de integriteit of prestaties van de Applicaties of de gegevens die hierin zijn opgeslagen, of (iv) het ongeoorloofd toegang pogen te krijgen tot de Applicaties of de aanhorige systemen of netwerken.
3. Uitsluitend Embloom (en haar licentiegevers) bezit (bezitten) alle rechten, aanspraken en belangen, inclusief alle bijbehorende intellectuele eigendomsrechten in en op de technologie, inhoud en service van de Applicaties. Alle rechten op eventuele suggesties, ideeën, verzoeken om verbetering, feedback, aanbevelingen of andere informatie die Opdrachtgever of enig andere partij bij Embloom heeft ingediend in verband met de Applicaties komen uitsluitend toe aan Embloom. De Overeenkomst tussen Embloom en Opdrachtgever is geen verkoopovereenkomst en verleent Opdrachtgever geen eigendomsrechten op Applicaties en Goederen. Evenmin komt uit hoofde van de Overeenkomst en evenmin uit anderen

hoofde aan Opdrachtgever enig intellectueel eigendomsrecht toe met betrekking tot de Applicaties. De naam Embloom, het logo van Embloom en de productnamen gerelateerd aan de Applicaties zijn handelsnamen/merken van Embloom en voor het gebruik hiervan wordt geen recht of licentie verleend.

#### Artikel 6: Gebruikersgegevens

1. Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor alle activiteiten die plaatsvinden onder zijn gebruikersaccounts en dient zich te allen tijde te houden aan alle toepasselijke verdragen, lokale, provinciale, nationale en buitenlandse wetten, voorschriften en regelgeving in verband met het gebruik van de Applicaties en uitvoering van de Overeenkomst, inclusief verdragen, wetten, voorschriften en regelgeving inzake (gegevens)privacy, internationale communicatie en verzending van technische of persoonlijke gegevens.
2. Opdrachtgever dient (i) Embloom direct op de hoogte te stellen van enig ongeautoriseerd gebruik van de inloggegevens (gebruikersnaam en wachtwoord), (gebruikers)accounts of een andere bekende of vermoedelijke schending van de beveiliging, (ii) Embloom direct op de hoogte te stellen en redelijkerwijs alles in het werk te stellen om het kopiëren of distribueren van inhoud onmiddellijk te stoppen zodra deze bekend is of hierover vermoedens bestaan bij Opdrachtgever/Gebruiker, en (iii) zich niet voor te doen als een andere gebruiker van de Applicaties of onjuiste identiteitsgegevens te verstrekken om toegang te krijgen tot de Applicaties of deze te gebruiken.
3. Embloom is niet de eigenaar van Gebruikersgegevens.
4. Opdrachtgever is de partij die de doeleinden bepaalt waarvoor en de manier waarop de Gebruikersgegevens worden, of zullen worden, verwerkt. Embloom treedt op als gegevensverwerker namens Opdrachtgever met betrekking tot de Gebruikersgegevens.
5. In het kader van het bepaalde in het voorgaande lid van dit artikel zal Embloom uitsluitend Gebruikersgegevens verwerken in overeenstemming met de aanwijzingen van Opdrachtgever of op een andere wijze indien dit vereist is om de diensten te kunnen leveren. Embloom heeft technische en

organisatorische maatregelen genomen tegen de onbevoegde of onwettelijke verwerking van Gebruikersgegevens en tegen onbedoeld verlies, vernietiging of beschadiging van Gebruikersgegevens uit de database.

6. Opdrachtgever sluit met Embloom een verwerkerovereenkomst waarin (aanvullende) waarborgen zijn opgenomen met betrekking tot de verwerking en beveiliging van Gebruikersgegevens. Deze verwerkerovereenkomst is een integraal onderdeel van de Overeenkomst.
7. Na een gegronde beëindiging van de Overeenkomst komt het recht van Opdrachtgever om Gebruikersgegevens te openen of te gebruiken direct te vervallen en is Embloom verplicht om Gebruikersgegevens te vernietigen.

## ALGEMENE BEPALINGEN

### Artikel 7: Aanbiedingen, Offertes

1. Alle aanbiedingen en Offertes en andere uitingen van Embloom, zowel schriftelijk als mondeling, zijn geldig tot uiterlijk dertig (30) dagen na verzenddatum, tenzij uit de aanbieding, Offerte of andere uiting van Embloom zelf uitdrukkelijk anders blijkt.
2. Alle documenten en gegevens, waaronder, maar niet beperkt tot (technische) beschrijvingen, inlichtingen, voorbeelden, data, Content, zoals verstrekt op de [website](#), in catalogi, folders, brochures en dergelijke, dan wel tentoongesteld op beurzen of anderszins zijn met zorg door Embloom vervaardigd/tentoongesteld, doch zijn niet bindend voor Embloom en kunnen nimmer worden aangemerkt als een exacte weergave van hetgeen Embloom aanbiedt of verplicht is ter beschikking te stellen, te leveren of te verrichten.
3. Embloom kan niet aan haar aanbieding worden gehouden indien Opdrachtgever had behoren te begrijpen dat de aanbieding dan wel een onderdeel van de aanbieding een kennelijke vergissing of verschrijving bevatte. Aanbiedingen van Embloom gelden niet automatisch ook voor nabestellingen.

### Artikel 8: Vertrouwelijke gegevens en vrijwaring

1. Ieder der partijen garandeert dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan

men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig zijn aangeduid.

2. Opdrachtgever vrijwaart Embloom voor aanspraken van personen van wie (persoons)gegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Opdrachtgever wordt gehouden of waarvoor of voor wie Opdrachtgever uit hoofde van de wet of enige overeenkomst anderszins verantwoordelijk is, tenzij Opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan Embloom toerekenbaar zijn.

### Artikel 9: Totstandkoming van Overeenkomsten

1. Behoudens het hierna gestelde, komen Overeenkomsten tussen Embloom en Opdrachtgever tot stand, indien en zodra Embloom een door Opdrachtgever ondertekende Offerte, of op andere wijze akkoord tot uitvoering van het verrichten of leveren van Diensten van Opdrachtgever, heeft ontvangen dan wel, indien dit moment eerder is, indien Embloom is begonnen met de uitvoering van de opdracht van Opdrachtgever, waaronder maar niet beperkt tot het verstrekken van inloggegevens, het ter beschikking stellen van de Applicaties, of het leveren van Goederen en/of het verrichten van Diensten.
2. De Overeenkomst kan slechts worden gewijzigd door middel van een schriftelijke akkoordverklaring van Embloom voor wat betreft de variant van de Diensten. Gedurende de looptijd van een Overeenkomst kan Opdrachtgever/Gebbruiker diverse tests of andere materialen afnemen tegen de op dat moment geldende tarieven.
3. Alle Overeenkomsten worden door Embloom aangegaan onder de opschortende voorwaarde dat Opdrachtgever, uitsluitend ter beoordeling van Embloom, voldoende gekwalificeerd en kredietwaardig is voor de (geldelijke) nakoming van de Overeenkomst.



4. Embloom behoudt zich het recht voor om te allen tijde orders, verzoeken of opdrachten te kunnen weigeren. Redenen voor het weigeren van een order, verzoek of opdracht van Opdrachtgever vormen altijd een door Embloom geconstateerde betalingsachterstand van Opdrachtgever of indien Embloom constateert dat Opdrachtgever de Applicaties laat gebruiken door Gebruikers die in onvoldoende mate gerechtigd, bevoegd en bekwaam zijn om de Applicaties te gebruiken zoals omschreven in artikel 4.3 van de Voorwaarden.

#### Artikel 10: Communicatie: medewerking Opdrachtgever

1. Iedere communicatie tussen Embloom en Opdrachtgever kan elektronisch plaatsvinden, tenzij de Voorwaarden, de Overeenkomst en/of de wet uitdrukkelijk anders voorschrijft. Voor de toepassing van de Voorwaarden wordt een elektronisch bericht gelijkgesteld aan een schriftelijk bericht.
2. De door Embloom opgeslagen versie van de betreffende communicatie geldt als bewijs daarvan, behoudens tegenbewijs door Opdrachtgever.
3. Elektronische communicatie wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending, tenzij het tegendeel door de ontvanger daarvan wordt bewezen. Indien de communicatie niet is ontvangen als gevolg van afleverings- en/of toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot de e-mailbox of computer van Opdrachtgever, komt dit voor risico van Opdrachtgever, ook indien de e-mailbox bij een derde is gehuisvest.
4. Indien Opdrachtgever de voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk databestanden, informatie, gegevens of materialen niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Embloom stelt of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Embloom het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst en heeft zij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van Embloom tot uitoefening van enig ander wettelijk recht. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juiste keuze en de

tijdige en adequate beschikbaarheid van telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst en het gebruik van de Applicaties, Goederen en/of Diensten van Embloom, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van Embloom staan. Embloom is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Opdrachtgever bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of grove schuld van Embloom, diens leidinggevenden of ondergeschikten.

5. Bij de uitvoering van de Overeenkomst en het gebruik van de Applicaties, Goederen en/of Diensten wijst Embloom aan Opdrachtgever/Gebruiker toegangs- of identificatiecodes (inlogcodes) toe. Embloom kan de aan Gebruiker toegewezen toegangs- of identificatiecodes wijzigen. Opdrachtgever/Gebruiker behandelt de inlogcodes vertrouwelijk en met zorg.
6. Embloom is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van misbruik dat van inlogcodes wordt gemaakt of van onjuist dan wel onrechtmatig gebruik van de Applicaties, Goederen en/of Diensten.

#### Artikel 11: Prijs

1. Alle prijzen zijn in Euro's uitgedrukt en exclusief omzetbelasting (btw), andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd en (administratie)kosten. Het percentage van de omzetbelasting en het bedrag daarvan, evenals de (administratie)kosten worden separaat op de factuur vermeld.
2. Tenzij anders aangegeven, geschieden alle prijsopgaven door Embloom onder voorbehoud van prijswijzigingen. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever, geldt dat Embloom gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste twee maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen.
3. De geldende prijzen en tarieven mogen jaarlijks, aan het begin van een kalenderjaar door Embloom worden herzien.
4. Eventuele kortingen worden aan Opdrachtgever verleent op basis van de variant van de Dienst, het aantal gebruikers en/of verwacht

- verbruik. Embloom behoudt zich het recht voor kortingen te herzien indien Opdrachtgever de variant van de Dienst wenst te wijzigen en/of indien het daadwerkelijke aantal gebruikers en/of verbruik aanzienlijk afwijkt van het verwachte aantal gebruikers en/of verbruik van Opdrachtgever.
5. Indien de prijswijziging als bedoeld in lid 3 en/of herziening van de korting als bedoeld in lid 4 leidt tot een prijsverhoging van meer dan 3%, is Opdrachtgever gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.
  6. De in lid 3 en lid 4 genoemde prijzen en tarieven zien niet op de prijzen en tarieven van Content waarvoor (aanvullende) licentietarieven gelden. Licentietarieven worden door Embloom aangepast op het moment dat Embloom hiertoe opdracht krijgt van de betreffende licentiegever of op het moment dat de wijziging van de licentietarieven bij Embloom bekend is geworden. Prijzen en tarieven worden nimmer met terugwerkende kracht aangepast.
  7. Partijen zullen in de Overeenkomst de datum of data waarop Embloom de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan Opdrachtgever in rekening brengt, vastleggen. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen factureringsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de terbeschikkingstelling van de Applicaties, Goederen en/of Diensten en het recht op gebruik daarvan verschuldigd bij de ter beschikkingstelling van de Applicaties.
  8. Indien Opdrachtgever de variant van de Diensten wenst te wijzigen, dan is dat mogelijk met ingang van de eerstvolgende kalendermaand indien de wijziging een zogeheten upgrade betreft. Dit houdt in dat de door Opdrachtgever gewenste nieuwe variant uitgebreider is dan de variant die Opdrachtgever op dat moment gebruikt.
  9. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is een zogeheten downgrade van de variant van de Diensten slechts mogelijk tegen het einde van de contractstermijn met inachtneming van een wijzigingstermijn van een maand.
  10. Indien op grond van de variant van de dienst de kosten hoofdzakelijk worden berekend per Gebruiker (Premium abonnement), dan dienen alle natuurlijke personen binnen de organisatie van Opdrachtgever, die direct of indirect gebruik maken van de Applicaties, als Gebruiker te zijn aangemeld. Zonder schriftelijke toestemming van Embloom is het niet toegestaan om gebruik te maken van de Applicaties namens of ten behoeve van andere Gebruikers/natuurlijke personen, die niet als Gebruiker zijn aangemeld, tenzij kosten hoofdzakelijk worden berekend per afname (Basic abonnement). Het is niet toegestaan om met meerdere Gebruikers/natuurlijke personen gebruik te maken van de Applicaties met dezelfde inloggegevens.
  11. Indien blijkt dat Opdrachtgever/Gebruiker, in strijd met de in lid 10 genoemde bepaling, gebruik heeft gemaakt van de Applicaties, dan behoudt Embloom zich het recht voor om de betreffende kosten van deze andere Gebruikers/natuurlijke personen met terugwerkende kracht in rekening te brengen, verhoogd met een direct opeisbare en niet voor verrekening vatbare boete van €25,- per andere Gebruiker/natuurlijke persoon, voor iedere maand dat de overtreding heeft geduurd, onverminderd het recht van Embloom op volledige schadevergoeding.

#### Artikel 12: Betaling en verzuim

1. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, dient betaling te geschieden middels overboeking op een door Embloom aangewezen bankrekening. De op de bankafschriften van Embloom aangegeven valutadag wordt aangemerkt als dag van betaling.
2. Facturen worden door Opdrachtgever betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities, tenzij anders aangegeven. Bij gebreke van een specifieke regeling zal Opdrachtgever binnen veertien dagen na factuurdatum betalen. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening of opschorting van een betaling.
3. Embloom is te allen tijde gerechtigd voor de tijdige en correcte nakoming van de (betalings)verplichtingen op een door Embloom te bepalen wijze zekerheidsstelling te verlangen, in welk geval Opdrachtgever gehouden is



daaraan te voldoen, en nakoming van de Overeenkomst op te schorten totdat aan voormelde zekerheidsstelling naar genoegen van Embloom is voldaan.

4. Embloom is te allen tijde bevoegd iedere deelprestatie afzonderlijk te factureren.
5. Embloom kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, goederen, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen)resultaten van de dienstverlening van Embloom onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat Opdrachtgever alle aan Embloom verschuldigde bedragen heeft betaald.
6. Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is Opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke (handels)rente verschuldigd. Indien Opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Embloom de vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten. Tevens is Opdrachtgever de door Embloom gemaakte kosten van een mislukte mediation verschuldigd indien Opdrachtgever bij vonnis wordt veroordeeld tot geheel of gedeeltelijke betaling van het openstaande bedrag.
7. In geval van niet of niet tijdige of slechts gedeeltelijke betaling is Embloom bevoegd verdere ter beschikkingstelling van de Applicaties, levering van Goederen en/of verrichting van Diensten op te schorten tot het moment waarop Opdrachtgever zijn betalingsverplichtingen volledig is nagekomen, de betaling van verschuldigde (handels)rente en kosten daaronder begrepen.
8. Embloom is te allen tijde gerechtigd, alvorens (verder) te presteren, van Opdrachtgever een vooruitbetaling of onmiddellijke contante betaling op het moment van ter beschikkingstelling van de Applicaties, levering van Goederen en/of het verrichten van Diensten te eisen, in welk geval Opdrachtgever gehouden is

daaraan te voldoen. Indien tussen Embloom en Opdrachtgever betaling van een voorschot is overeengekomen, zal Embloom niet eerder presteren dan dat het voorschot aan Embloom is voldaan.

9. Iedere betaling van Opdrachtgever wordt geacht in de eerste plaats te zijn betaling van alle eventueel verschuldigde kosten, dan wel van eventueel verschuldigde rente, en na algehele voldoening daarvan wordt de betaling geacht te zijn betaling van de oudste nog openstaande factuur, ongeacht of bij die betaling iets anders is vermeld.

#### Artikel 13: Termijnen

1. Alle door Embloom genoemde of overeengekomen (leverings- of verrichtings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst aan Embloom bekend waren. Embloom spant zich er naar behoren voor in overeengekomen termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen termijn brengt Embloom niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt Embloom wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Opdrachtgever haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld.
2. Embloom is niet gebonden aan al dan niet uiterste termijnen die vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden, die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is Embloom gebonden aan een al dan niet uiterste termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de Overeenkomst zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Embloom en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden.

#### Artikel 14: Vervaltermijnen

1. Tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen, of anders is geregeld in de voorwaarden, vervalt iedere vordering jegens Embloom in ieder geval door het verloop van één jaar vanaf het moment van aflevering dan wel ter beschikkingstelling of één jaar vanaf het moment dat aflevering dan wel ter

beschikkingstelling had moeten plaatsvinden of, in geval van dienstverlening, één jaar vanaf de datum van dienstverlening of één jaar vanaf de datum dat dienstverlening had moeten plaatsvinden, voor zover door nationale en internationale regelgeving niet dwingend anders wordt voorgeschreven.

#### Artikel 15: Garanties

1. Embloom garandeert dat de Diensten inzake de Applicaties op vakbekwame wijze worden uitgevoerd.
2. Embloom garandeert de beschikbaarheid conform het bepaalde in de Overeenkomst en de SLA tot en met haar infrastructuur. Embloom is op geen enkele wijze verantwoordelijk voor de telecommunicatieverbindingen vanaf haar infrastructuur.
3. Embloom garandeert niet dat het online materiaal dat via dan wel binnen de Applicaties ter beschikking wordt gesteld actueel, compleet en accuraat is.

#### Artikel 16: Aansprakelijkheid: vrijwaring

1. De totale aansprakelijkheid van Embloom wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal tweemaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (exclusief btw) per gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis. Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de Overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief btw) bedongen voor één jaar.
2. Embloom is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade. Onder indirecte schade wordt in deze Voorwaarden mede begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en bedrijfsstagnatie.
3. Embloom is nimmer aansprakelijk voor welke klinische diagnose of besluitvorming dan ook gebaseerd op (resultaten en/of uitkomsten van) de Diensten en/of Applicaties noch voor de effecten van de inzet van (het online materiaal beschikbaar binnen) de Applicaties.
4. De in voorgaande leden van dit artikel genoemde beperkingen komen te vervallen

indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Embloom of diens leidinggevenden.

5. Opdrachtgever is zelf aansprakelijk voor schade veroorzaakt door fouten of gebreken in de door hem aan Embloom of een derde verstrekte data, gegevens, instructies of adviezen of door hem ten behoeve van Embloom of een derde verrichte Diensten en handelingen.
6. Embloom dient ingeval van een toerekenbare tekortkoming eerst schriftelijk in gebreke te worden gesteld, met een redelijke termijn om alsnog haar verplichtingen na te komen, dan wel eventuele fouten te herstellen of schade te beperken of op te heffen.
7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Embloom meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Embloom vervalt door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de vordering.
8. Embloom verklaart een deugdelijke beroepsaansprakelijkheidsverzekering te hebben afgesloten. De aansprakelijkheid van Embloom is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat uit hoofde van een dergelijke verzekering van Embloom in het betreffende geval zal worden uitgekeerd.
9. Indien en voor zover een beperking van de aansprakelijkheid, als bedoeld in dit artikel, afwijkt van bepalingen in de tussen partijen overeengekomen verwerkersovereenkomst, prevaleren de bepalingen in de verwerkersovereenkomst, met dien verstande dat Embloom zich uitdrukkelijk het recht voorbehoudt zich op de in deze Voorwaarden opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid te beroepen, voor zover de verwerkersovereenkomst hierin niet voorziet.

#### Artikel 17: Risico

1. Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van zaken, goederen, programmatuur of gegevens die voorwerp van de Overeenkomst zijn, gaat op Opdrachtgever over op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever of een hulppersoon van Opdrachtgever zijn gebracht.

2. Opdrachtgever draagt het risico van de selectie, het gebruik en de toepassing in zijn bedrijf of organisatie van de Applicaties, gegevens, Content, databestanden en andere goederen en materialen en van de door Embloom te verlenen Diensten, en is eveneens verantwoordelijk voor de controle-, privacy- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

#### Artikel 18: Beëindiging overeenkomst

1. Aan ieder der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst slechts toe, indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn wordt gesteld voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst.
2. Indien een Overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door ieder der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen door schriftelijke opzegging worden beëindigd. Indien tussen partijen geen uitdrukkelijke opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Partijen zullen wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
3. In afwijking van wat de wet daaromtrent door middel van regeland recht heeft bepaald, kan Opdrachtgever een Overeenkomst tot het verrichten van Diensten slechts opzeggen in de gevallen geregeld in deze Voorwaarden.
4. Ieder der partijen kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen, indien (i) de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, (ii) ten aanzien van de wederpartij faillissement wordt aangevraagd, (iii) indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Embloom is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. In geval van beëindiging van de Overeenkomst vervalt het recht tot gebruik van aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde Applicaties,

Goederen en/of Diensten van Embloom van rechtswege.

5. Embloom heeft het recht de Overeenkomst door middel van een schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang voor de toekomst te beëindigen in het geval van schending door Opdrachtgever van een of meer van haar verplichtingen uit de Overeenkomst of van een van de (intellectuele eigendoms)rechten van Embloom.
6. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden als Opdrachtgever één of meer andere overeenkomsten tussen partijen rechtsgeldig ontbindt of beëindigt vanwege toerekenbare tekortkoming van Embloom en Opdrachtgever aantoonbaar dat de Applicaties voor haar vanwege die ontbinding of beëindiging nutteloos zijn geworden.
7. Indien Opdrachtgever op het moment van de ontbinding als bedoeld in dit artikel reeds prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Opdrachtgever bewijst dat Embloom ten aanzien van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Embloom vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij ter uitvoering van de Overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

#### Artikel 19: Overmacht

1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Van overmacht is onder meer sprake indien de uitvoering van de Overeenkomst, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden waar redelijkerwijs geen invloed op kan worden uitgeoefend, zoals ongevallen, brand, ziekte en storingen in de apparatuur
2. Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de Overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding

afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

#### Artikel 20: Rechten van intellectuele eigendom

1. Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de Overeenkomst ter beschikking gestelde Applicaties, programmatuur, aanhorige systemen en netwerken, websites, databestanden, Content, apparatuur of andere materialen en goederen zoals analyses, ontwerpen, Documentatie, rapporten, Offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Embloom, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Opdrachtgever/Gebruiker verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze Voorwaarden, de Overeenkomst en de wet uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van Opdrachtgever tot verveelvoudiging van de Applicaties, programmatuur, aanhorige systemen en netwerken, websites, databestanden, Content, apparatuur of andere materialen en goederen is uitgesloten. Een aan Opdrachtgever/Gebruiker toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.
2. Het is Opdrachtgever/Gebruiker niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de Applicaties, programmatuur, websites, databestanden, Content, apparatuur of andere materialen en goederen te verwijderen of te wijzigen.
3. Het is Embloom toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Applicaties of met het oog op overeengekomen beperkingen in de duur van het recht tot gebruik van de Applicaties. Het is Opdrachtgever/Gebruiker niet toegestaan een dergelijke technische maatregel te verwijderen of te ontwijken.
4. Opdrachtgever zal Embloom er onmiddellijk van op de hoogte brengen, indien hij vaststelt dat een derde inbreuk maakt op enig intellectueel of industrieel eigendomsrecht van Embloom, diens licentiegevers of diens toeleveranciers, of indien een derde enige aanspraak jegens Opdrachtgever maakt in verband met de intellectuele of industriële

eigendomsrechten van Embloom, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Indien Embloom zulks verlangt, zal Opdrachtgever alle in redelijkheid te verlangen medewerking verlenen die kan leiden tot een zo spoedig mogelijke beëindiging van de inbreukmakende handelingen of het geschil.

5. In het geval Opdrachtgever inbreuk maakt op enig intellectueel of industrieel eigendomsrecht als beschreven in dit artikel kan Embloom jegens Opdrachtgever aanspraak maken op een terstond, direct opeisbare en niet voor verrekening vatbare boete van € 250.000,00 per overtreding en voor iedere dag dat die overtreding voorkomt, onverminderd het recht van Embloom op volledige schadevergoeding.

#### Artikel 21: Melding van klachten

1. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de wijze waarop Embloom uitvoering geeft of heeft gegeven aan de Overeenkomst, kan Opdrachtgever zijn volledig en duidelijk omschreven klacht binnen bekwame tijd melden bij Embloom. Eventuele vragen en/of klachten met betrekking tot de door Embloom ter beschikking gestelde Applicaties, geleverde Goederen en/of verrichte Diensten kunnen worden gemeld bij de directie van Embloom via post op het adres als vermeld in artikel 1 lid 1 of via e-mail [info@embloom.nl](mailto:info@embloom.nl).
2. Bij Embloom ingediende klachten worden binnen een termijn van veertien dagen na de dag van ontvangst daarvan door Embloom beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere beantwoordingstijd vraagt, wordt door Embloom binnen de genoemde termijn een bericht van ontvangst van de klacht aan Opdrachtgever gezonden. Dat bericht bevat ook een indicatie van de termijn waarop Opdrachtgever een uitgebreider bericht kan verwachten.

#### Artikel 22: Toepasselijk recht en geschillen

1. De Overeenkomsten tussen Embloom en Opdrachtgever en alle daaruit voortvloeiende of daarmee verband houdende rechtsbetrekkingen worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

2. Indien zich geschillen voordoen zullen partijen in eerste instantie trachten in minnelijk overleg tot een oplossing te komen.
  3. Voor zover door nationale of internationale rechtsregels niet dwingend anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen terzake van of voortvloeiende uit of verband houdende met een door Embloom gesloten Overeenkomst, deze Voorwaarden alsmede alle daaruit voortvloeiende of daarmee verband houdende rechtsbetrekkingen, uitsluitend ter beslechting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Maastricht, dan wel bij de bevoegde rechter in de woonplaats van Opdrachtgever, zulks ter keuze van Embloom.
  4. Een geschil wordt geacht aanwezig te zijn, zodra één van de partijen zulks verklaart.
- b. In geval van incidenten als gevolg van overmacht.
  - c. Voor het plegen van service activiteiten of upgrades die niet in het normale Service Window kunnen plaatsvinden, mits dit vooraf schriftelijk is medegedeeld aan Opdrachtgever.
  - d. Enig probleem of storing als gevolg van handelen door Opdrachtgever.
  - e. Het niet beschikbaar zijn van de Applicaties op verzoek van Opdrachtgever of Gebruikers, en/of het niet beschikbaar zijn van de Applicaties tijdens werkzaamheden op verzoek van Opdrachtgever of Gebruikers.
  - f. Het niet beschikbaar zijn van Gebruikers wanneer Embloom verzoekt om assistentie van Opdrachtgever bij het vaststellen of isoleren van het probleem of de storing.

## SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) BEPALINGEN

### Artikel 23: Algemeen SLA

1. Embloom zal de Applicaties ter beschikking stellen overeenkomstig de serviceniveaus zoals opgenomen in dit deel van de Voorwaarden. Indien Embloom een bepaald hierin beschreven serviceniveau niet haalt, worden de gevolgen hierna in de Voorwaarden omschreven.
2. Embloom zal foutcorrectie en foutpreventie-service, dan wel enige andere vorm van service met betrekking tot de Applicaties verlenen, mits Opdrachtgever alle door Embloom geboden onderhoud en nieuwe releases accepteert en implementeert.

### Artikel 24: Uitsluitingen SLA

1. De in dit deel van de Voorwaarden gedefiniëerde Service Level garanties zijn niet van toepassing in de volgende situaties:
  - a. Tijdens het reguliere Service Window: maximaal 4 keer per kalendermaand gedurende maximaal 4 uren tussen 23:00 uur tot 07:00 uur CET. Embloom behoudt het recht om dit reguliere Service Window te verplaatsen, mits dit schriftelijk is medegedeeld aan Opdrachtgever en dit geen merkbare nadelige gevolgen heeft voor Opdrachtgever

### Artikel 25: Reactietijden

1. Ondersteuning is voor alle Meldingen beschikbaar gedurende de Service-Uren, waarbij voor alle Categorieën de volgende reactietijden gelden: Categorie A: 1 uur, Categorie B: 2 uur, Categorie C en D: 1 werkdag.
2. Embloom streeft daarbij naar de volgende oplossingstijden: Categorie A: 1 werkdag en Categorie B: 2 werkdagen. De oplossingstijden ten aanzien van Meldingen Categorie C en D zijn afhankelijk van de planning.
3. Ondersteuning op locatie vindt in principe niet plaats, aangezien de Applicaties vanaf een centrale plaats wordt aangeboden, via een generieke en uniforme versie. Indien assistentie ter plaatse gewenst is, kan separaat een afspraak worden gemaakt in wederzijds overleg tegen het voor Opdrachtgever dan geldende consultancy tarief.
4. Opdrachtgever zal Embloom de nodige toegang toestaan tot de databases en/of gegevens van Opdrachtgever en/of Gebruikers, en toestaan de nodige wijzigingen toe te passen indien dit is vereist voor het oplossen van de Melding.
5. Opdrachtgever zal zorgdragen voor minimaal 1 en maximaal 3 contactpersonen, die goed op de hoogte zijn van de (werking van de) Applicaties en als hoofd-contactpersoon of plaatsvervangend hoofd-contactpersoon aangesproken of op teruggevallen kan worden.



### Artikel 26: Meldingen

1. Meldingen aan Embloom dienen door Opdrachtgever gedaan te worden.
2. Gebruikers dienen hun Meldingen eerst te richten aan Opdrachtgever.
3. Alle Meldingen kunnen telefonisch (via 088-2037203) of per e-mail (via [helpdesk@embloom.nl](mailto:helpdesk@embloom.nl)) gedaan worden.
4. Embloom is niet aansprakelijk voor het niet goed doorkomen van de berichten, het in werking zijn van de algemene telecomdiensten, zoals verzorgd door een telecombedrijf of de juiste werking van de telecomapparatuur van Opdrachtgever en/of Gebruikers.
5. Deze SLA is slechts van toepassing op Meldingen die worden gedaan per telefoon of e-mail. Op Meldingen die op andere wijzen worden gedaan door Opdrachtgever en/of Gebruikers via bijvoorbeeld sociale media kanalen, wordt door Embloom geen ondersteuning verstrekt.

### Artikel 27: Bereikbaarheid & beschikbaarheid

1. Indien het voor Opdrachtgever c.q. Gebruiker niet mogelijk is om de Applicaties via het internet te bereiken, dient Opdrachtgever hiervan Melding te maken.
2. Embloom streeft naar een beschikbaarheid van 99% uptime gemiddeld per kalendermaand, buiten de Uitsluitingen SLA, zoals weergegeven in artikel 24 van de Voorwaarden.
3. Embloom is vrij in het bepalen welke persoon Opdrachtgever te woord staat, of de Melding tracht op te lossen. Opdrachtgever kan geen specifieke persoon bedingen bij het te woord staan, of ter dienste zijn.
4. De Applicaties zijn via pc's te gebruiken met de op dat moment gangbare, gebruikelijke en actuele internetbrowsers. Wanneer wordt gewerkt met een oudere versie van een internetbrowser en/of een niet zeer gangbare versie dan kan dit van invloed zijn op de werking van de Applicaties.

### Artikel 28: Beveiliging

1. De Applicaties worden ter beschikking gesteld vanuit een daartoe uitgeruste locatie. Deze locatie is dientengevolge op maximale wijze uitgerust, naar de huidige stand der techniek,

kennis en gangbaar en acceptabel niveau van kosten, om de Applicaties op professionele wijze ter beschikking te stellen.

2. Onder het bepaalde in lid 1 van dit artikel valt de fysieke bescherming van het pand, de afscherming van toegang door onbevoegde, de 24x7 hardware-support, brandbeveiliging, stroomuitval en internettoegang bescherming, firewall, veiligheid, databescherming, data-back-up et cetera.

### Artikel 29: Back-up & Recovery Strategy

1. De productieomgeving van Embloom draait op een dedicated VPS op het Highlander-platform van True ([www.true.nl](http://www.true.nl)). Het platform is volledig redundant uitgevoerd waardoor downtime tot een minimum beperkt blijft. True maakt dagelijks een snapshot van de hele VPS en een veiligheidskopie van alle configuratiegegevens voor disaster recovery. Daarnaast wordt er dagelijks een veiligheidskopie van de Applicaties, inclusief gegevens gemaakt. Deze wordt off-site opgeslagen op een back-upserver met een versleuteld bestandssysteem. Er wordt een retentie van dertig dagen gebruikt.
2. In geval van technisch falen van de infrastructuur, dat niet door redundantie opgevangen kan worden, is het terugzetten van het VPS-snapshot het eerste redmiddel. Mocht het snapshot niet beschikbaar zijn, dan wordt er teruggevallen op de veiligheidskopieën. Als uiterste redmiddel kan de hele omgeving bij een ander datacentrum opnieuw opgebouwd worden aan de hand van de off-site veiligheidskopieën.

### Artikel 30: Tekortkomingen / Niet-nakoming SLA

1. Indien Embloom aantoonbaar tekort schiet bij het nakomen van de verplichtingen, zoals weergegeven in dit deel van de Voorwaarden inzake de SLA, dient Opdrachtgever Embloom hiervan schriftelijk op de hoogte te brengen. Embloom heeft in dat geval drie (3) dagen de tijd alsnog de dienstverlening terug te brengen op het niveau ten minste gelijk aan het niveau zoals weergegeven in deze SLA, of het niveau voor de vermelde tekortkoming.
2. Indien Embloom ook de correctie als bedoeld in het voorgaande lid niet tijdig kan doorvoeren, dient Opdrachtgever Embloom schriftelijk in gebreke te stellen. Embloom heeft dan



zeven (7) dagen de tijd alsnog de dienstverlening terug te brengen op het niveau ten minste gelijk aan het niveau zoals weergegeven in de SLA, of het niveau voor de eerste gemelde tekortkoming.

3. Indien Embloom de correctie, als bedoeld in lid 2 van dit artikel niet kan realiseren heeft Opdrachtgever de mogelijkheid de Overeenkomst per direct schriftelijk op te zeggen.
4. Indien de situatie als omschreven in lid 1 van dit artikel zich drie (3) maal gedurende 1 (een) kalenderjaar voordoet kan Opdrachtgever zich eveneens beroepen op het bepaalde in lid 3 van dit artikel.