

## **Definities**

1. **Aangetekend Mailen (AM):** de vertrouwensdienst voor de elektronische aangetekende bezorging van e-mails (conform art. 43.1 van eIDAS-Verordening).
2. **Aangetekend Mailen Plus (AM Plus):** de gekwalificeerde vertrouwensdienst voor de elektronische aangetekende bezorging van e-mails (conform art. 43.2 en 44 van eIDAS-Verordening).
3. **Algemene Voorwaarden:** onderhavige voorwaarden van Leverancier.
4. **AM-server:** de hard- en software die (virtueel) gekoppeld wordt aan de bestaande e-mail cliënt van de Opdrachtgever.
5. **Credit:** de kosten van een gedefinieerde handeling met behulp van AM, die wordt afgeboekt van het Tegoed.
6. **Dienst:** de dienstverlening, geleverd door Leverancier, zoals omschreven in de offerte.
7. **eIDAS-Verordening:** Verordening (EU) nr. 910/2014 betreffende elektronische identificatie en vertrouwensdiensten voor elektronische transacties in de interne EU-markt.
8. **E-mail cliënt:** een computerprogramma (in beheer) van de Opdrachtgever en/of Geadresseerde, dat gebruikt wordt voor het schrijven, versturen en ontvangen van e-mails.
9. **Geadresseerde / Ontvanger:** Degene die door de Gebruiker beoogd wordt een door hem of haar verstuurd email te ontvangen.
10. **Geautoriseerd e-mailadres:** het e-mailadres dat vanuit Opdrachtgever is aangeleverd aan Leverancier voor autorisatie tot het gebruik van de Dienst.
11. **Gebruiker:** de persoon dan wel personen die verantwoordelijk is of zijn voor het gebruik van het geautoriseerde e-mailadres voor de Dienst en die met de tussenkomst van de Dienst correspondentie verstuurt aan de Ontvanger. Waar "Gebruiker" staat geschreven, dient ook te worden gelezen: "Opdrachtgever".
12. **Gebruiksfase:** de periode dat Aangetekend Mailen operationeel is binnen het bedrijfsproces bij de Opdrachtgever.
13. **Gemachtigde:** degene binnen een organisatie die namens de directie bevoegd is om de gebruikers van Aangetekend Mailen Plus (AM Plus) te benoemen in overeenstemming met het interne beleid van de organisatie.
14. **Implementatie:** het proces om de AM-server voor Opdrachtgever specifiek in te regelen en te implementeren in het bedrijfsproces van Opdrachtgever.
15. **Implementatiefase:** de periode waarin de Implementatie plaatsvindt. Deze periode gaat van start na acceptatie van de Offerte.
16. **Klantbeheerder:** de beheerder van de Dienst binnen de organisatie van Opdrachtgever die Gebruikers kan autoriseren teneinde gebruik te maken van de Dienst en die de Dienst via een dashboard kan beheren.
17. **Kosten voor gebruik:** vaste en variabele kosten voor het gebruik van de Dienst overeengekomen tussen partijen in de Offerte.
18. **Leverancier:** Aangetekend B.V. gevestigd te Utrecht en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 52455289.
19. **Licentie:** het niet-exclusieve en niet-overdraagbare gebruiksrecht van de Opdrachtgever om gedurende de Gebruiksfase de Dienst door middel van de AM-server tegen betaling van de Kosten voor gebruik in te zetten voor organisatie specifieke behoeftes binnen het eigen bedrijfsproces en de eigen organisatie.
20. **Materialen:** alle materialen, met inbegrip van de Website, programmatuur, documentatie, analyses, lay-outs, ontwerpen, adviezen, rapporten, offertes, teksten, afbeeldingen, logo's, huisstijlen, concepten en andere voortbrengselen van de geest.
21. **Offerte:** opgave van prijs en leveringscondities voor afname van de Dienst door Opdrachtgever. Na acceptatie van de Offerte wordt deze tezamen met de Algemene Voorwaarden aangemerkt als de Overeenkomst.
22. **Ontvanger / Geadresseerde:** de persoon of instantie waarmee Opdrachtgever via de Gebruiker van het Geautoriseerde e-mailadres met tussenkomst van de Dienst een e-mailcorrespondentie voert dan wel wil voeren.
23. **Opdrachtgever:** degene die handelt in uitoefening van beroep of bedrijf met wie Leverancier een Overeenkomst aangaat/is aangegaan voor de levering van de Dienst.
24. **Overeenkomst:** de afspraken zoals vastgelegd in de Offerte na ondertekening door de Opdrachtgever, voor de levering van de Dienst door Leverancier.
25. **Service Desk:** de eerstelijns servicedesk, die de Opdrachtgever tijdens kantooruren (9:00 t/m 17:00 uur) kan benaderen in geval van technische en functionele vragen over de Dienst.
26. **Site Acceptance Test (SAT):** een test die plaatsvindt na de Implementatiefase van AM-server binnen het bedrijfsproces van de Opdrachtgever en die de toets vormt om het functioneren van AM-server na de Implementatiefase te demonstreren. Deze toets wordt bij acceptatie afgerond met het succesvol versturen van de eerste AM over de server die voor Opdrachtgever is ingericht.
27. **Technisch partner:** TriOpSys B.V. gevestigd te Utrecht en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 32070271.
28. **Tegoed:** Het aantal credits dat een Gebruiker ter beschikking heeft.
29. **Website:** [www.aangetekendmailen.nl](http://www.aangetekendmailen.nl).

## **Artikel 1. Offerte, totstandkoming en uitvoering Overeenkomst**

1. Leverancier zal een Offerte opstellen waarin zij aangeeft wat bij de Dienst inbegrepen is en welk bedrag bij aanvaarding verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de in de Offerte aangegeven omschrijving van de Dienst is bindend.
2. Een Offerte is vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na verzending door Leverancier, tenzij anders aangegeven in de Offerte. Leverancier heeft

- gedurende 30 dagen na de totstandkoming van de Overeenkomst het recht de Overeenkomst te herroepen zonder daartoe jegens Opdrachtgever schadeplichtig te zijn.
3. Indien blijkt dat door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist zijn, heeft Leverancier het recht de prijzen hierop aan te passen.
  4. Leverancier kan niet aan de gestelde producten, diensten of voorwaarden in haar Offertes worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de Offerte, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
  5. Op alle rechtsverhoudingen tussen Leverancier en Opdrachtgever zijn te allen tijde deze Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
  6. Leverancier heeft te allen tijde het recht de Overeenkomst met Opdrachtgever te weigeren.
  7. Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen garandeert Leverancier dat de Dienst naar beste kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Ter zake van de te verlenen Diensten heeft Leverancier slechts een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.
  8. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Dienst dit vereist, heeft Leverancier het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
  9. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens en faciliteiten, waarvan Leverancier aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienst, tijdig aan Leverancier beschikbaar worden gesteld.
  10. Na acceptatie van de Offerte vangt de Implementatiefase aan. Na de Implementatiefase volgt ter bevestiging daarvan de SAT.
  11. Opdrachtgever dient binnen 14 dagen na oplevering de resultaten te evalueren en goed of af te keuren. Indien Opdrachtgever niet binnen deze periode de resultaten (geheel of gedeeltelijk) afkeurt op basis van de overeengekomen functionele of technische specificaties, worden deze geacht te zijn goedgekeurd. Afkeuring dient gemotiveerd te gebeuren.
  12. Indien Opdrachtgever een resultaat, zoals beschreven in het vorige lid, geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal Leverancier zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan zij doen door het resultaat te reviseren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden niet opgaat. Indien voorgenoemde door Leverancier is voltooid, geldt de Dienst als geaccepteerd.
  13. Door Leverancier opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, steeds een indicatieve strekking. Leverancier is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld.
  14. Overschrijding van overeengekomen levertijden door welke oorzaak ook ontstaan geeft geen recht op schadevergoeding, waaronder verdragingschade.

## **Artikel 2. Gebruik Dienst**

1. Opdrachtgever erkent dat:
  - a. Leverancier aanbieder is van twee verschillende diensten voor de elektronische aangetekende bezorging van e-mails: Aangetekend Mailen en Aangetekend Mailen *Plus*;
  - b. de variant Aangetekend Mailen een vertrouwensdienst is in de zin van artikel 43.1 van de eIDAS-Verordening;
  - c. de dienst Aangetekend Mailen *Plus* een gekwalificeerde vertrouwensdienst in de zin van Artikelen 43.2 en 44 van de eIDAS-Verordening, waarbij zij opgemerkt dat er in de praktijk pas sprake is van een gekwalificeerde elektronische verzending van een e-mail zodra zowel Gebruiker als Ontvanger zich conform de vereisten uit art. 44 eIDAS hebben geïdentificeerd. Bij het niet of niet volledig identificeren van de ontvanger wordt het verzendproces van de AM Plus-mail afgebroken.
  - d. Opdrachtgever de Dienst afneemt zoals omschreven is in de Offerte.
2. Opdrachtgever is en blijft bij het gebruikmaken van de Dienst te allen tijde de partij die verantwoordelijk is:
  - a. voor alle handelingen die Gebruikers via de Dienst verrichten; en
  - b. om bij verzending van e-mail(s) aan natuurlijke personen, na te gaan of het e-mailadres dat wordt ingevoerd ook daadwerkelijk toebehoort aan de natuurlijk persoon aan wie Gebruiker de e-mail wenst te richten; en
  - c. bij verzending aan natuurlijke personen die namens een onderneming handelen, na te gaan of de betreffende natuurlijke persoon aan wie de e-mail is gericht ook daadwerkelijk verbonden is aan - en bevoegd is om namens - de onderneming te communiceren.
3. Voorts erkent Opdrachtgever dat Leverancier niet verantwoordelijk is voor het beheer en gebruik van de e-mail cliënt (incl. inbox) van Gebruiker noch van Ontvanger. Leverancier is pas verantwoordelijk voor de uitvoering van de Dienst zodra de aangetekende e-mail ontvangen is op de AM-Server.
4. Opdrachtgever dient zorg te dragen dat Gebruikers zich onthouden van ongeoorloofd gebruik van de Dienst. Dit houdt in dat Gebruikers niet in strijd handelen met de toepasselijke wet- en regelgeving en zich gedragen conform hetgeen door de Leverancier en derden mag worden verwacht van een zorgvuldig Gebruiker van de Dienst.
5. Indien Gebruiker eventuele fouten of onvolkomenheden in het mailverkeer of andere betrokken Materialen aantreft, dient Gebruiker

deze onverwijld onder de aandacht van Leverancier te brengen.

6. Leverancier zal ondersteuning bieden bij het gebruik van de Dienst, door middel van: de Servicedesk, de Website of vanuit de eigen organisatie. Leverancier zal zich inspannen om vragen adequaat en binnen een redelijke termijn (twee werkdagen) te beantwoorden. Beantwoording kan in algemene zin of persoonlijk plaatsvinden.
7. Leverancier zal zich binnen redelijke termijn (twee werkdagen) inspannen om de juistheid en de actualiteit van Leverancier zelf afkomstige en aan de Gebruiker ter beschikking gestelde informatie zo optimaal mogelijk doen te zijn.
8. Opdrachtgever is verplicht een Klantbeheerder aan te wijzen die Gebruikers autoriseert ten einde gebruik te maken van de Dienst. Na autorisatie is de Klantbeheerder tevens verantwoordelijk om via het dashboard te controleren (testen) of aangetekende e-mails daadwerkelijk aankomen bij de Ontvanger.
9. In het geval van het gebruik van AM Plus dient de Gemachtigde nauwgezet een lijst bij te houden, waarin degenen die bevoegd zijn om gebruik te maken van deze dienst worden geregistreerd.
10. Leverancier is gerechtigd om haar verplichtingen jegens Gebruiker op te schorten wanneer hij of zij in strijd handelt met de Overeenkomst dan wel deze Algemene Voorwaarden, op welke wijze dan ook, zonder dat Leverancier tot enige schadevergoeding is gehouden.
11. Het is Opdrachtgever niet toegestaan zelf als aanbieder van de Dienst te fungeren. Hiervoor dient in voorkomende gevallen een apart partnercontract te worden gesloten.

### **Artikel 3. Werking van de Dienst**

1. Gebruikers van Opdrachtgever bepalen wanneer en welke e-mail via de Dienst wordt verzonden. De aankondigingsmail zorgt voor wederzijdse acceptatie of weigering van de mailcorrespondentie.
2. Via een specifiek dashboard behorende bij de Dienst kan de Gebruiker een biljet raadplegen en downloaden waarin een hashcodering van de verstuurd aangetekende mail is opgenomen. In het biljet is ook de bepalende informatie omtrent transport van de aangetekende e-mail opgenomen.
3. Ontvanger krijgt via een notificatiemail de hashcodering van de aangetekende mail. Door de hashcodering op het biljet van Gebruiker met de hashcodering in de aankondigingsmail van de Ontvanger te vergelijken, kan de authenticiteit van het bericht worden vastgesteld.
4. Leverancier zal ten behoeve van zowel Gebruiker als Ontvanger de hashcodering over de mailcorrespondentie minimaal zeven jaar bewaren of langer zo lang de Overeenkomst loopt. Gedurende deze periode is het biljet voor Gebruiker beschikbaar via het dashboard en kan de hashcodering via de Website worden geverifieerd. Hieraan kunnen kosten verbonden zijn welke afhankelijk zijn van de wijze van opvraging. Zonder de ter beschikking gestelde hashcodering is geen verificatie mogelijk.
5. Na zeven jaar of bij beëindiging van de Overeenkomst worden de biljetten door Leverancier verwijderd van de AM-server en kan de hashcodering niet langer via de Website worden geverifieerd. Gebruiker heeft echter de

mogelijkheid om de biljetten (voorafgaand aan de verwijdering door Leverancier) via het dashboard te exporteren. In dat geval kan de echtheid van de mailcorrespondentie alsnog handmatig worden gecontroleerd door het biljet met de hashcodering uit de aankondigingsmail te vergelijken.

6. Naast het biljet kan het onderliggend technisch bewijs, zoals toegekende zegels en tijdstempels, van AM en AM Plus worden opgevraagd door rechthebbende gedurende de overeenkomst en tot minimaal 7 jaar na beëindiging van de overeenkomst. Verzoeken tot het beschikbaar stellen van deze gegevens moeten worden gericht aan support@aangetekendmailen.nl. Het verzoek moet worden voorzien van het bewijs van rechthebbende. Aan het verstrekken van de gevraagde gegevens kunnen kosten verbonden zijn.
7. Mocht Leverancier een sterk vermoeden krijgen via derden dan wel tot het besef komen dat de mailcorrespondentie in strijd is met de wet, dan heeft Leverancier eenzijdig het recht, doch niet de plicht, om zonder voorafgaande bekendmaking aan de Gebruiker en/of de Ontvanger de mailcorrespondentie te verwijderen of de toegang daartoe te blokkeren. Leverancier hoeft hierover met Gebruiker en/of Ontvanger geen overleg te voeren. In geen geval is Leverancier aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit dergelijk handelen.

### **Artikel 4. Onderhoud en storingen**

1. Leverancier zal zich inspannen om een beschikbaarheid van 99,9% van de Dienst aan te bieden.
2. Leverancier heeft het recht om de Dienst en/of de Website of gedeelten daarvan met voorafgaande bekendmaking tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering van de Dienst en/of de Website, de bijbehorende programmatuur of andere faciliteiten. Leverancier zal een dergelijke buitengebruikstelling zo veel mogelijk buiten de reguliere kantooruren om laten plaatsvinden en (potentiële) gebruikers in geval van gepland en noodzakelijk correctief onderhoud, tijdig via de Website op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling.
3. Leverancier is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
4. Leverancier heeft het recht de Dienst en/of de Website en de daarbij gebruikte programmatuur van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om eventuele fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Leverancier (potentiële) Gebruikers daarvan op de hoogte stellen door middel van de Website.
5. Opdrachtgever alsmede Ontvanger / Geadresseerde is te allen tijde zelfstandig verantwoordelijk voor het onderhouden en gebruik van zijn E-mail cliënt.

#### **Artikel 5. Intellectuele rechten**

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de Dienst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Materialen, berusten uitsluitend bij Leverancier of diens licentiegevers.
2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de Licentie of die schriftelijk worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de Materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de Materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.
4. Het is Leverancier toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Materialen. Indien Leverancier door middel van technische bescherming de Materialen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
5. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de Materialen dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, wordt beschouwd als een schending van het auteursrecht. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van EUR. 2.500,- per dag per inbreuk makende handeling betalen aan Leverancier, onverminderd het recht van Leverancier om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen.

#### **Artikel 6. Prijs en betaling**

1. De jaarlijkse vaste kosten, verbonden aan het gebruik van de Dienst, worden jaarlijks bij aanvang contractjaar bij Opdrachtgever vooruit in rekening gebracht.
2. Voor het gebruik van de Dienst dient Opdrachtgever Credits aan te schaffen. Opdrachtgever bepaalt bij aanvang van de Overeenkomst de hoeveelheid Credits die hij wenst af te nemen. Credits worden vooraf in rekening gebracht en hebben een geldigheidsduur van één jaar, tenzij anders overeengekomen. Bij aanvang van ieder volgend contractjaar worden de Credits voor het nieuwe jaar automatisch bijgeschreven.
3. De betalingstermijn voor alle kosten is 30 dagen te rekenen vanaf de factuurdatum.
4. Indien een factuur niet binnen 30 dagen is betaald, is Opdrachtgever vanaf dat moment zonder ingebrekestelling van rechtswege in verzuim en is zij de wettelijke handelsrente verschuldigd over het openstaande bedrag per kalendermaand, waarbij een gedeelte van een maand voor een volle maand wordt gerekend.
5. Leverancier is gerechtigd de gehanteerde tarieven op elk moment te wijzigen. Leverancier zal Opdrachtgever hiertoe ten minste 2 (twee) maanden van tevoren op de hoogte stellen van tariefwijzigingen. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging het recht de Overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand.

6. Onverminderd het bepaalde in het vorige lid, is Leverancier gerechtigd de gehanteerde prijzen jaarlijks, met maximaal het percentage van 4% te verhogen, zonder de mogelijkheid voor Opdrachtgever om de Overeenkomst op te zeggen.

#### **Artikel 7. Duur en beëindiging**

1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, wordt de Overeenkomst aangegaan voor een periode van twaalf maanden. Zonder opzegging wordt de Overeenkomst telkens stilzwijgend voor eenzelfde periode verlengd. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Overeenkomst tussentijds op te zeggen.
2. Beide partijen bij de Overeenkomst hebben het recht de Overeenkomst op te zeggen met in achtneming van een opzeggingstermijn van ten minste drie maanden voor afloop van de contractperiode. De opzegging van Opdrachtgever dient schriftelijk te geschieden bij Leverancier.
3. In geval van tussentijdse opzegging door Opdrachtgever vindt geen restitutie plaats van de vooraf betaalde jaarlijkse kosten verbonden aan het gebruik van de Licentie door Opdrachtgever.
4. Leverancier waarborgt met inachtneming van de verplichting waartoe hij op grond van redelijkheid en billijkheid is gehouden, de continuïteit van de Dienst door te verklaren dat bij faillissement, surseance van betaling of stopzetten van de activiteiten, de verplichtingen worden overgedragen aan haar Technisch partner.

#### **Artikel 8. Geheimhouding**

1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
2. Leverancier zal geen kennisnemen van de inhoud van de communicatie die Opdrachtgever opslaat of verspreid via de Dienst, tenzij Leverancier daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Leverancier de kennisname van de data zoveel mogelijk beperken.
3. Leverancier zal enkel kennisnemen van de (meta)data over het gebruik van de Dienst door Opdrachtgever indien dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst. Kennisname kan bijvoorbeeld nodig zijn voor het bieden van ondersteuning als omschreven in artikel 2.3.

#### **Artikel 9. Privacy**

1. De gegevens die Opdrachtgever bij de aanvraag van de Diensten aan Leverancier verstrekt

- (bijvoorbeeld die van de Gebruikers), alsmede de gegevens die automatisch worden verwerkt en eventueel opgeslagen bij het gebruik van de Diensten, bevatten mogelijk persoonsgegevens. Leverancier zal de ter zake geldende voorschriften, in casu de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), in acht nemen bij de verwerking en gegevensbeveiliging.
- Leverancier zal zorg dragen voor een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van te beschermen gegevens met zich meebrengen. Dit evenwel slechts indien en voor zover deze gegevens zich in de systemen of infrastructuur van Leverancier bevinden.
  - Voor zover Leverancier toegang heeft tot persoonsgegevens waar Opdrachtgever de verantwoordelijke voor is, zal Leverancier deze persoonsgegevens slechts verwerken in opdracht van Opdrachtgever. Opdrachtgever kan met Leverancier een separate verwerkersovereenkomst aangaan, waarin de gewenste verwerkingen nauwkeurig worden omschreven. Leverancier hanteert hiervoor een model-verwerkersovereenkomst.
  - Opdrachtgever staat ervoor in dat hij alleen op geheel rechtmatige wijze persoonsgegevens zal verwerken met gebruikmaking van de Dienst.
  - Indien Opdrachtgever op grond van de AVG gegevens die zijn opgeslagen in de systemen van Leverancier dient te wijzigen, te verwijderen of af te staan, zal Leverancier daarin zoveel mogelijk behulpzaam zijn. De kosten voor de werkzaamheden daarvoor zullen afzonderlijk aan Opdrachtgever worden gefactureerd.
  - In het geval van een beveiligingslek en/of een datalek (waaronder wordt verstaan: ongeautoriseerde toegang tot persoonsgegevens die leidt tot een aanzienlijke kans op nadelige gevolgen voor de bescherming van persoonsgegevens) zal Leverancier zich naar beste kunnen inspannen om Opdrachtgever daarover onverwijld te informeren, naar aanleiding waarvan Opdrachtgever beoordeelt of zij de relevante toezichthouder en/of de betrokkenen zal informeren of niet. Opdrachtgever is en blijft verantwoordelijk voor een eventuele wettelijke verplichtingen daartoe. Een melding moet alleen bij gebeurtenissen met grote impact worden gedaan, en alleen als de gebeurtenis zich daadwerkelijk voorgedaan heeft.

#### **Artikel 10. Aansprakelijkheid**

- De aansprakelijkheid van Leverancier voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Leverancier van zijn verplichtingen onder deze Overeenkomst, dan wel door een onrechtmatig handelen van Leverancier, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag, gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan EUR. 2.500,- (exclusief BTW).
- Als verlener van vertrouwensdiensten is Leverancier aansprakelijk voor opzettelijk of uit onachtzaamheid toegebrachte schade aan een natuurlijke persoon of rechtspersoon die is te wijten aan een verzuim met

betrekking tot de verplichtingen uit hoofde van de eIDAS-Verordening.

- De opzet of nalatigheid van Leverancier als een eIDAS gekwalificeerde verlener van vertrouwensdiensten wordt vermoed tenzij Leverancier bewijst dat in het vorige lid bedoelde schade is ontstaan zonder dat er sprake was van opzet of nalatigheid van Leverancier.
- Bij het gebruik van Aangetekend Mailen Plus erkent de Leverancier de eventuele rechtsgevolgen van elektronische zegels en elektronische tijdstempels conform de Artikelen 35 en 41 van de eIDAS-Verordening.
- De totale aansprakelijkheid van Leverancier voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan EUR. 50.000,- per schade toebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- Aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- Buiten de in lid 1 en 2 van dit artikel genoemde gevallen rust op Leverancier geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in lid 1 en 2 van dit artikel genoemde maximumbedragen komen echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Leverancier.
- De aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Leverancier ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Leverancier in staat is adequaat te reageren.
- Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk en aangetekend bij Leverancier meldt.
- Opdrachtgever vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden, waaronder Ontvangers, en stelt Leverancier hiervoor volledig schadeloos.

#### **Artikel 11. Overmacht**

- Leverancier is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
- Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen

- daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Leverancier geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Leverancier niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. In het bijzonder wordt onder overmacht verstaan; binnenlandse onlusten, synflood, netwerkaanval, DoS of DDoS-attacks, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, wetswijzigingen, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Leverancier door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Leverancier kan worden gevergd.
3. Leverancier kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 30 dagen, dan is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
  4. Voor zover Leverancier ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Leverancier gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen.

#### **Artikel 12. Wijzigingen van de voorwaarden**

1. Leverancier heeft het recht om deze voorwaarden eenzijdig te wijzigen of aan te vullen met nieuwe voorwaarden. Deze wijzigingen of aanvullingen treden in werking dertig dagen na publicatie daarvan op de Website. Wijzigingen van ondergeschikt belang gaan altijd met onmiddellijke ingang in.
2. Als Opdrachtgever een gewijzigde of aangevulde voorwaarde niet wilt accepteren, zal deze binnen deze dertig dagen de Overeenkomst schriftelijk opzeggen
3. Leverancier behoudt zich het recht voor de oude Algemene Voorwaarden jegens Opdrachtgever te handhaven, indien Leverancier nieuwe Algemene Voorwaarden hanteert voor andere klanten.

#### **Artikel 13. Personeel**

1. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om zolang de relatie tussen Opdrachtgever en Leverancier voortduurt, alsmede één jaar na afloop daarvan, werknemers van Leverancier in dienst te nemen dan wel op andere wijze, direct of indirect, voor zich te laten werken, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier. Onder werknemers van Leverancier worden in dit verband verstaan personen die in dienst zijn van Leverancier of van één van de aan Leverancier gelieerde ondernemingen of die niet langer dan zes maanden geleden in dienst van Leverancier of van één van de aan Leverancier gelieerde ondernemingen waren.

#### **Artikel 14. Klachtenprocedure**

1. Bij een klacht over de dienstverlening van Aangetekend B.V., kan dit worden gemeld via het e-mailadres support@aangetekendmailen.nl
2. De klacht dient naast de bereikbaarheidsgegevens van de indiener een duidelijke beschrijving van de situatie te bevatten en indien mogelijk met bewijs.
3. Bovengenoemde ziet enkel op klachten inzake de door ons geleverde diensten. Voor klachten over de inhoud van de Aangetekende Mails is de Verzender verantwoordelijk.
4. Aangetekend B.V. streeft ernaar binnen vijf werkdagen de klacht van een reactie te voorzien

#### **Artikel 15. Slotbepalingen**

1. Op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze voorwaarden worden voorgelegd aan de bevoegde Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.
3. Indien een bepaling uit deze Algemene Voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.
4. Het in deze Algemene Voorwaarden bepaalde doet geen afbreuk aan de rechten die op grond van dwingende regelgeving (waaronder art. 13 eIDAS-Verordening) aan Opdrachtgever toekomen.
5. Leverancier is gerechtigd om deze Overeenkomst en al haar rechten en verplichtingen die hieruit voortvloeien, over te dragen aan een derde die de Dienst van haar overneemt.
6. Als Leverancier een bericht stuurt, geldt de door Leverancier ontvangen of opgeslagen versie van dat bericht als de authentieke versie, tenzij Opdrachtgever kan aantonen dat deze versie niet authentiek is.
7. De Algemene Voorwaarden zijn opgesteld in het Nederlands en in het Engels. De Nederlandse tekst is bij enig verschil van inhoud of strekking bindend.