



## Algemene Voorwaarden - TIMS

- Versie maart 2026

Welkom bij de algemene voorwaarden van TIMS. Wij beseffen ons dat het lezen van algemene voorwaarden soms lastig is. We hebben geprobeerd om het overzichtelijk te houden door het toevoegen van verschillende hoofdstukken. Een aantal bepalingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts van toepassing op desbetreffende dienst.

Hoofdstuk 1: Definities

Hoofdstuk 2: Algemeen

Hoofdstuk 3: Hardware

Hoofdstuk 4: Onderhoud en ondersteuning

TIMS is statutair gevestigd te 5529AW Casteren, op het adres Dorpsstraat 36 en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 67393500.

## HOOFDSTUK 1: DEFINITIES

In deze Algemene Voorwaarden worden de volgende definities gehanteerd, zowel in enkelvoud als in meervoud::

- Algemene Voorwaarden: deze voorwaarden.
- Dienst: alle door TIMS verstrekte producten en diensten en/of producten en diensten van derden, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden, waaronder ook ontwikkeling en/of onderhoud van software, applicaties, programmatuur etc.
- Derden: verstrekte producten en diensten, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende werkzaamheden die afkomstig zijn van derden.
- Hardware: apparatuur die wordt geleverd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.
- Hoofdstuk: een hoofdstuk van deze Algemene Voorwaarden waarin bepalingen zijn opgenomen met betrekking tot een specifiek onderwerp;
- Opdrachtgever: Een ieder (optredend in hoedanigheid van consument of niet) die verzoekt en opdracht geeft tot (af/op) levering van Producten en Diensten.
- Opdrachtnemer: TIMS is statutair gevestigd te 5529AW Casteren, op het adres Dorpsstraat 36 en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 67393500.
- Overeenkomst: de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
- Overmacht: Overmacht bestaat indien de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden buiten de wil van partijen en/of door omstandigheden.
- Schriftelijk: per brief, per e-mail, per whatsapp of enige andere wijze van communicatie die in het maatschappelijk verkeer als communicatiemiddel wordt gezien.
- Website: <https://www.timsnederland.nl>

## HOOFDSTUK 2: ALGEMEEN

### 2.1 ALGEMENE BEPALINGEN

2.1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten en/of overige rechtsbetrekkingen tussen TIMS en Opdrachtgever.

2.1.2 TIMS heeft het recht deze Algemene Voorwaarden aan te passen op elk voor haar gewenst moment. De gewijzigde Algemene Voorwaarden zullen van toepassing zijn, tenzij tegen eventuele wijzigingen, binnen 30 (dertig) dagen na dagtekening van de wijziging, schriftelijk bezwaar wordt gemaakt.

2.1.3 Indien met de handelsnaam die Opdrachtgever hanteert meerdere (rechts)personen of ondernemingen worden aangeduid, zullen deze hoofdelijk gehouden zijn tot nakoming van alle verplichtingen uit de met TIMS gesloten overeenkomst.

2.1.4 TIMS heeft het recht deze Algemene Voorwaarden aan te passen op elk voor haar gewenst moment. TIMS zal de Opdrachtgever hierover uiterlijk één maand voor ingangsdatum van wijziging schriftelijk informeren. Indien de Opdrachtgever niet akkoord gaat met de aangekondigde prijs- of tariefwijziging, is hij gerechtigd de overeenkomst binnen 10 (tien) werkdagen na datum van deze kennisgeving tegen de in de kennisgeving vermelde ingangsdatum op te zeggen. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

2.1.5 Informatie en mededelingen op de Website van TIMS zijn onder voorbehoud van fouten.

2.1.6. Indien een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft TIMS het recht bepaalde leveringen c.q. werkzaamheden door derden te laten verrichten. Een en ander ter beoordeling van TIMS.

### ARTIKEL 3: OFFERTE EN OVEREENKOMST

3.1 Een offerte, opgesteld door TIMS, is vrijblijvend en geldig tot 14 dagen na datering door TIMS, tenzij anders aangegeven in de offerte.

3.2 Opdrachtgever dient de offerte bij voorkeur Schriftelijk te aanvaarden, maar indien Opdrachtgever op een andere wijze dan Schriftelijk met de offerte instemt of die indruk wekt, dan mag de offerte door TIMS als aanvaard worden beschouwd.

3.3 Indien de offerte is gebaseerd op door de Opdrachtgever verstrekte gegevens en deze gegevens onjuist of onvolledig blijken te zijn dan wel naderhand wijzigen, is TIMS gerechtigd de in de offerte vermelde prijzen, tarieven en/of levertermijnen aan te passen.

3.4 Aanbiedingen, offertes, prijzen en tarieven gelden niet automatisch voor nabestellingen en/of nieuwe opdrachten.

3.5 Bepalingen of voorwaarden van Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor TIMS alleen bindend indien en voor zover deze door TIMS uitdrukkelijk Schriftelijk zijn aanvaard.

### ARTIKEL 4: VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER

4.1 De Opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat:

- Opdrachtgever alle voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens en bescheiden tijdig op de door TIMS gewenste wijze aan TIMS ter beschikking stelt. Opdrachtgever zal instaan voor de juistheid van deze gegevens en/of overige informatie;
- Eventuele door de Opdrachtgever aan TIMS verstrekte gegevensdragers, elektronische bestanden e.d. vrij zijn van virussen en/of defecten;
- TIMS op betreffende locatie kan beschikken over aansluitmogelijkheden voor de benodigde elektriciteit, internet e.d.. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtgever. Verloren arbeidsuren als gevolg van uitval van deze voorzieningen zijn eveneens voor rekening van de Opdrachtgever.

4.2. Indien niet tijdig aan de in dit artikel genoemde verplichtingen is voldaan, is TIMS gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat de Opdrachtgever wel aan zijn verplichtingen heeft voldaan. De kosten in verband met de opgelopen vertraging en/of de kosten voor het verrichten van extra werkzaamheden c.q. overige gevolgen die hieruit voortvloeien zijn voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

## ARTIKEL 5: DUUR, BEËINDIGING EN ONTBINDING

5.1. Indien er geen sprake is van een duurovereenkomst eindigt de overeenkomst na het leveren van de dienst.

5.2. Indien er een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de periode van één jaar.

5.3. In het geval van een duurovereenkomst wordt de overeenkomst telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd, tenzij Opdrachtgever de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

5.4. TIMS is gerechtigd, onverminderd het recht op schadevergoeding en/of haar recht om haar verplichtingen uit de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten, de Overeenkomst zonder voorafgaande ingebrekestelling, geheel of gedeeltelijk schriftelijk te ontbinden: (a) indien het faillissement of de surseance van betaling van Opdrachtgever wordt aangevraagd of uitgesproken, of; (b) indien Opdrachtgever zijn bedrijfsuitoefening staakt, zijn onderneming (deels) wordt overgedragen, geliquideerd of stilgelegd, of; (c) indien Opdrachtgever niet langer in staat moet worden geacht zijn verplichtingen na te komen, of; (d) indien Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van de Overeenkomst

5.5. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd zijn de vorderingen van TIMS op Opdrachtgever direct opeisbaar.

5.6. Indien de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, is TIMS gerechtigd tot vergoeding van de schade, daardoor direct en indirect ontstaan.

5.7. Dertig dagen na beëindiging van de Overeenkomst zal TIMS het eventuele Account en de eventueel opgeslagen data van Opdrachtgever verwijderen van haar server.

## ARTIKEL 6: LEVERTERMIJNEN



6.1. Alle (leverings)termijnen worden door TIMS bij benadering vastgesteld en nimmer als fatale termijn aangemerkt. TIMS zal zich evenwel inspannen de opgegeven of overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk na te komen.

6.2. Indien TIMS op de hoogte is van een omstandigheid die tijdige levering van Producten en/of Diensten mogelijk in de weg staat, treedt zij in overleg met Opdrachtgever.

Opdrachtgever heeft nimmer recht op enige schadevergoeding ter zake van een te late levering.

6.3. TIMS is gerechtigd tot levering c.q. uitvoering van de werkzaamheden of dienstverlening in gedeelten of fasen, waarbij iedere deellevering c.q. deelprestatie afzonderlijk c.q. periodiek kan worden gefactureerd.

6.4. Het risico betreffende de geleverde hardware of standaard software gaat over op de Opdrachtgever op het moment van levering: het moment dat de hardware of standaard software feitelijk ter beschikking staat van de Opdrachtgever.

## ARTIKEL 7: GARANTIES

7.1. TIMS staat gedurende de garantietermijn in voor de gebruikelijke normale kwaliteit en deugdelijkheid van de geleverde dienst.

7.2. Indien voor de door TIMS geleverde zaken door de fabrikant of leverancier een garantie is afgegeven, zal die garantie op gelijke wijze tussen partijen gelden. TIMS zal de Opdrachtgever hierover informeren.

7.3. De garantie op Hardware komt te vervallen indien er sprake is van ongeoorloofde wijzigingen, het niet nakomen van de gebruiksinstructies of ander onzorgvuldig gebruik van de Hardware door de Opdrachtgever.

7.4. TIMS is niet aansprakelijk voor het verlies van gegevens die het gevolg is van het herstellen of vervangen van Hardware.

## ARTIKEL 8: PRIJZEN

8.1. Alle prijzen (en tarieven) zijn exclusief btw en exclusief eventuele andere heffingen en belastingen die van overheidswege worden opgelegd.

8.2. De tijd die wordt besteed aan werkzaamheden welke op basis van een uurtarief worden uitgevoerd, wordt naar boven afgerond op een kwartier. Bij werkzaamheden op locatie geldt een minimale afname van 1 uur.

8.3. De uurtarieven gelden voor normale werkdagen waaronder wordt verstaan: maandag tot en met vrijdag (met uitzondering van erkende nationale feestdagen) voor de tussen partijen overeengekomen tijdstippen.

8.4. Alle in de offerte van TIMS genoemde prijzen zijn onder voorbehoud van type- en rekenfouten.

8.5. Ingeval er tussen partijen een geschil ontstaat over het aantal bestede en/of de in rekening gebrachte uren, is de urenregistratie van TIMS bindend. Een en ander behoudens tegenbewijs van de zijde van de Opdrachtgever.



8.6. Bij duurovereenkomsten is TIMS gerechtigd de hiervoor geldende prijzen en/of tarieven periodiek aan te passen. TIMS zal de Opdrachtgever hierover uiterlijk één maand voor

ingangsdatum van de prijs- of tariefwijziging schriftelijk informeren. Indien de Opdrachtgever niet akkoord gaat met de aangekondigde prijs- of tariefwijziging, is hij gerechtigd de overeenkomst binnen 10 (tien) werkdagen na datum van deze kennisgeving tegen de in de kennisgeving vermelde ingangsdatum op te zeggen. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

## ARTIKEL 9: BETALINGSVOORWAARDEN

9.1. TIMS is te allen tijde gerechtigd om (gedeeltelijke) vooruitbetaling of enige andere zekerheid voor betaling van de wederpartij te verlangen.

9.2. Betaling dient binnen een vervalttermijn van 14 dagen na de factuurdatum te geschieden, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen. Daarbij staat de juistheid van een factuur vast indien de Opdrachtgever niet binnen deze betaaltermijn bezwaar heeft gemaakt. Het factuurbedrag dient te worden voldaan zonder enige inhouding of verrekening. TIMS behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor vooruitbetaling te verlangen

9.3. Indien betaling binnen de geldende termijn uitblijft, is Opdrachtgever van rechtswege in

verzuim. Opdrachtgever is alsdan een contractuele rente verschuldigd van 2% bovenop de

alsdan geldende wettelijke (handels)rente. De buitengerechtelijke incassokosten worden

alsdan forfaitair gesteld op 15% van het openstaande bedrag, dit met een minimum van €

200.

9.4. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.

9.5. De vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar ingeval een situatie zoals al benoemd bij artikel 5.4.

9.6. In bovenstaande gevallen heeft TIMS voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder dat Opdrachtgever daardoor een recht op schadevergoeding verkrijgt.

## ARTIKEL 10: MEERWERK

10.1. Onder meerwerk wordt verstaan: alle op verzoek van de wederpartij of noodzakelijkerwijs uit het werk voortvloeiende extra werkzaamheden en leveringen. Meerwerk dient schriftelijk (per e-mail) tussen TIMS en de Opdrachtgever overeengekomen te worden.



10.2. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is overeengekomen, zal TIMS de Opdrachtgever desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

#### ARTIKEL 11: AANSPRAKELIJKHEID

11.1. Aansprakelijkheid van TIMS voor schade als gevolg van toerekenbare tekortkoming(en) in de nakoming van de Overeenkomst dan wel uit onrechtmatige daad, is uitgesloten.

11.2. De aansprakelijkheid van TIMS is steeds beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de aansprakelijkheidsverzekering van TIMS wordt uitbetaald. Indien geen uitkering mocht plaatsvinden op grond van genoemde verzekering, om welke reden ook, is de aansprakelijkheid van TIMS beperkt tot de vergoeding van de directe schade tot maximaal het bedrag dat aan TIMS is betaald of betaald had moeten zijn voor het betreffende Product of de betreffende Diensten, waarbij bij duurovereenkomsten wordt uitgegaan van de betreffende Diensten voor de afgelopen twaalf maanden (exclusief btw).

11.3. Aansprakelijkheid van TIMS voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking dan wel verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

11.4. De Opdrachtgever dient TIMS uiterlijk binnen 3 maanden nadat hij bekend is geworden met c.q. bekend had kunnen zijn met de door hem geleden schade hiervoor aan te spreken.

11.5. Aansprakelijkheid van TIMS voor tekortkomingen in producten en Diensten van derden, waaronder ook software en programmatuur, is uitgesloten.

#### ARTIKEL 12: INTELLECTUEEL EIGENDOMSRECHT

12.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten op de in het kader van de Overeenkomst door TIMS ontwikkelde of ter beschikking gestelde Diensten en/of Producten berusten uitsluitend bij TIMS of haar licentiegevers. Opdrachtgever zal zich van iedere vorm van inbreuk op deze rechten onthouden.

12.2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of anderszins Schriftelijk expliciet worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de programmatuur, Diensten of andere Materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.

12.3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit de Materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Materialen.

12.4. Het is TIMS toegestaan technische maatregelen te nemen, bijvoorbeeld met wachtwoorden of versleuteling, ter bescherming van de Materialen. Indien TIMS door middel van technische bescherming de Materialen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.



12.5. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de Materialen dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, vormt een inbreuk op het intellectueel eigendom van TIMS of diens licentiegevers.

12.6. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare boete van 5.000 euro per inbreukmakende handeling en 25.000 euro per opzettelijk inbreukmakende handeling betalen aan TIMS, onverminderd het recht van TIMS om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen en/of de schade te verhalen. Na het verstrijken van één werkdag nadat TIMS Opdrachtgever in kennis heeft gesteld van een inbreuk, is Opdrachtgever tevens een boete verschuldigd van 5.000 euro per dag dat de inbreuk niet is beëindigd.

#### ARTIKEL 13: OVERMACHT

13.1. Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de

Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien.

13.2. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan iedere omstandigheid waarmee TIMS bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijze geen rekening behoefde te houden

en ten gevolge waarvan de normale uitvoering van de Overeenkomst redelijkerwijze niet van TIMS kan worden verlangd, daaronder begrepen, doch niet beperkt tot: militair optreden, overheidsoptreden, de elementen, uitvallen van of storingen in telecommunicatie- en internetverbindingen, vertraging of tekortkoming in de nakoming van verplichtingen door toeleveranciers van TIMS, transport moeilijkheden en stakingen.

13.3. Indien een overmachtsituatie dertig (30) dagen heeft geduurd, of zodra vaststaat dat de overmachttoestand langer dan drie maanden zal duren, heeft elk der partijen het recht om de Overeenkomst Schriftelijk te ontbinden, tenzij aard of omvang van de tekortkoming de tussentijdse beëindiging niet rechtvaardigt. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

#### ARTIKEL 14: GEHEIMHOUDING

14.1. Iedere partij bij de Overeenkomst zal informatie ter zake van de bedrijfsvoering van de

andere partij die redelijkerwijs als vertrouwelijk moet worden aangemerkt, waaronder bedrijfsgeheimen, knowhow en broncodes, alsmede de inhoud van de Overeenkomst, geheimhouden, behoudens voor zover de openbaarmaking of het gebruik noodzakelijk is in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.

14.2. Partijen staan er voor in dat hun personeelsleden en door hen ingeschakelde derden

onderhavige geheimhoudingsverplichtingen nakomen.



## ARTIKEL 15: KLACHTEN

15.1. Direct bij levering dienen de Producten en/of Diensten door Opdrachtgever op gebreken en/of op hoeveelheid te worden gecontroleerd.

15.2. Klachten over door TIMS geleverde Producten en/of Diensten dienen binnen veertien dagen na ontvangst van de betreffende Diensten en/of Producten schriftelijk en onder opgave van de aard van de klachten/gebreken, aan TIMS kenbaar zijn gemaakt, bij gebreke waarvan elke aanspraak jegens TIMS ter zake van (beweerdelijke) gebreken vervalt.

15.3. Een klacht schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever jegens TIMS niet op.

15.4. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de gevolgen van onduidelijkheid en/of tegenstrijdigheid van door hem aan TIMS verstrekte gegevens die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

## ARTIKEL 16: PRIVACY EN GEGEVENSVERWERKING

16.1. Indien TIMS in de uitvoering van de Diensten persoonsgegevens zal verwerken, verplicht de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG") TIMS en Opdrachtgever ertoe verbintenissen aan te gaan met betrekking tot de door TIMS uit te voeren verwerkingen, die waarborgen bieden ten aanzien van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen. Bij gebreke van een nadere, apart overeengekomen 'verwerkersovereenkomst', zullen de bepalingen in dit artikel gelden als de in de AVG bedoelde verbintenissen.

16.2. TIMS verwerkt de persoonsgegevens enkel onder het gezag van Opdrachtgever en uitsluitend ter uitvoering van de Diensten, voor zolang als de Overeenkomst voortduurt. Opdrachtgever is in deze aan te merken als de verwerkingsverantwoordelijke, en TIMS als verwerker.

16.3 De persoonsgegevens, van betrokkenen, die in het kader van de Diensten mogelijk door TIMS kunnen worden verwerkt zijn nader uiteengezet in de Overeenkomst.

16.4. TIMS zal zich inspannen om passende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens en zal zich inspannen de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.

16.5. TIMS staat er voor in dat een ieder die handelt onder het gezag van TIMS, voor zover deze toegang heeft tot persoonsgegevens afkomstig van Opdrachtgever, deze slechts verwerkt in opdracht van Opdrachtgever, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.

16.6. Opdrachtgever geeft TIMS hierbij toestemming om bij de verwerking van persoonsgegevens ter uitvoering van de Diensten gebruik te maken van een derde, met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving. TIMS zal er zorg voor dragen dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als Opdrachtgever en TIMS zijn overeengekomen, en zorgdragen voor de juiste autorisaties. Op verzoek van Opdrachtgever zal TIMS de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren over de door

haar ingeschakelde derden. Opdrachtgever heeft het recht om tegen enige, door TIMS ingeschakelde derden, bezwaar te maken. Wanneer Opdrachtgever bezwaar maakt tegen door TIMS ingeschakelde derden, zullen Opdrachtgever en TIMS in overleg treden om hiertoe tot een oplossing te komen.

16.7. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij alleen op geheel rechtmatige wijze persoonsgegevens in zal voeren of anderszins ter beschikking zal stellen van TIMS, zonder hierbij inbreuk te maken op enig recht van derden. Opdrachtgever vrijwaart TIMS tegen alle aanspraken en claims die hiermee verband houden.

16.8. Indien Opdrachtgever in het kader van een wettelijke verplichting of uitoefening van de wettelijke rechten door betrokkenen, persoonsgegevens die zijn opgeslagen in systemen van TIMS dient te verstrekken, wijzigen, verplaatsen, verwijderen of af te staan, zal TIMS de Opdrachtgever daarin zoveel mogelijk behulpzaam zijn. De kosten voor de werkzaamheden daarvoor kunnen afzonderlijk worden gefactureerd. In het geval dat een betrokkene een van zijn wettelijke rechten wenst uit te oefenen en dit verzoek richt aan TIMS, zal TIMS dit verzoek doorsturen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever zal het verzoek vervolgens verder zelfstandig afhandelen.

16.9. Opdrachtgever heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden, ter controle van dit artikel

16.10. Deze audit vindt uitsluitend plaats bij een concreet vermoeden van misbruik welke is aangetoond door Opdrachtgever. De door Opdrachtgever geïnitieerde audit vindt twee weken na voorafgaande schriftelijke aankondiging door Opdrachtgever plaats. De kosten van een audit worden door Opdrachtgever gedragen.

16.11. Op alle persoonsgegevens die TIMS ter uitvoering van de Diensten van Opdrachtgever ontvangt en/of zelf verzamelt, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Opdrachtgever uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de Diensten, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken. Indien TIMS wettelijk verplicht is informatie aan een derde te verstrekken, zal TIMS de Opdrachtgever hierover onverwijld informeren voor zover dat wettelijk gezien is toegestaan.

16.12. Opdrachtgever is als verantwoordelijke in de zin van de AVG te allen tijde verantwoordelijk voor het melden van een datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens die leidt tot een kans op ernstige nadelige gevolgen, dan wel ernstige nadelige gevolgen heeft, voor de bescherming van persoonsgegevens) aan de toezichthouder(s) en/of betrokkenen. Om Opdrachtgever in staat te stellen aan deze wettelijke plicht te voldoen, stelt TIMS de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen achtenveertig (48) uur na ontdekking van een datalek hiervan op de hoogte. Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist, zal TIMS meewerken aan het informeren van de ter zake bevoegde toezichthouder en/of betrokkenen.

16.13. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest. Daarnaast behelst de meldplicht, voor zover bekend bij TIMS:

- de datum waarop het lek heeft plaatsgevonden (indien geen exacte datum bekend is: de periode waarbinnen het lek heeft plaatsgevonden);



- wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;
- de datum en het tijdstip waarop het lek bekend is geworden bij TIMS of bij een door hem ingeschakelde derde of onderaannemer;
- het aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt (indien geen exact aantal bekend is: het minimale en maximale aantal personen waarvan gegevens zijn gelekt);
- een omschrijving van de groep personen van wie gegevens zijn gelekt, inclusief het soort of de soorten persoonsgegevens die gelekt zijn;
- of de gegevens versleuteld, gehasht of op een andere manier onbegrijpelijk of ontoegankelijk zijn gemaakt voor onbevoegden;
- wat de voorgenomen en/of reeds ondernomen maatregelen zijn om het lek te dichten en om de gevolgen van het lek te beperken;
- contactgegevens voor de opvolging van de melding.

16.14. Na afloop van de Overeenkomst verwijderd of retourneert TIMS de persoonsgegevens zoals bedoeld in dit artikel.

#### ARTIKEL 17: Softwarelicenties

17.1 TIMS verleent een niet-exclusieve licentie voor het gebruik van software, uitsluitend voor interne bedrijfsdoeleinden van de opdrachtgever.

17.2 Na beëindiging van de overeenkomst vervallen alle licentierechten, en dient de software te worden verwijderd door de opdrachtgever.

#### Artikel 18: Beveiligingsmaatregelen

18.1 TIMS implementeert en evalueert regelmatig passende beveiligingsmaatregelen om klantgegevens te beschermen.

18.2 Bij een beveiligingsincident wordt TIMS direct geïnformeerd; TIMS is niet aansprakelijk voor schade door nalatigheid van de opdrachtgever.

#### Artikel 19: Aansprakelijkheid bij Cyberaanvallen

TIMS is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van cyberaanvallen of andere vormen van ongeoorloofde toegang tot systemen of data van de Opdrachtgever, tenzij deze schade direct het gevolg is van grove nalatigheid of het niet naleven van de specifiek overeengekomen beveiligingsmaatregelen door TIMS.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het accepteren en in stand houden van door TIMS geadviseerde en/of geleverde beveiligingsmaatregelen, zoals firewalls, virusscanners en encryptie. Indien Opdrachtgever ervoor kiest deze maatregelen niet af te nemen, niet te implementeren of te omzeilen, is TIMS niet aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende schade.

Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het tijdig uitvoeren van door TIMS geadviseerde beveiligingsmaatregelen, waaronder het gebruik van actuele antivirussoftware en het accepteren van aangeboden onderhouds- en beheerdiensten. Indien Opdrachtgever ervoor kiest geen gebruik te maken van actief systeembeheer of geadviseerde beveiligingsoplossingen van TIMS, is TIMS niet aansprakelijk voor schade als gevolg van virussen, ransomware, datalekken of andere beveiligingsincidenten.



## Artikel 20: Toepasselijk Recht en Geschillen

20.1 Op alle rechtsverhoudingen tussen TIMS en Opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.

20.2 Voor zover dwingendrechtelijke regels niet anders voorschrijven, zullen alle geschillen tussen TIMS en Opdrachtgever worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter bij het arrondissement waarbinnen TIMS is gevestigd.

20.3 Op de Overeenkomst, alsmede op de hieruit voortvloeiende of hiermee samenhangende overeenkomsten en overige rechtshandelingen, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

## HOOFDSTUK 3: HARDWARE

Dit hoofdstuk is van toepassing op TIMS die Hardware levert aan Opdrachtgever en geldt als aanvulling op de bepalingen in hoofdstuk 2: algemeen.

### 3.1 Retourneren

3.1.1 Indien Opdrachtgever gebruik maakt van de garantieregeling, dan zal Opdrachtgever de geleverde Hardware en alle toebehoren zoveel mogelijk in de oorspronkelijke staat van levering aan TIMS retourneren.

3.1.2 Indien er kosten verbonden zijn aan het retourneren in het kader van de garantieregeling, dan zijn die voor rekening van de Opdrachtgever.

## HOOFDSTUK 4: ONDERHOUD EN ONDERSTEUNING

Dit hoofdstuk is van toepassing op TIMS die bestaan uit het installeren, configureren en/of onderhouden van Materialen en Diensten zoals programmatuur, software, applicaties, websites etc. Dit hoofdstuk geldt als aanvulling op de bepalingen in hoofdstuk 2: algemeen.

### 4.1. Uitvoering en onderhoud

Onder onderhoud wordt verstaan het laten functioneren van bestaande of nieuwe (ontwikkelde) Materialen conform de offerte of nadere afspraak, en meer algemeen het herstellen van fouten. Onder ondersteuning wordt verstaan het al dan niet op afstand hulp bieden bij het onderhouden van of werken met de Materialen.

4.1.1 Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal TIMS zo spoedig mogelijk de werkzaamheden uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.

4.1.2 In de Overeenkomst wordt bepaald tegen welke vergoeding TIMS zal starten met het uitvoeren van de Diensten en werkzaamheden. Er kan sprake zijn van vaste vergoedingen, maar ook van werkzaamheden op basis van uurtarieven en nacalculatie.

4.1.3 Alle Diensten geleverd door TIMS worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de Schriftelijke Overeenkomst TIMS



uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

4.1.4 TIMS zal zich inspannen verzoeken van Opdrachtgever zo spoedig mogelijk uit te voeren, maar kan daarvoor geen harde termijnen geven. Dat geldt voor zowel een termijn van inplannen en uitvoeren van geplande werkzaamheden als reactietijden en hersteltijden indien er sprake is van een verzoek tot aanpassen, herstellen en/of verbeteren van de Dienst en/of Materialen.

4.2. Duur van de overeenkomst

4.2.1 In het geval van een duurovereenkomst wordt de overeenkomst telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd, tenzij Opdrachtgever de overeenkomst schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.

4.3 Specificaties en medewerking Opdrachtgever

4.3.1 De keuze, aanschaf en beheer van de te gebruiken hardware en netwerken is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. TIMS zal aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de aangewezen hardware en netwerken niet aan de eisen van TIMS voldoet, is TIMS gerechtigd installatie of configuratie te weigeren.

4.4. Updates en verbeteringen

4.4.1 Uitsluitend indien dit onderdeel is van de Overeenkomst, zal TIMS zich inspannen om van tijd tot tijd de Materialen aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen, al dan niet op basis van aanwijzingen en verzoeken van Opdrachtgever of op basis van eigen initiatief, indien dit in de Overeenkomst is bepaald.

4.4.2 Uitsluitend indien dit onderdeel is van de Overeenkomst zal TIMS zich inspannen om de Materialen up-to-date te houden. TIMS is daarbij echter in veel gevallen afhankelijk van zijn leverancier(s) en derden. TIMS is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar zijn oordeel een correcte werking van de software niet ten goede komt of niet in het belang is voor de Dienst.

4.4.3 TIMS zal zich inspannen om door Opdrachtgever verzochte veranderingen en nieuwe functionaliteit toe te voegen aan de Materialen. TIMS is steeds gerechtigd een dergelijk verzoek te weigeren als deze naar zijn oordeel niet haalbaar is of een goede werking of beschikbaarheid van de Materialen kan belemmeren. Aan het op verzoek van Opdrachtgever toevoegen van veranderingen en nieuwe functionaliteit aan de Materialen zijn kosten verbonden. TIMS zal deze kosten vooraf aan Opdrachtgever meedelen.

4.4.4 Indien een aanpassing, update of patch leidt tot gewijzigde functionaliteit binnen een reeds ontwikkelde Dienst welke ingrijpende gevolgen heeft voor het functioneren van andere Materialen, systemen etc., zullen TIMS en Opdrachtgever in overleg treden over de gevolgen hiervan. Indien wordt besloten tot het doorvoeren van deze verandering, update of patch is TIMS gerechtigd de hiervoor gemaakte uren apart te factureren op basis van nacalculatie.

4.4.5 Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan de Materialen wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. TIMS hoeft zich dan niet (langer) in te spannen om bugs of fouten te verhelpen. Een en ander tenzij Opdrachtgever de gewenste wijziging vooraf aan TIMS heeft gemeld en TIMS



deze Schriftelijk heeft goedgekeurd. TIMS kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden.

#### 4.5. Ondersteuning op afstand

4.5.1 Ondersteuning op afstand wordt geleverd per telefoon, e-mail, WhatsApp en via remote desktop software (TeamViewer).

4.5.2 TIMS zal op verzoek van Opdrachtgever software voorstellen waarmee de te ondersteunen computers op afstand kunnen worden benaderd. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te zorgen dat zijn netwerk- en beveiliging omgeving toelaat dat deze software werkt.

4.5.3 Indien blijkt dat ondersteuning op afstand niet tot een bevredigende oplossing leidt of niet haalbaar is gezien de aard van het probleem, dan zal TIMS in overleg treden met Opdrachtgever voor het zoeken naar een oplossing op locatie.

4.5.4 TIMS is voor ondersteuning op afstand (ook voor het inplannen van onderhoud en herstel van fouten) op werkdagen (maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende en officiële feestdagen) van 9.00 tot 17.00 uur bereikbaar.