

Artikel 1. Definities

In deze Raamovereenkomst (en overwegingen van deze Raamovereenkomst) worden woorden gebruik die aanvangen met een hoofdletter. Die woorden hebben ongeacht of de woorden in enkel- of meervoud gebruikt worden de betekenis zoals hieronder bepaald.

- 1.1. *Addendum*: een schriftelijk document welke geldt als een addendum op deze Raamovereenkomst of een Nadere Overeenkomst waarin wijzigingen en/of aanvullingen en/of afwijkingen op deze Raamovereenkomst of Nadere Overeenkomst worden overeengekomen tussen Partijen.
- 1.2. *Bijlage*: een bijlage bij deze Raamovereenkomst die integraal onderdeel daarvan uitmaakt.
- 1.3. *Dienst(en)*: de door Pepperflow te leveren diensten, producten en/of te verrichten werkzaamheden als bedoeld en gespecificeerd in een Nadere Overeenkomst.
- 1.4. *Eerste Offerte*: de Offerte zoals vastgelegd in **Bijlage 1**.
- 1.5. *Ingangsdatum*: [DATUM]
- 1.6. *Nadere Overeenkomst (NOK)*: door Partijen (reeds) geaccordeerde Offerte of projectbrief, gesloten overeenkomst, gemaakte afspraken, inclusief eventuele bijlagen, met betrekking tot het leveren of verrichten van een Dienst(en) door Pepperflow.
- 1.7. *Offerte*: aanbieding van Pepperflow betreffende de door Afnemer gevraagde en door Pepperflow te leveren Diensten.
- 1.8. *Raamovereenkomst (ROK)*: deze Raamovereenkomst, inclusief Bijlagen.
- 1.9. *SaaS-Dienst*: een Dienst waarbij Pepperflow aan Afnemer en aan haar toe te rekenen gebruikers functionaliteit van programmatuur via het internet ter beschikking stelt, waarbij Afnemer geen drager van de aan de functionaliteit ten grondslag liggende programmatuur verkrijgt, waarbij SaaS in dit geval "Software as a Service" betekent.
- 1.10. *Schriftelijk*: brief of verklaring per post, of brief of verklaring per e-mail (als PDF-bijlage bij e-mail).

Artikel 2. Onderwerp van overeenkomst

- 2.1. Onderwerp van deze Raamovereenkomst is het scheppen van een raamwerk waaronder door Afnemer Diensten van Pepperflow kunnen worden afgenomen.

Artikel 3. Nadere Overeenkomsten

- 3.1. Een Nadere Overeenkomst komt tot stand doordat Pepperflow aan Afnemer een Offerte uitreikt en deze door Afnemer wordt geaccordeerd.
- 3.2. De eerste Nadere Overeenkomst is de Eerste Offerte. Deze eerste Nadere Overeenkomst gaat tevens in op Ingangsdatum.
- 3.3. Elke Nadere Overeenkomst onder onderhavige Raamovereenkomst heeft een eigen looptijd en opzegtermijn welke worden bepaald in de Nadere Overeenkomst welke per project zal worden opgemaakt.
- 3.4. De voorwaarden uit deze Raamovereenkomst zijn onverkort van toepassing op een Nadere Overeenkomst.

Artikel 4. Deze Raamovereenkomst

- 4.1. De omvang en de uitvoering van de te leveren Diensten kunnen slechts gewijzigd worden na Schriftelijke overeenstemming door Partijen welke vervat is in een Addendum of nieuwe Nadere Overeenkomst.
- 4.2. Deze Raamovereenkomst treedt in werking op Ingangsdatum, en heeft daarna een looptijd van drie (3) jaar. Na het verstrijken van de (verlengde) periode wordt de overeenkomst telkens stilzwijgend voor drie (3) jaar verlengd.
- 4.3. Opzegging of ontbinding van deze Raamovereenkomst leidt niet automatisch tot beëindiging van de Nadere Overeenkomsten. Nadere Overeenkomsten eindigen op de wijze zoals daarin is overeengekomen.
- 4.4. Pepperflow garandeert dat zij na beëindiging van deze Raamovereenkomst, ongeacht welke reden aan de beëindiging ten grondslag ligt, mee te zullen werken aan een transitie naar een andere Partij. De werkzaamheden die daar mee gemoeid zijn, zullen worden uitgevoerd tegen de overeengekomen prijzen en tarieven, of bij gebreke waarvan, zullen worden uitgevoerd op basis van nacalculatie tegen de dan geldende prijzen en tarieven.
- 4.5. Deze Raamovereenkomst kan op twee manieren worden beëindigd. Enerzijds door opzegging van één der Partijen. Opzegging dient in dat geval Schriftelijk te geschieden tegen het einde van een (verlengde) looptijd, met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste twee (2) maanden. Anderzijds door beëindiging met wederzijds goedvinden. Dit laatste dient door Partijen schriftelijk te worden vastgelegd.
- 4.6. Deze Raamovereenkomst is niet-exclusief voor Partijen. Echter, Pepperflow heeft voor Afnemer wel te gelden als een "*preferred supplier*", hetgeen invulling wordt gegeven doordat het Afnemer altijd vrij staat om met een derde een overeenkomst te sluiten ter zake producten en/of diensten welke Pepperflow tevens zou hebben kunnen leveren, echter, niet eerder dan voordat Pepperflow van Afnemer de kans heeft gekregen haar aanbod kwalitatief en prijstechnisch te

evenaren met het aanbod van een derde op welke Afnemer wenst in te gaan. In het geval Pepperflow het aanbod van een derde evenaart, dient de opdracht aan Pepperflow te worden gegund.

- 4.7. Aan deze Raamovereenkomst zijn Bijlagen toegevoegd. Deze Bijlagen maken onlosmakelijk deel uit van deze raamovereenkomst. Indien hetgeen bepaald is in een bijlage strijdig is met hetgeen in deze Raamovereenkomst is bepaald, prevaleert hetgeen gesteld is in deze Raamovereenkomst. Indien hetgeen bepaald is in een bijlage strijdig is met hetgeen bepaald is in een andere bijlage, prevaleert hetgeen gesteld is in de bijlage met het laagste nummer. Zo gaat bijlage 1, voor bijlage 2, en bijlage 2 voor bijlage 3, etc.

Artikel 5. Uitvoering Nadere Overeenkomst(en)

- 5.1. Afnemer verbindt zich jegens Pepperflow om de leveringen in Overeenstemming met de Overeenkomst te aanvaarden en de voorziene medewerking te verlenen.
- 5.2. Afnemer dient Pepperflow tijdig en kosteloos te voorzien van alle informatie en gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de Raamovereenkomst en/of Nadere Overeenkomsten, waaronder in elk geval begrepen technische gegevens, applicaties, bestanden, documentatie, testgegevens, werkbeschrijvingen en/of overige relevante informatie. Afnemer staat in voor, en garandeert de juistheid van die hiervoor bedoelde gegevens. Afnemer is voorts verantwoordelijk voor, en aanvaardt het risico van, mogelijke problemen en/of aanspraken voortvloeiende uit de inhoud, nauwkeurigheid, volledigheid en consistentie van al dergelijke door Afnemer verstrekte gegevens, materialen en informatie.
- 5.3. Alle door Pepperflow opgegeven, of op enig moment op te geven, leveringstermijnen gelden altijd bij benadering en zijn nimmer te beschouwen als fatale termijnen. Derhalve kunnen de indicaties van leveringstermijnen op geen enkele wijze een toerekenbare tekortkoming van de kant van Pepperflow tot gevolg hebben, noch is de Afnemer in enig geval gerechtigd aanspraak te maken op enige schadevergoeding.
- 5.4. Indicaties van leveringstermijnen zijn gebaseerd op de ten tijde van de overeenkomst geldende werkomstandigheden en tijdige aanlevering van materialen, documenten en/of werkinstructies door Afnemer. Indien vertraging ontstaat ten gevolge van wijzigingen in genoemde omstandigheden en/of ten gevolge van niet tijdige levering van materialen, documenten en/of werkinstructies van leveranciers waarvan Pepperflow en/of Afnemer zich bedient, wordt de leveringstermijn voor zover nodig verlengd en/of vervalt deze.
- 5.5. In verband met de continuïteit van de werkzaamheden in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst en/of Nadere Overeenkomst zal Afnemer een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van Pepperflow als zodanig zal/zullen fungeren.

Contactpersonen van Afnemer zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de gewenste doelstellingen van Afnemer.

- 5.6. Indien voor uit te voeren werkzaamheden van te voren een “strippenkaart” is aangeschaft waarbij er door Afnemer van te voren uren zijn ingekocht bij Pepperflow geeft Pepperflow op eerste verzoek van Afnemer inzage in de verbruikte uren. De niet aangewende uren vervallen na twee (2) jaar na aanschaf van de strippenkaart. De (overgebleven) uren op een strippenkaart zijn nimmer onderwerp van restitutie of ongedaanmaking.

Artikel 6. SaaS-Diensten

- 6.1. Als de Nadere Overeenkomst geheel of gedeeltelijk bestaat uit het op afstand ter beschikking stellen van functionaliteit van onderliggende programmatuur als dienst in abonnementsvorm (hierna “SaaS-Dienst”), gelden de navolgende voorwaarden van dit artikel.
- 6.2. Het is Afnemer niet toegestaan zodanig gebruik te maken van de SaaS-Dienst dat daardoor schade kan ontstaan aan de SaaS-Dienst, aan Pepperflow en/of aan derden, of waardoor een verstoring in de algehele beschikbaarheid ontstaat, daaronder begrepen, maar niet uitsluitend:
- a. zich toegang te verschaffen door middel van accountgegevens van derden of door middel van valse sleutels en/of omzeiling van enige beveiliging, ongeacht of deze beveiliging adequaat is;
 - b. het verspreiden van virussen en/of andere programmatuur met ongewenste uitwerkingen zoals trojans, worms en/of backdoors;
 - c. het versturen van ongevraagde berichten (spamming);
 - d. het overdragen van accountgegevens aan derden;
 - e. en het handelen in strijd met enige wet- of regelgeving.
- 6.3. Pepperflow biedt haar SaaS-Dienst aan op basis van fair use, dat wil zeggen dat zij in beginsel geen beperkingen oplegt aan de door Afnemer veroorzaakte systeem- en netwerkbelasting. Pepperflow behoudt zich nochtans het recht voor om bij excessief gebruik, zijnde gebruik dat significant hoger ligt dan dat van de gemiddelde Afnemer van de SaaS-Dienst, maatregelen te treffen. Het beginsel van fair use geldt niet voor het overschrijden van staffels en/of modaliteiten zoals bijvoorbeeld aantallen gebruikers indien en voor zover er staffels of modaliteiten zijn overeengekomen.
- 6.4. Afnemer dient, onverwijld na eerste kennisgeving door Pepperflow van excessieve systeem- en/of netwerkbelasting, maatregelen te treffen om hieraan een einde te maken. Pepperflow is gerechtigd de SaaS-Dienst en/of iedere andere op grond van de overeenkomst uit te voeren verplichting op te schorten bij een voortdurend excessieve systeem- en/of netwerkbelasting.
- 6.5. In het geval er sprake is van een structureel excessieve systeem- en/of netwerkbelasting, zullen Partijen in overleg treden over de kosten hiervan.

- 6.6. Afnemer zal zorg dragen voor een zorgvuldige omgang door gebruikers met door Pepperflow verstrekte inloggegevens.
- 6.7. Afnemer zal zich bij de gebruikmaking van de Saas-Dienst bedienen van door Pepperflow gespecificeerde (browser)programmatuur.
- 6.8. Afnemer vrijwaart Pepperflow tegen aanspraken van derden op grond van handelingen van Afnemer die in strijd zijn met artikel 6.2.
- 6.9. Afnemer is verantwoordelijk voor het tijdig selecteren en verwerven van (een) geschikte telecommunicatievoorziening om daadwerkelijk van de Saas-Dienst gebruik te kunnen maken.
- 6.10. Pepperflow is niet aansprakelijk voor de kosten betrekking hebbende op de telecommunicatievoorzieningen als bedoeld in artikel 6.9, welke kosten door het gebruik van de Saas-Dienst worden veroorzaakt.
- 6.11. De Saas-Dienst wordt naar beste inzicht en vermogen en de eisen van goed vakmanschap geleverd op basis van een inspanningsverbintenis.

Artikel 7. Ondersteuning SaaS-diensten

- 7.1. Ondersteuning bestaat uit het beantwoorden van vragen gedurende werktijden van Pepperflow per e-mail en telefoon, alsmede het oplossen van gebreken. Ondersteuning wordt geleverd vanaf het moment dat Afnemer toegang heeft tot de Saas-Dienst.
- 7.2. Het in behandeling nemen van een gebrek gebeurt alleen indien en voor zover dit gebrek aantoonbaar dan wel reproduceerbaar is. Indien en voor zover de tijd die het oplossen van een gebrek in beslag neemt, of wordt vermoed in beslag zal nemen, van dusdanige duur is, dat vermoed wordt dat de beschikbaarheid van de functionaliteit zal worden aangetast, zal Pepperflow trachten te voorzien in een tijdelijke, toereikende oplossing.
- 7.3. Gebreken in beschikbaarheid welke zijn veroorzaakt door:
 - a. onoordeelkundig gebruik door Afnemer of aan haar toe te rekenen gebruiker(s);
 - b. het werken met apparatuur en/of (browser)programmatuur welke niet voldoen aan de vooraf door Pepperflow goedgekeurde specificaties; vallen nimmer binnen de reikwijdte van de overeenkomst.Alleen op grond van een schriftelijke opdrachtbevestiging van Afnemer zal Pepperflow zo mogelijk bedoelde gebreken herstellen, zulks tegen haar alsdan gelden tarieven.
- 7.4. Pepperflow kan, in het geval dat Afnemer of haar gebruikers niet over adequate kennis van de functionaliteit en/of de Saas-Dienst beschikken, van Afnemer eisen

dat deze opleidingen van Pepperflow betreft teneinde de kennis van Afnemer en haar gebruikers op een dusdanig niveau te brengen dat zij niet langer een onevenredig beroep op support doen, dan wel Afnemer en aan haar gebruikers anderszins benodigde kennis zullen opdoen. Pepperflow zal de redelijkheid van deze eis gronden op basis van haar (support)historie. Indien Afnemer hieraan geen gehoor geeft heeft Pepperflow het recht haar verplichtingen in het kader van support op te schorten totdat de kennis van Afnemer en haar gebruikers op voldoende niveau is gebracht, zonder dat Afnemer recht heeft op restitutie van reeds betaalde gelden of enige schadevergoeding.

- 7.5. Pepperflow bepaalt zelfstandig en zonder raadpleging van Afnemer het versiebeleid en zorgt ervoor dat telkens indien en voor zover dat mogelijk is de meest recente functionaliteit beschikbaar is voor Afnemer.
- 7.6. Pepperflow zal voorafgaand aan de implementatie van updates en/of andere wijzigingen van de functionaliteit in overleg treden met Afnemer, indien deze naar verwachting een verlies van de prestatievermogens van de SaaS-Dienst en/of verlies van functionaliteit en/of een verminderde beschikbaarheid met zich mee zullen brengen.
- 7.7. Het bepaalde van artikel 7.6 is niet van toepassing in het geval de betreffende updates om beveiligingsredenen toegepast dienen te worden.
- 7.8. Ondersteuning wordt naar beste inzicht en vermogen en de eisen van goed vakmanschap geleverd op basis van een inspanningsverbintenis.

Artikel 8. Implementatie, advies, trainingen en workshops

- 8.1. Pepperflow kan aan Afnemer en haar gebruikers adequate opleidingen en workshops verzorgen ten behoeve van het gebruik van de functionaliteit van de Dienst.
- 8.2. Pepperflow verstrekt aan iedere cursist adequaat cursusmateriaal voor eigen gebruik. Het auteursrecht op het cursusmateriaal berust bij Pepperflow. Het is Afnemer niet toegestaan het cursusmateriaal te verveelvoudigen en/of openbaar te maken tenzij dit voor eigen gebruik is.
- 8.3. Annulering en/of verplaatsing van de opleiding(en)n, workshop(s) en implementatie werkzaamheden door Afnemer kan slechts vijf (5) werkdagen voor de geplande datum van opleiding. Het annuleren van de opleiding(en) na deze periode brengt met zich mee dat de overeengekomen kosten voor deze opleiding(en) door Afnemer volledig verschuldigd zijn.
- 8.4. Implementatie van de SaaS-Dienst is nimmer inbegrepen bij Nadere Overeenkomst tenzij expliciet anders in de Nadere Overeenkomst is overeengekomen.

Artikel 9. Prijzen en tarieven, facturering en betaling

- 9.1. Alle prijzen en tarieven zijn aangegeven in euro's, exclusief omzetbelasting en exclusief overige van overheidswege opgelegde heffingen.
- 9.2. Voor uitvoering van diensten of andere werkzaamheden buiten werkuren geldt een (spoed)toeslag welke wordt vastgelegd in de Nadere Overeenkomst, of bij gebreke waarvan, deze later wordt overeengekomen.
- 9.3. Voor duurovereenkomsten, daar mede onder begrepen Nadere Overeenkomsten voor Dienst(en), geldt dat de verschuldigde bedragen per jaar vooraf in rekening worden gebracht.
- 9.4. Pepperflow is gerechtigd de overeengekomen prijzen en tarieven jaarlijks aan te passen. Prijs- en tariefswijzigingen zullen uiterlijk één (1) maand voor de ingangsdatum door Pepperflow schriftelijk aan Afnemer worden medegedeeld. Als de verhoging meer is dan vijf (5) procent, heeft Afnemer het recht de overeenkomst op te zeggen.
- 9.5. Leveranciers van Pepperflow, kunnen gedurende de looptijd van een duurovereenkomst de prijzen en tarieven verhogen, zoals bijvoorbeeld Microsoft (voor de gebruikte Azure-diensten). Pepperflow is in dat geval gerechtigd, buiten de overeengekomen indexering van artikel 9.3 om, een eventuele verhoging, zonder dat daarvoor een akkoord van Afnemer vereist is, aan Afnemer door te belasten.
- 9.6. Gedurende de looptijd van een duurovereenkomst ter zake het gebruik van een Dienst, kan er aan de Dienst functionaliteit toegevoegd zijn. Pepperflow is in dat geval gerechtigd, buiten de overeengekomen indexering van artikel 9.3 om, een eventuele verhoging, zonder dat daarvoor een akkoord van Afnemer vereist is, aan Afnemer door te belasten voor de toegevoegde functionaliteit.
- 9.7. Gedurende de looptijd van een duurovereenkomst ter zake het gebruik van een Dienst kunnen veranderende wet- en regelgeving er toe leiden dat Pepperflow investeringen doet buiten de reguliere investeringen die samenhangen met doorontwikkeling van de Dienst. Pepperflow is in dat geval gerechtigd, buiten de overeengekomen indexering van artikel 9.3 om een eventuele verhoging, zonder dat daarvoor een akkoord van Afnemer vereist is, aan Afnemer door te belasten.
- 9.8. Als tussen Partijen een afwijkend betalingschema is overeengekomen, bijvoorbeeld betaling in termijnen, geldt dat de Pepperflow pas verplicht is conform de overeenkomst te leveren, als de eerste (deel)betaling door Afnemer is voldaan.
- 9.9. Alle facturen dienen door Afnemer betaald te worden binnen 30 (dertig) dagen na factuurdatum, tenzij anders is overeengekomen. Bij gebreke van betaling

binnen de betalingstermijn is Afnemer zonder aanmaning of ingebrekestelling in verzuim, en heeft dit tot gevolg dat ook alle niet vervallen facturen terstond opeisbaar worden. Afnemer is bovendien de geldende wettelijke handelsrente per maand over het factuurbedrag aan Pepperflow verschuldigd. Dit alles onder voorbehoud van het recht van Pepperflow om eventueel aanvullende schadevergoeding(en) van Afnemer te vorderen. Daaronder mede begrepen de in alle redelijkheid gemaakte buitengerechtelijke kosten.

- 9.10. Eventuele reclames op grond van vermeend onjuiste facturen of (vermeende) gebreken in de nakoming van de overeenkomst dienen schriftelijk binnen acht (8) werkdagen na factuurdatum respectievelijk uitvoering door Pepperflow te zijn ontvangen, bij gebreke waarvan het recht op reclame op de betreffende factuur vervalt.

Artikel 10. Intellectuele eigendomsrechten

- 10.1. Alle intellectuele eigendomsrechten aangaande de programmatuur die door Pepperflow worden ingezet om te komen tot een dienst waarbij Afnemer op afstand gebruik kan maken van de functionaliteit, blijven berusten bij Pepperflow en/of haar licentiegevers. Afnemer verkrijgt slechts een recht om functionaliteit op afstand te mogen gebruiken. De aard en omvang van dit recht blijkt uit de overeenkomst.
- 10.2. Voorgaande ook geldt voor specifiek voor Afnemer ontwikkelde programmatuur. De intellectuele eigendomsrechten hierop blijven berusten bij Pepperflow en/of haar licentiegevers. Specifiek voor Afnemer ontwikkelde programmatuur heeft tot gevolg dat er ook weer een gebruiksrecht ontstaat om de functionaliteit die deze programmatuur heeft toegevoegd aan de dienst, op afstand te mogen gebruiken zoals in voorgaand lid bedoeld.
- 10.3. Alle rechten van intellectuele eigendom op, de op grond van de Raamovereenkomst en/of Nadere Overeenkomsten ontwikkelde, of aan Afnemer ter beschikking gestelde programmatuur die geen onderdeel uitmaakt van een Dienst, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, handleidingen, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Pepperflow, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Afnemer verkrijgt uitsluitend een niet-exclusieve, niet-overdraagbare aan derden en niet sublicentieerbare licentie welke niet meer inhoudt dan dat de zaken als hiervoor bedoeld, mogen worden aangewend voor het doel waarvoor het is afgenomen.

Artikel 11. Geheimhouding

- 11.1. Informatie en/of documentatie is vertrouwelijk indien deze ofwel als zodanig door de ene Partij is aangemerkt dan wel de andere Partij anderszins weet of kan vermoeden dat informatie en/of documentatie vertrouwelijk is.

- 11.2. Partijen, en de personeelsleden van Partijen, zullen vertrouwelijke informatie die is verkregen of ter beschikking gesteld door de andere Partij uitsluitend gebruiken overeenkomstig het bepaalde in de overeenkomst en deze niet direct of indirect aan derden verstrekken, of hiertoe toestemming geven, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij. Partijen, hieronder ook begrepen de personeelsleden van Partijen, zullen voorts alle benodigde voorzorgsmaatregelen nemen om deze te beschermen tegen ongeautoriseerd gebruik en openbaarmaking.
- 11.3. Het gestelde in dit artikel geldt niet indien een Partij vertrouwelijke informatie krachtens rechterlijke uitspraak of beschikking van overheidswege openbaar dient te maken.
- 11.4. Afnemer is verplicht maatregelen te nemen om te voorkomen dat ongeautoriseerde personen toegang (kunnen) verkrijgen tot de diensten en gegevens. Pepperflow zal niet aansprakelijk kunnen worden gehouden voor schade die Afnemer lijdt doordat derden ongeautoriseerd of onwettig gebruik maken van geleverde zaken, programmatuur en/of dienst(en).
- 11.5. Afnemer zal ook na beëindiging van de overeenkomst alle vertrouwelijke informatie, of informatie waarvan zij kan of zou kunnen vermoeden dat deze vertrouwelijk is, tegenover derden geheimhouden. Voorts draagt Afnemer er zorg voor dat de hierboven bedoelde vertrouwelijke informatie onverwijld na beëindiging vernietigd wordt. Op eerste verzoek van Pepperflow toont Afnemer aan dat dit daadwerkelijk gebeurd is.
- 11.6. Afnemer erkent dat als functionaliteit van onderliggende programmatuur op afstand als dienst wordt afgenomen, de schermen, interfaces, ontwerpen, grafische elementen, en iconen die de gebruikers in staat stellen de dienst te gebruiken, onderhevig zijn aan intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in Artikel 9. De geheimhoudingsverplichting van artikel 10.1 strekt ook tot het niet ter beschikking stellen van schermafdrukken e.d. van de programmatuur als dienst aan derden.
- 11.7. Hetgeen in voorgaande leden van dit artikel is bepaald, is van overeenkomstige toepassing op de periode van voor de totstandkoming van de Raamovereenkomst en/of Nadere Overeenkomsten.

Artikel 12. Verwerken persoonsgegevens

- 12.1. Indien Pepperflow bij het leveren van de overeengekomen diensten persoonsgegevens van Afnemer of Afnemer(s) van Afnemer verwerkt, neemt Pepperflow een oplossing niet eerder in productie dan nadat Partijen een verwerkersovereenkomst hebben gesloten.
- 12.2. Pepperflow stelt, indien er persoonsgegevens verwerkt worden, haar verwerkersovereenkomst ter beschikking. Indien Afnemer haar eigen

verwerkersovereenkomst wenst te hanteren, of de door Pepperflow aangeleverde verwerkersovereenkomst wenst te onderhandelen, kan de tijd die gemoeid is om te komen tot een verwerkersovereenkomst, bij Afnemer in rekening worden gebracht.

- 12.3. Voor de medewerkingsverplichtingen ingevolge de AVG en/of verwerkersovereenkomst geldt dat Pepperflow gerechtigd is de met de medewerking gemoeide tijd in rekening kan brengen bij Afnemer, tenzij de medewerking samenhangt met een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verwerkersovereenkomst aan de zijde van Pepperflow of samenhangt met aantoonbaar niet-nakomen van wetgeving ter zake het verwerken van persoonsgegevens.
- 12.4. Indien Pepperflow op grond van de Raamovereenkomst en/of Nadere Overeenkomsten gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de specificaties betreffende beveiliging zoals tussen Partijen Schriftelijk overeengekomen. Pepperflow staat er nimmer voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de Overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging gebaseerd zijn op “baseline informatiebeveiliging overheid”.

Artikel 13. Overdracht rechten en verplichtingen, onderaanneming

- 13.1. Afnemer is niet gerechtigd rechten en verplichtingen aan een derde over te dragen, zonder dat voorafgaande schriftelijke toestemming is verkregen van Pepperflow. De toestemming als hiervoor bedoeld kan niet door Pepperflow op onredelijke gronden worden geweigerd.
- 13.2. Pepperflow is gerechtigd bij de uitvoering van de opdracht gebruik te maken van derden, ongeacht of dat geschiedt op grond van onderaanneming of inhuur van personeel. Pepperflow zal daarbij de geheimhoudingsverplichting zoals in voorgaand artikel is bepaald doorcontracteren aan deze derden.
- 13.3. Pepperflow is gerechtigd om alle in het kader van de Raamovereenkomst en/of Nadere Overeenkomsten verworven rechten en plichten zonder enige aanvullende beperking aan derden over te dragen. Zij informeert Afnemer hierover zo spoedig mogelijk.

Artikel 14. Aansprakelijkheid en overmacht

- 14.1. Pepperflow is niet aansprakelijk voor gevolgen van het onzorgvuldig omspringen met accountgegevens door Afnemer. Indien Afnemer het vermoeden heeft dat derden beschikking hebben over accountgegevens die toegang geven tot de dienst(en) die Pepperflow aan Afnemer levert, is Afnemer gehouden dit onverwijld aan Pepperflow mede te delen.

- 14.2. De totale aansprakelijkheid van Pepperflow voor schade wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Raamovereenkomst en/of Nadere Overeenkomst of voor schade uit enige andere hoofde, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Afnemer overeengekomen garantieverplichting en/of een onrechtmatige daad (zoals beschreven in artikel 1382 van het Burgerlijk Wetboek), is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor de Raamovereenkomst en/of die Nadere Overeenkomst bedongen en door Afnemer daadwerkelijk betaalde prijs exclusief BTW. Indien de Nadere Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een periodieke betalingsverplichting, daaronder mede begrepen overeenkomsten inzake Dienst(en), is de aansprakelijkheid beperkt de vergoeding van directe schade tot hetgeen door Pepperflow in het kader van de Raamovereenkomst en/of die Nadere Overeenkomst Afnemer in de vijf maanden aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan Afnemer exclusief BTW in rekening is gebracht en daadwerkelijk door Afnemer is betaald. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Pepperflow voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, meer bedragen dan € 50.000 (vijftig duizend euro) voor een schadeveroorzakende gebeurtenis, waarbij een reeks opvolgende schadeveroorzakende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 14.3. De aansprakelijkheid van Afnemer voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Afnemer, schade verband houdende met het gebruik van door Afnemer aan Pepperflow voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Afnemer aan Pepperflow voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten.
- 14.4. De hiervoor bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Pepperflow.
- 14.5. Tenzij nakoming door Pepperflow blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Pepperflow wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien Afnemer Pepperflow onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Pepperflow ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Pepperflow in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 14.6. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Pepperflow vervalt door het enkele verloop van drie (3) maanden na het ontstaan daarvan.

- 14.7. Het bepaalde in dit artikel alsmede alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Pepperflow zich bij de uitvoering van de Raamovereenkomst en/of Nadere Overeenkomst bedient.
- 14.8. Pepperflow is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt of dient te komen. Indien Pepperflow zich jegens Afnemer op overmacht beroept, zal Pepperflow de Afnemer hieromtrent zo spoedig mogelijk, evenwel binnen een redelijke termijn, Schriftelijk in kennis stellen.
- 14.9. Onder een niet toerekenbare tekortkoming (overmacht) voor Pepperflow wordt in elk geval begrepen het niet naar behoren kunnen nakomen door Pepperflow van haar verplichtingen ten gevolge van gebrek aan personeel, (langdurige) ziekte van haar personeel, stakingen, verkeersstremmingen, verlies van data en documenten, stroomstoringen, verlate aanlevering van zaken en/of diensten, zulks ongeacht of deze omstandigheid gelegen is of plaatsvindt bij Pepperflow zelf of bij haar leverancier(s), ongeschiktheid van materialen, programmatuur en/of apparatuur waarvan het gebruik door Afnemer aan Pepperflow door Afnemer is voorgeschreven. Naast hetgeen hiervoor is bepaald, levert een beroep op overmacht door een toeleverancier of onderaannemer van Pepperflow, voor Pepperflow zelf een grond op een beroep te kunnen doen op overmacht.
- 14.10. Indien een overmachtsituatie langer dan zestig (60) dagen heeft geduurd en Afnemer Pepperflow schriftelijk in gebreke heeft gesteld, heeft Afnemer het recht om de overeenkomst middels een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden, zonder dat Pepperflow tot enige schadevergoeding is gehouden. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst is gepresteerd wordt alsdan pro rato afgerekend. Voor vaststelling van wat reeds gepresteerd is, prevaleren de administratie en logfiles van Pepperflow.

Artikel 15. Deelbaarheid

- 15.1. Indien en voor zover deze Raamovereenkomst en/of een Nadere Overeenkomst (gedeeltelijk) ongeldig, nietig of onverbindend is of wordt verklaard, dan blijven de Partijen aan het overige gedeelte gebonden. Het ongeldige, nietige of onverbindende deel van de Raamovereenkomst en/of Nadere Overeenkomst zal worden vervangen door of geconverteerd worden in een beding dat wel geldig en verbindend is en waarvan de gevolgen, gelet op de inhoud en strekking van de Raamovereenkomst en/of die Nadere Overeenkomst, zoveel mogelijk overeenstemt met die van het ongeldige, nietige of onverbindende gedeelte.

Artikel 16. Rangorde en Bijlagen

- 16.1. Onderdeel van deze Raamovereenkomst zijn:
Bijlage 1: Nadere Overeenkomst (gesloten bij deze Raamovereenkomst);
- 16.2. Indien een bepaling uit deze Raamovereenkomst tegenstrijdig is met hetgeen bepaald is in een Bijlage, geldt hetgeen is bepaald in deze Raamovereenkomst. Indien een bepaling is uit een Bijlage strijdig is met hetgeen is bepaald in een andere Bijlage, geldt hetgeen bepaald is in de Bijlage met een lager nummer. Zo gaat Bijlage 1 voor Bijlage 2, en Bijlage 2 voor Bijlage 3, en zo verder.
- 16.3. Bij tegenstrijdigheid tussen Nadere Overeenkomsten gaat de Nadere Overeenkomst van recentere datum voor op de Nadere Overeenkomst van latere datum.
- 16.4. Indien en voor zover de Bijlagen handtekeningenvakken bevatten, tekenen Partijen deze niet, daar na ondertekening van deze Raamovereenkomst, elke Bijlage akkoord is bevonden door Partijen.

Artikel 17. Toepasselijk recht, bevoegde rechter en overige bepalingen

- 17.1. Op alle Raamovereenkomsten, offertes, overeenkomsten en uit overeenkomsten voortvloeiende overeenkomsten en/of Nadere Overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en alle daaruit voortvloeiende rechtsbetrekkingen is uitsluitend Belgisch recht van toepassing.
- 17.2. Een wijziging van of aanvulling op deze Raamovereenkomsten, offertes, overeenkomsten en uit overeenkomsten voortvloeiende overeenkomsten kan alleen Schriftelijk overeengekomen.
- 17.3. Waar in onderhavige Raamovereenkomst gesproken wordt over “schriftelijk”, gelden elektronische berichten als e-mail en fax ook als schriftelijk. Tenzij er wordt gesproken over een aangetekend schrijven, in dat geval wordt ook daadwerkelijk een aangetekend schrijven per post bedoeld.
- 17.4. Bij strijdigheid tussen de bepalingen in deze Raamovereenkomst, de offerte en/of de opdrachtbevestiging, prevaleert de opdrachtbevestiging boven deze algemene voorwaarden en prevaleren deze algemene voorwaarden boven de offerte.
- 17.5. Geschillen welke tussen Partijenpartijen mochten ontstaan naar aanleiding van de Raamovereenkomst en/of enige dan wel naar aanleiding van Nadere Overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden uitsluitend uitsluitend voorgelegd aan de rechter te **Antwerpen**. Op deze Raamovereenkomst en/of enige Nadere Overeenkomst is Belgisch recht van toepassing.