

# ALGEMENE VOORWAARDEN VIVA VETERINARY B.V. FEBRUARI 2025

## 1. Definities

In deze algemene voorwaarden hebben de in dit artikel opgenomen begrippen de volgende betekenis:

Algemene Voorwaarden: de onderhavige algemene voorwaarden.

Annulering: het beëindigen van de Overeenkomst, vóór aanvang van de uitvoering van de Overeenkomst.

Back-up: een recente kopie van de in het softwareprogramma ingevoerde gegevens in het geval van verlies van gegevens.

Dienst: het ter beschikking stellen van de software ten behoeve van het praktijkmanagement van de Klant.

Gebruiker: de Klant, dan wel een van zijn Ondergeschikten die gebruikmaken van de Dienst.

Hostingdienst: Beschikbaar houden van een kopie van de Dienst en de door de Klant in de Dienst ingestelde instellingen, alsmede de ingevoerde gegevens op een webserver.

Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die gebruik maakt of wenst te maken van de door de Leverancier aangeboden goederen en/of diensten van welke aard dan ook.

Leverancier: VIVA Veterinary B.V., handelend onder de naam VIVA Veterinary; Mobivet en/of Cinnaber.

Basislicentie: het basis gebruiksrecht op het softwareprogramma van de Leverancier. Per Gebruiker wordt één Basislicentie afgegeven.

Module: aansluiting van een extra functionaliteit via de Dienst.

Ondergeschikten: alle binnen de praktijk van de Klant werkzaam zijnde personen, alsmede personen welke onder diens gezag en/of verantwoordelijkheid vallen.

Opdracht Data-overdracht: ten behoeve van een overstap naar een ander praktijkmanagement systeem het eenmalig ter beschikking stellen van in het softwareprogramma ingevoerde gegevens.

Overeenkomst: tussen de Klant en de Leverancier (schriftelijk) overeengekomen, met in begrip van deze Algemene Voorwaarden, afspraken over door de Leverancier te leveren goederen en/of diensten aan de Klant.

Partijen: de Klant en de Leverancier.

Parttime Licentie: een Licentie die een gebruiksrecht voor VIVA Online geeft voor minder dan 10 (zegge: tien) uur per week.

Volledige Licentie: een Licentie die een gebruiksrecht voor VIVA Online geeft voor 10 (zegge: tien) uur of meer dan 10 (zegge: tien) uur per week.

## 2. Toepasselijk

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en leveringen van de Leverancier, waarbij de Leverancier en de Klant de levering van goederen en/of diensten van welke aard dan ook overeenkomen, behoudens gevallen waarin de Leverancier schriftelijk andere algemene voorwaarden van toepassing verklaart.

2.2 Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de Klant en/of van derden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Ondertekening of (stilzwijgende) acceptatie door de Leverancier van documenten van de Klant en/of derden waarop dergelijke algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard, geldt nimmer als aanvaarding daarvan.

2.3 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverminderd van kracht.

2.4 De Leverancier kan deze Algemene Voorwaarden met onmiddellijke ingang wijzigen c.q. aanpassen.

2.5 Al hetgeen in deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst is opgenomen, is onder voorbehoud van type- en spelfouten.

2.6 Deze Algemene Voorwaarden treden in de plaats van alle voorgaande algemene voorwaarden en zijn verbindend in alle onderdelen.

## 3. Aanbod & aanvaarding

3.1 Alle aanbiedingen en andere uitlatingen van de Leverancier zijn vrijblijvend, tenzij deze een termijn voor aanvaarding bevatten.

3.2 De Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de aan de Leverancier verstrekte gegevens waarop de Leverancier zijn aanbieding heeft gebaseerd. De Klant kan geen rechten ontlenen aan een aanbieding die berust op onjuiste, dan wel onvolledige gegevens.

3.3 Afwijkingen van gedane aanbiedingen binden de Leverancier enkel wanneer hij deze schriftelijk heeft bevestigd.

3.4 Alle in de aanbiedingen genoemde prijzen zijn onder voorbehoud van type- en rekenfouten. De Klant kan hier geen rechten aan ontlenen en de Leverancier aanvaardt dienaangaande geen aansprakelijkheid.

## 4. Prijzen en levering

4.1 Alle prijzen die door de Leverancier gehanteerd worden, zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van rechtswege worden opgelegd.

4.2 Prijzen in aanbiedingen worden gebaseerd op de bij de aanvraag door de Klant verstrekte informatie. Indien deze informatie onvolledig of onjuist is, heeft de Leverancier het recht deze prijzen aan te passen of te wijzigen. De Klant gaat hiermee uitdrukkelijk akkoord.

4.3 Alle informatie uit brochures, promotiemateriaal en/of de website van de Leverancier met betrekking tot prijzen zijn onder voorbehoud van type- en rekenfouten. De Klant kan hier geen rechten aan ontlenen en de Leverancier aanvaardt dienaangaande geen aansprakelijkheid.

4.4 De kosten van levering en eventueel hiermee samenhangende risico's komen voor rekening van de Klant.

4.5 In voorkomende gevallen zijn deeleveringen toegestaan en zullen deze op de gebruikelijke wijze worden gefactureerd.

4.6 Goederen kunnen binnen 14 dagen geretourneerd worden, mits deze in de originele verpakking zitten.

## 5. Betaling

5.1 De Klant dient te betalen voor de Dienst. Betalingen dienen plaats te vinden middels de in Nederland wettelijk geldende valuta, zijnde Euro.

5.2 In voorkomende gevallen kan de Leverancier van de Klant vragen betalingen middels een voorschotfactuur te voldoen.

5.3 De overeengekomen vergoedingen gelden onder voorbehoud van prijswijzigingen en zullen jaarlijks op een door de Leverancier te bepalen momenten worden geïndexeerd, waarbij het de Leverancier vrijstaat om meer dan eens per jaar de prijzen te verhogen. De Klant wordt in kennis gesteld van prijswijzigingen. Indien de Klant niet akkoord gaat met een prijswijziging dan staat het de Klant vrij de Overeenkomst zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen. Indien de Klant het bepaalde uit artikel 9.2 dat per Licentie één Gebruiker is toegestaan overtreedt, zal aan de hand van het daadwerkelijk aantal ingelogde Gebruikers gefactureerd worden op basis van de hiervoor geldende tarieven.

5.4 De facturatie zal per maand geschieden. Betaling geschiedt middels automatische incasso. De Klant dient de Leverancier hiertoe vooraf schriftelijk te machtigen. De Klant dient ervoor zorg te dragen dat de automatische incasso slaagt. De datum waarop de automatische incasso wordt uitgevoerd, geldt als een fatale termijn in de zin van artikel 6:83 onder a Burgerlijk Wetboek. Indien de automatische incasso om welke reden dan niet slaagt, wordt de Klant geacht in verzuim te zijn zonder dat hiervoor een nadere ingebrekestelling is vereist en is de vordering direct opeisbaar. De Leverancier is alsdan gerechtigd alle op hem rustende verplichtingen jegens de Klant op te schorten – waaronder de toegang

## ALGEMENE VOORWAARDEN VIVA VETERINARY B.V. FEBRUARI 2025

tot de Dienst te ontzeggen – zonder tot enigerlei schadevergoeding gehouden te zijn, onverminderd het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden omtrent ontbinding.

5.5 Indien de Klant niet via automatische incasso, maar op een andere wijze wenst te betalen, dan brengt de Leverancier hiervoor kosten in rekening. Deze kosten bedragen €40,- per factuur en is onderhevig aan de prijswijziging zoals geformuleerd in artikel 5.3. Betalingen via overboeking dienen binnen 14 dagen na factuurdatum, zonder korting, opschorting, verrekening of aftrek te geschieden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De betalingstermijn van 14 dagen geldt als een fatale termijn in de zin van artikel 6:83 onder a Burgerlijk Wetboek. Zodra de uiterste datum van betaling is verstreken, dan verkeert de Klant in verzuim zonder dat hiervoor een nadere ingebrekestelling is vereist en is de vordering direct opeisbaar. De Leverancier is alsdan gerechtigd alle op hem rustende verplichtingen jegens de Klant op te schoten – waaronder de toegang tot de Dienst te ontzeggen – zonder tot enigerlei schadevergoeding gehouden te zijn, onverminderd het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden omtrent ontbinding.

5.6 Zodra de Klant in verzuim is als in artikel 5.4 en 5.5 omschreven dan wordt het openstaande bedrag verhoogd met aanmaningskosten van € 40,00 en is de Klant vanaf de eerstvolgende dag na het verstrijken van de uiterste betaaldatum gehouden de wettelijke handelsrente te voldoen. .

5.7 Indien de Leverancier de vordering uit handen heeft gegeven is de Klant naast het openstaande bedrag en de daarmee samenhangende wettelijke rente tevens gehouden tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten.

5.8 De vordering tot betaling is direct opeisbaar indien de Klant in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt, dan wel op enige andere wijze het beheer over zijn vermogen verliest.

5.9 Op de Klant rust de verplichting om ervoor te zorgen dat hij kredietwaardig is en blijft gedurende de duur van de Overeenkomst. De Leverancier is op ieder moment gerechtigd de kredietwaardigheid van de Klant te (laten) onderzoeken. Indien hieruit voortvloeit dat de Klant niet aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, of redelijkerwijs te verwachten is dat de Klant niet aan zijn betalingsverplichtingen zal kunnen voldoen, is de Leverancier gerechtigd aanvullende zekerheid in de vorm van een borgstelling ter hoogte van vijf maal de maandelijkse vergoeding te eisen, zijn prestaties op te schorten, dan wel de Overeenkomst te ontbinden, onverminderd het recht van de Leverancier om (aanvullende) schadevergoeding te vorderen. De Leverancier zal de Klant schriftelijk in kennis stellen van een dergelijke maatregel.

### 6. Dienst(en)

6.1 De Dienst van de Leverancier bestaat uit het (online) aanbieden van een praktijkmanagementsysteem in de vorm van een basis softwareprogramma, met naar keuze aan te vullen modules. De Dienst wordt geleverd op basis van een inspanningsverplichting. De Klant betaalt de vergoeding voor de Dienst afhankelijk van het aantal Basislicenties en Modules die hij afneemt. Het aantal Basislicenties is afhankelijk van het aantal Gebruikers.

6.2 De Klant, alsmede zijn Ondergeschikten, zullen toegang verkrijgen tot de Dienst middels door de Leverancier aan de Klant ter beschikking te stellen inloggegevens.

6.3 De Klant bevestigt dat hij de functionaliteiten van de Dienst voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst grondig heeft bekeken en dat deze voldoen aan zijn verwachtingen. De Klant weet en aanvaardt dat de Dienst geen maatwerksoftware is en dat hij in voorkomend geval zijn eigen werkwijze zal dienen aan te passen aan de huidige (en toekomstige) mogelijkheden van de Dienst voor een optimale toepassing van de Dienst in zijn praktijk.

6.4 De Klant gedurende de Overeenkomst de Dienst uitbreiden met door de Leverancier aangeboden Modules tegen de hiervoor per Module geldende tarieven. Iedere uitbreiding van Basislicenties en/of Modules zal integraal deel uitmaken van de Overeenkomst. Een eventuele reductie van het aantal aanvullende Basislicenties en/of Modules zal met ingang van de volgende kalendermaand in werking treden, met een opzegtermijn van 30 dagen.

6.5 De Klant geeft de Leverancier, middels ondertekening van de Overeenkomst, de uitdrukkelijke toestemming om de door de Klant met behulp van de Dienst

ingevoerde gegevens te verwerken, bewerken en ter verbetering en aanpassing van de Dienst aan te wenden. De Klant is met betrekking tot de door hem de Dienst ingevoerde gegevens te allen tijde gerechtigd de rechten die hem op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming als betrokkene toekomen uit te oefenen.

6.6 De Leverancier kan updates uitbrengen waarin de functionaliteit(en) van de Dienst wordt/worden gewijzigd en/of het technisch functioneren van de Dienst wordt verbeterd c.q. aangepast. De ontwikkeling van nieuwe functionaliteiten of uitbreidingen van de Dienst (upgrades) vallen niet onder de in de Overeenkomst vermelde bepalingen omtrent updates.

6.7 De Leverancier kan - enkel voor zover de Klant gebruikmaakt van een door de Leverancier aangeboden clouddienst - zorgdragen voor een nachtelijke Back-up van de database de Dienst. Indien de Klant gebruik maakt van een on-premise (lokale) dienst, dient de Klant zelf zorg te dragen voor een back-up. De Leverancier kan tegen de hiervoor geldende tarieven aan de Klant een Hostingdienst leveren.

6.8 De Leverancier geeft geen garantie op de foutloosheid of volledigheid van de Dienst en/of Modules, met in begrip van Back-ups, Hostingdiensten en updates, de daarin vervatte beslissingsondersteunende instrumenten, databanken en/of de gebruikershandleiding, noch enige andere impliciete of expliciete garantie omtrent de software of de gebruikershandleiding.

6.9 De Leverancier garandeert niet dat de Dienst te allen tijde en zonder onderbrekingen of storingen toegankelijk is en zal niet aansprakelijk zijn voor enige schade, inclusief het verlies van gegevens, die voortvloeit uit of het gevolg is van het (tijdelijk) onbeschikbaar zijn of (tussentijds) uitvallen van de Dienst.

6.10 De Leverancier is te allen tijde gerechtigd om, zonder voorafgaande bekendmaking en zonder op enigerlei wijze schadeloos of aansprakelijk te zijn, procedurele en technische wijzigingen en/of verbeteringen op of aan de Dienst aan te brengen, de Dienst (tijdelijk) buiten gebruik te stellen, te beperken of te verwijderen indien dit noodzakelijk is voor de deugdelijkheid en/of continuïteit van de Dienst.

6.11 De Klant is zelf verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur en deugdelijke telecommunicatiefaciliteiten (waaronder een internetverbinding) die nodig zijn om gebruik te kunnen maken van de Dienst. De Leverancier is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor kosten voortvloeiend uit het gebruik van telecommunicatie die via de telecommunicatieprovider in rekening worden gebracht. Indien de telecommunicatiefaciliteiten van de Klant op enig moment niet beschikbaar zijn waardoor de Klant geen toegang krijgt tot de Dienst, kan de Klant de Leverancier hiervoor nimmer aansprakelijk stellen.

6.12 De Dienst kan gebruik maken van software van derden. De Klant erkent en aanvaardt dat de Leverancier geen controle heeft over deze software van derden en/of de werking daarvan. De Leverancier biedt dan ook geen garanties ten aanzien van deze software en is dan ook niet aansprakelijk voor enige schade die het gevolg is van of voortvloeit uit (het gebruik van) deze software van derden. De Klant is te allen tijde verantwoordelijk voor een correcte naleving van de gebruiksvoorschriften van deze software van derden. Er wordt geen garantie gegeven dat een bepaalde dienst die gebruikmaakt van software van derden te allen tijde wordt voortgezet. Indien deze derden op enig moment stoppen met het aanbieden van software waarvan de Dienst gebruik maakt, kan de Klant hieraan geen rechten ontnemen en heeft de Klant geen recht op schadevergoeding. De Klant vrijwaart de Leverancier voor iedere mogelijke hieruit voortvloeiende aanspraak.

6.13 De Klant en/of de Gebruiker is zelf volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle handelingen die hij met behulp van de Dienst verricht.

6.14 De dienst wordt geleverd met standaard 6GB geheugen en 60GB schijfruimte. Indien de Klant op enig moment meer geheugen en/of schijfruimte nodig heeft, kan de Leverancier zorgdragen voor een uitbreiding van het geheugen en/of de schijfruimte op basis van de hiervoor geldende tarieven.

6.15 De Leverancier zal de Dienst leveren en indien afgesproken, installeren aan de hand van het aantal afgenomen Basislicenties en Modules. Per Gebruiker wordt één Basislicentie afgegeven. In **Bijlage A** is een overzicht opgenomen van de type Gebruiker en de daarbij behorende Basislicentie. De Klant dient aan te geven welke Gebruiker een Basislicentie wenst. Eén Basislicentie staat gelijk aan één Gebruiker. Vanaf dat ogenblik zal het gebruik van de Dienst aan zowel de

## ALGEMENE VOORWAARDEN VIVA VETERINARY B.V. FEBRUARI 2025

Klant, alsook zijn Ondergeschikten beschikbaar zijn. De Klant kan binnen 5 werkdagen na de installatie schriftelijk reclameren indien hij het niet eens is met de installatie. Indien de Klant dit niet (tijdig) doet, wordt de installatie geacht aanvaard te zijn.

6.16 Indien en voor zover uitdrukkelijk vermeld in de aanbieding kan de Leverancier zorg dragen voor een conversie van bestaande gegevens uit een ander computerprogramma van de Klant en deze geconverteerde gegevens importeren in de Dienst.

6.17 De Leverancier zal vóór de definitieve conversie en import, een proefconversie maken. De bij proefconversie verkregen gegevens zullen aan de Klant worden voorgelegd ter verificatie. De Klant zal deze gegevens grondig en zorgvuldig doornemen en zich akkoord verklaren met de in de proefconversie opgenomen gegevens. Het akkoord kan niet worden geweigerd op basis van het feit dat onvoldoende kennis van de Dienst de Klant niet in staat zou stellen de goedkeuring te verlenen. Na goedkeuring van de proefconversie door de klant, zal de Leverancier overgaan tot definitieve conversie en import van de gegevens.

6.18 De Klant erkent dat de Leverancier de bestaande gegevens naar beste vermogen zal converteren en importeren en dat er geen garantie zal bestaan voor de foutloosheid of volledigheid van de conversie en import. De Klant kan de Leverancier niet aansprakelijk stellen voor fouten of verlies van gegevens tijdens de conversie en import en ziet ter zake af van enige vordering jegens de Leverancier.

6.19 De Klant kan een conversie uiterlijk 5 werkdagen vóór de conversie wegens dwingende redenen annuleren, behoudens gevallen waarin de annulering aan de Klant te verwijten is. Annuleringen na deze termijn komen voor rekening en risico van de Klant.

6.20 De administratieve gegevens uit de systemen van de Leverancier zijn bindend en beslissend en dienen als bewijs voor de inhoud en uitvoering van de Overeenkomst, behoudens gevallen van tegenbewijs.

### Artikel 7: Ondersteuning

7.1 De Leverancier biedt aan de Klant in het kader van de Overeenkomst online-ondersteuning aan voor zover dit gaat over het directe gebruik van de Dienst en haar functionaliteiten. De Klant kan via het ticketsysteem van de Leverancier op de website van de Leverancier haar vraag insturen, waarna deze door de Leverancier in behandeling genomen zal worden. Een ticket kan enkel in behandeling worden genomen indien alle gevraagde gegevens correct zijn ingevoerd. Een ticket die een softwarewens bevat en/of een mededeling bevat, kan niet in behandeling worden genomen. Een ticket die een daadwerkelijk supportvraag bevat wordt in behandeling genomen en afhankelijk van de supportvraag kan een terugkoppeling worden gegeven. Ten behoeve van de afhandeling van de vraag van de Klant kan de Leverancier – indien technisch vereist – het bedrijf DeGroSolutions B.V. inschakelen. De Klant dient er rekening mee te houden dat DeGroSolutions haar werkzaamheden aan de Klant zal factureren conform haar standaardtarieven en aan de hand van de besteedde tijd. De Klant weet en accepteert dat DeGroSolutions haar eigen voorwaarden hanteert. Deze voorwaarden kan zij onder andere op de website van DeGroSolutions raadplegen.

7.3 De Leverancier biedt geen ondersteuning met betrekking tot storingen en/of problemen aan externe aanvullende modules die door derden worden aangeboden. Een eventuele storing en/of probleem dient door de Klant aan de Leverancier doorgegeven te worden. De Leverancier zal hiervan onverwijld melding doen bij de organisatie die deze module middels de Dienst aanbiedt. De desbetreffende organisatie zal verantwoordelijk zijn voor het verhelpen van de storing en/of het probleem. De Leverancier is voor geen enkele schade voortvloeiend uit een dergelijke storing en/of probleem aansprakelijk.

7.3 De online-ondersteuning wordt enkel geboden voor de Dienst. De Leverancier biedt geen ondersteuning in het geval een probleem voortvloeit uit de door de Klant gebruikte hardware.

7.4 De Leverancier zal zich ervoor inspinnen vragen adequaat te beantwoorden. De Leverancier staat niet in voor de juistheid en volledigheid van de beantwoording van de vragen en het gegeven advies aan de Klant en kan hiervoor niet aansprakelijk gesteld worden.

7.5 Indien de Klant niet binnen 8 dagen na de online-ondersteuning schriftelijk reclameert, wordt de ondersteuning geacht te zijn aanvaard en het probleem te zijn verholpen.

7.6 Op verzoek van de Klant kan de Leverancier zorgdragen voor een opleiding ten aanzien van het gebruik van de Dienst, welke zal bestaan uit één of meerdere dagdelen. De kosten voor deelname aan de opleiding komen voor rekening van de Klant. De opleidingsstarieven zullen op verzoek aan de Klant kenbaar worden gemaakt.

### 8. Eigendomsvoorbehoud

8.1 Alle aan de Klant geleverde goederen blijven eigendom van de Leverancier tot het moment waarop de Klant volledig zijn verplichtingen uit de Overeenkomst heeft voldaan. De Leverancier is in voorkomende gevallen gerechtigd om de goederen terug te halen. De Klant verplicht zich om hiertoe volledige medewerking te verlenen aan de Leverancier. De Klant zal de goederen zolang hij het eigendom daarvan niet heeft verkregen, niet vervreemden, uitlenen, verpanden of anderszins ter beschikking stellen aan derden.

### 9. Intellectuele eigendom

9.1 De (intellectuele) eigendomsrechten met betrekking tot het softwareprogramma van de Leverancier en de inhoud en vormgeving ervan, waaronder begrepen teksten, bestanden, de database, foto's en overige materialen berusten uitsluitend bij de Leverancier, of in voorkomend geval, bij diens licentiegever(s). De Klant vrijwaart de Leverancier van alle aanspraken van derden voortvloeiende uit de aan de Klant verstrekte gebruiksrechten.

9.2 De Leverancier verstrekt onder de in de Overeenkomst bepaalde voorwaarden een niet-exclusief recht tot het gebruik van de Dienst aan de Klant voor de duur van de Overeenkomst. Dit niet-exclusieve gebruiksrecht is enkel verstrekt aan de Klant en zijn Ondergeschikten ter gebruik binnen de eigen praktijkvoering van de Klant. De Leverancier verklaart uitdrukkelijk bevoegd te zijn tot het verlenen van dit gebruiksrecht.

9.3 De Klant is niet gerechtigd zijn gebruiksrecht op de Dienst over te dragen of in sublicentie te geven. Het is de Klant niet toegestaan op het aan hem in de Overeenkomst verleende gebruiksrecht een pandrecht in de zin van artikel 3:227 Burgerlijk Wetboek of enig ander zekerheidsrecht te vestigen. Indien de praktijk uiteengaet of fuseert dient de Klant de Leverancier hiervan onverwijld in kennis te stellen.

9.4 Het is de Klant niet toegestaan een aanduiding van de intellectuele eigendomsrechten te wijzigen, te verwijderen of onherkenbaar te maken, daaronder inbegrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter.

9.5 Ieder(e) gebruik, vervalsing of openbaarmaking van de materialen die buiten de strekking van de Overeenkomst en de daarin vervatte gebruiksrechten valt, wordt beschouwd als een inbreuk op de rechten die voortvloeien uit het intellectuele eigendom op desbetreffende materialen. Het is de Klant niet toegestaan om enige derde toegang te verschaffen of te laten verschaffen tot de Dienst. De Klant zal een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd zijn van tienduizend euro per overtreding, te vermeerderen met duizend euro per dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van de Leverancier op schadevergoeding en/of andere rechtsmaatregelen teneinde de inbreuk te doen eindigen.

9.6 De Klant zal de Dienst en de aan de Klant ter beschikking gestelde handleidingen en documenten enkel aanwenden voor het gebruik binnen de eigen praktijk. De Klant zal deze op geen enkele wijze, al dan niet rechtstreeks, ter beschikking stellen aan anderen dan aan de Klant verbonden Ondergeschikten. De Klant zal de op de Dienst en op de ter beschikking gestelde documenten en gebruikershandleidingen aanwezige copyright- en eigendomsvermeldingen niet verwijderen, wijzigen of verbergen. Het is de Klant enkel toegestaan de Dienst, alsmede bovenstaande gebruikershandleidingen en documenten te kopiëren ten behoeve van het gebruik van de Dienst, mits in de door de Leverancier ter beschikking gestelde exemplaren vermelde copyright- en eigendomsvermeldingen integraal op dezelfde plaats en in dezelfde vorm worden weergegeven in de kopieën.

9.7 Het is noch de Klant, noch zijn Ondergeschikten of enig ander derde persoon in diens opdracht, dan wel met diens toestemming, toegestaan de Dienst te wijzigen, aan te passen of afgeleide werken te baseren op de Dienst. De Klant zal geen software ontwikkelen, noch meewerken aan de ontwikkeling van

## ALGEMENE VOORWAARDEN VIVA VETERINARY B.V. FEBRUARI 2025

software, die naar functionaliteit, visuele weergave en/of kenmerken gelijk of soortgelijk is aan de Dienst en/of de daarop aangesloten koppelingen en/of modules.

9.8 De Dienst kan gebruikmaken van software van derden. De Klant erkent en aanvaardt dat de Leverancier geen controle heeft over deze software van derden en/of de werking daarvan. De Leverancier biedt dan ook geen garanties ten aanzien van deze software en is dan ook niet aansprakelijk voor enige schade die het gevolg is van of voortvloeit uit (het gebruik van) deze software van derden. De Klant is te allen tijde verantwoordelijk voor een correcte naleving van de gebruiksvoorschriften van deze software van derden. Er wordt geen garantie gegeven dat een bepaalde dienst van de Dienst die gebruikmaakt van software van derden te allen tijde wordt voortgezet. Indien deze derden op enig moment stoppen met het aanbieden van software waarvan de Dienst gebruikmaakt, kan de Klant hieraan geen rechten ontleen en heeft de Klant geen recht op schadevergoeding. De Klant vrijwaart de Leverancier voor iedere mogelijke hieruit voortvloeiende aanspraak.

9.9 Onverminderd het recht van de Leverancier om de door hem als gevolg van enige inbreuk op de Overeenkomst geleden schade te vorderen en/of de Overeenkomst te beëindigen, zal de Klant in geval van enige inbreuk op de artikelen 9.1 tot en met 9.8 en 9.10 tot en met 9.11 een boete, in de zin van artikel 6:91 Burgerlijk Wetboek, aan de Leverancier dienen te voldoen van driemaal het bedrag van de vergoedingen verschuldigd voor een kalenderjaar voor het gebruik van de Dienst, met een minimum bedrag van € 10.000,00 per overtreding te vermeerderen met € 1.000,00 per dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van Leverancier op aanvullende schadevergoeding.

9.10 Bij misbruik of enig ander oneigenlijk gebruik door de Klant, waaronder inbegrepen het binnendringen van het netwerk/de server/het systeem van de Leverancier, is de Leverancier gerechtigd om de toegang tot de Dienst te beperken of te blokkeren, alsmede een boete en/of nadere schadevergoeding te vorderen evenredig aan de door de Leverancier geleden schade.

9.11 Alle in dit artikel genoemde verplichtingen rusten tevens op de Ondergeschikten van de Klant, voor wie de Klant onverkort instaat.

### 10. Geheimhouding

10.1 De Klant, inclusief haar Ondergeschikten, en de Leverancier verplichten zich tegenover elkaar tot geheimhouding ter zake van alle informatie en gegevens die zij over en weer ontvangen, tenzij een wettelijke plicht of rechterlijke uitspraak openbaarmaking gebiedt. Informatie en gegevens zullen in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.

10.2 Vertrouwelijke informatie en gegevens zullen door de Klant en de Leverancier slechts gebruikt worden voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn.

10.3 De Klant erkent dat de van de Leverancier afkomstige programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van de Leverancier, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat. Het is de Klant dan ook niet toegestaan om deze te gebruiken voor een ander doel dan waarvoor deze ter beschikking zijn gesteld, noch deze zonder schriftelijke toestemming van de Leverancier aan derden kenbaar te maken.

10.4 Zowel de Klant alsook de Leverancier draagt er zorg voor dat de bij de werkzaamheden betrokken werknemers en/of derden contractueel tot geheimhouding verplicht zijn met betrekking tot hetgeen in deze Algemene Voorwaarden over geheimhouding is geregeld.

10.5 De verplichting tot geheimhouding zal blijven bestaan na beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, voor zolang een der partijen aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

10.6 Indien de Klant op enig moment de in dit artikel 10 omschreven geheimhouding schendt, is de boete van artikel 9.9 van overeenkomstige toepassing.

### 11. Garanties & Vrijwaringen

11.1 De Leverancier garandeert met betrekking tot de Dienst niet dat deze zonder onderbreking of gebreken zal functioneren. De Klant en de Leverancier kunnen in de Overeenkomst nadere afspraken maken omtrent eventuele ondersteuning.

11.2 De Dienst functioneert in basis zoals beschreven in de ter beschikking gestelde gebruikershandleiding en release notes. De Leverancier geeft geen garantie op de foutloosheid of volledigheid van het softwarepakket, met inbegrip van back-ups en updates, de daarin vervatte beslissingsondersteunende instrumenten, databanken en/of de gebruikershandleiding, noch enige andere impliciete of expliciete garantie omtrent de software of de gebruikershandleiding.

11.3 De Dienst wordt door de Leverancier slechts aangeleverd als hulpmiddel bij de goede en efficiënte beroepsuitoefening door de Klant en/of diens Ondergeschikten. De Klant erkent dat de Dienst op geen enkele wijze enig advies inhoudt en de beroepskennis en de noodzaak tot bijscholing van de Klant en diens Ondergeschikten op geen enkele wijze kan vervangen. De Klant, alsmede diens Ondergeschikten blijven volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de aanwending van de Dienst in het kader van hun dienstverlening. De Klant vrijwaart de Leverancier tegen iedere aanspraak van schade opgelopen door derden ten gevolge van de dienstverlening van de Klant.

11.4 Tenzij anders overeengekomen geldt op de door de Leverancier geleverde goederen de fabrieksgarantie van de fabrikanten van voornoemde producten.

### 12. Reclamatie

12.1 De Klant kan, voor zover er geen bijzondere reclamatietermijn is opgenomen, middels een aangetekend schrijven, binnen 8 dagen na ontvangst van de goederen of oplevering van de werkzaamheden reclameren. Indien dit niet binnen de in de vorige volzin gestelde termijn geschiedt, vervalt dit recht.

12.2 Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, komen de ter zake door de Leverancier gemaakte kosten voor rekening van de Klant.

### 13. Annulering

13.1 Indien de Klant tot annulering van de Overeenkomst wenst te komen binnen de daarvoor geldende termijn, is hij gehouden om aan de Leverancier alle (tot dan toe gemaakte) kosten, gederfde winst, alsmede (eventuele) schade te vergoeden. Restitutie van reeds voldane bedragen is niet mogelijk.

### 14. Beveiliging

14.1 De Leverancier staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de Overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.

14.2 De Klant is zelf verantwoordelijk voor het adequaat beveiligen van zijn systemen en infrastructuur.

### 15. Privacy en gegevensverwerking

15.1 Partijen zijn verplicht elkaar over en weer alle medewerking te verlenen, teneinde elkaar in staat te stellen hun verplichtingen op grond van de vigerende privacy wet- en regelgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens na te komen. De Leverancier kan in voorkomend geval, ter behartiging van de belangen van de Klant, betrokkenen en/of de Leverancier maatregelen nemen teneinde de naleving van de vigerende privacywetgeving mogelijk te maken.

15.2 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een dienst van de Leverancier door de Klant worden verwerkt, ligt bij de Klant. De Klant staat er tegenover de Leverancier voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig is of onrechtmatig is verkregen en geen inbreuk maakt op enig recht van een derde. De Klant vrijwaart de Leverancier tegen elke aanspraak van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.

15.3 In voorkomende gevallen waarbij de Klant een Dienst afneemt of enige andere dienst waarbij er sprake is van een verwerking van persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, zal tussen Partijen een verwerkersovereenkomst overeen worden gekomen welke integraal deel uit zal maken van de Overeenkomst tussen Partijen. In de gevallen dat er geen verwerkersovereenkomst overeengekomen is, geldt de Bindende Verwerkersverklaring van VIVA Veterinary B.V. Deze is te raadplegen via de website van Leverancier ([www.vivaveterinary.nl](http://www.vivaveterinary.nl)) en is als **Bijlage B** aan deze Algemene Voorwaarden gehecht.

## ALGEMENE VOORWAARDEN VIVA VETERINARY B.V. FEBRUARI 2025

### 16. Overmacht

16.1 Ingeval van overmacht zijn Partijen gerechtigd de nakoming van hun verplichtingen jegens elkaar voor een redelijke termijn op te schorten zonder hiertoe enige schadevergoeding verschuldigd te zijn, dan wel de Overeenkomst te ontbinden indien de overmachtssituatie langer duurt dan zestig dagen.

16.2 Onder overmacht wordt verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de wederzijdse verplichtingen. De volgende omstandigheden dienen in ieder geval als overmacht te gelden:

- overheidsmaatregelen;
- bedrijfsstoringen;
- algemene vervoersproblemen;
- beëindigen van de bedrijfsactiviteiten van de Leverancier.
- overmacht van, en het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers van de Leverancier.

### 17. Aansprakelijkheid

17.1 Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, zijn de verbintenissen van de Leverancier te kwalificeren als inspanningsverbintenissen. De Leverancier zal zich inspannen om de op hem op grond van de Overeenkomst rustende verplichtingen naar beste vermogen en in overeenstemming met hetgeen redelijkerwijs van hem verwacht kan worden, uit te voeren, zonder een hieraan verbonden resultaat te kunnen garanderen. De totale aansprakelijkheid van de Leverancier voor directe schade van de Klant wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met de Klant overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot de hoogte van de laatste factuur, met een maximum van vijfduizend euro. Iedere andere aansprakelijkheid van de Leverancier is uitdrukkelijk uitgesloten behoudens gevallen van opzet of grove schuld.

17.2 Indien meerdere schades het gevolg zijn van dezelfde oorzaak of dezelfde groep oorzaken, geldt eveneens het bovenstaande, welk bedrag naar rato zal worden uitgekeerd.

17.3 Elke aansprakelijkheid voor gevolgschade, afgeleide schade of gederfde winst welke voortvloeit uit het gebruik van de Dienst en/of een eventuele downtime waarbij de Dienst tijdelijk niet, niet juist of niet volledig beschikbaar is, is nadrukkelijk uitgesloten.

17.4 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de Klant de schade zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk aan de Leverancier meldt. Het overschrijden van deze termijn ontslaat Leverancier van elke aansprakelijkheid.

De Leverancier is niet aansprakelijk voor schade opgelopen door de Klant, zijn Ondergeschikten en/of enig ander persoon betrokken bij de uitvoering van de Overeenkomst welke voortvloeit uit cyberrisico's waarbij via elektronische (communicatie)netwerk(en) dataverkeer ontregeld wordt, informatiedragers, data, infrastructuur en/of apparatuur beschadigd raken, verloren gaan of niet meer toegankelijk zijn.

### 18. Opzegging

18.1 De Overeenkomst tussen partijen zal aangegaan worden voor onbepaalde tijd en kan door ieder der Partijen schriftelijk opgezegd worden met inachtneming van één kalendermaand opzegtermijn. De Klant kan ook opzeggen door het website formulier in te vullen en op te sturen naar de Leverancier.

18.2 De Leverancier kan de Overeenkomst voorts opzeggen in het geval zij haar bedrijfsactiviteiten beëindigt, dan wel zodanig inkrimpt dat een redelijke voortzetting van de Overeenkomst niet meer van haar gevegd kan worden. In een dergelijk geval zal de Leverancier rekening houden met een opzegtermijn van één maand. Indien de Leverancier gebruikmaakt van de opzeggingsgrond uit dit artikel accepteert en aanvaardt de Klant dat zij de Leverancier niet aansprakelijk kan stellen voor eventuele gevolgen die hieruit zouden kunnen voortvloeien voor het bedrijf van de Klant.

18.3 Indien de Klant na het verstrijken van de opzegtermijn opzegt, zal geacht te zijn opgezegd per eerst mogelijke vervaldatum. De Klant is verplicht tot voornoemde vervaldatum volledig aan haar betaalverplichting te voldoen.

18.4 Indien door de Klant in het softwareprogramma's ingevoerde gegevens kwijt raken, zal VIVA een meest recente Back-up restoren in het softwareprogramma.

18.5 Indien de Klant na opzegging van de Overeenkomst een Opdracht Data-overdracht wenst, kan de Leverancier dit faciliteren tegen de hiervoor geldende tarieven. De Klant dient een verzoek tot Opdracht Data-overdracht schriftelijk in te dienen via ticketsysteem. De Leverancier zal alsdan beoordelen of een Opdracht Data-overdracht mogelijk is en tegen welke tarieven.

### 19. Opschorting & ontbinding

19.1 Leverancier is bevoegd de nakoming van de verplichtingen uit de Overeenkomst op te schorten indien de Klant zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt. De Leverancier is tevens gerechtigd tot opschorting van de verplichtingen uit de Overeenkomst ingeval er goede grond bestaat te vrezen dat de Klant zijn verplichtingen niet, slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen.

19.2 Indien een der Partijen zijn verbintenissen niet nakomt en in gebreke blijft gedurende een periode van 30 dagen na een aangetekende ingebrekestelling, dan staat het de andere Partij vrij om de Overeenkomst middels een aangetekend schrijven te ontbinden, tenzij de tekortkoming deze ontbinding gezien haar bijzondere of geringe betekenis niet rechtvaardigt, onverminderd zijn recht op aanvullende en vervangende schadevergoeding.

19.3 De Leverancier kan de Overeenkomst, zonder nadere ingebrekestelling, geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang ontbinden in geval van faillissement van de Klant, in het geval dat er aan de Klant surséance van betaling wordt verleend, er een juridische splitsing of fusie plaatsvindt van de rechtspersoon van de Klant of indien er sprake is van handelingsonbekwaamheid of de Klant anderszins het beheer over zijn vermogen verliest. De Leverancier zal wegens ontbinding op voornoemde gronden nimmer tot enige restitutie dan wel tot schadevergoeding gehouden zijn.

19.4 Voor zover reeds door Partijen een gedeelte van de verbintenissen is nagekomen, zal geen verbintenis tot ongedaanmaking ontstaan van de reeds ontvangen prestaties, tenzij de Klant bewijst dat de Leverancier ten aanzien van een wezenlijk deel van die prestaties in verzuim is.

19.5 Bedragen die door de Leverancier vóór de ontbinding gefactureerd zijn in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de Overeenkomst naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven, met inachtneming van het in artikel 19.4 bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

19.6 Binnen 30 dagen na beëindiging van de Overeenkomst zal de Klant alle van Leverancier verkregen documenten en gebruikershandleidingen met betrekking tot de Dienst en alle kopieën, reproducties, samenvattingen of andere tastbare vormen daarvan aan de Leverancier teruggeven of, op verzoek van de Leverancier, vernietigen en daarvan een schriftelijke bevestiging aan de Leverancier doen toekomen. Indien de Klant of (een van) diens Ondergeschikten niet voldoet aan de in dit artikel opgenomen verplichtingen zal hij aan de Leverancier een boete verschuldigd zijn van driemaal het bedrag van de vergoedingen voor een kalenderjaar, met een minimum bedrag van tienduizend euro.

### 20. Geschillen

20.1 De rechtbank Overijssel, locatie Zwolle is bij uitsluiting bevoegd kennis te nemen van een geschil voortvloeiend uit of ontstaan in samenhang met de Overeenkomst, ongeacht of dit geschil haar basis vindt in de Overeenkomst of een daarmee samenhangende niet-contractuele verbintenis.

20.2 Op deze Algemene Voorwaarden en alle door de Leverancier gesloten overeenkomsten en gemaakte afspraken is Nederlands recht van toepassing.

### 21. Overige bepalingen

21.1 De Overeenkomst is de volledige overeenkomst tussen partijen met betrekking tot het in de Overeenkomst geregelde en treedt in de plaats van alle mogelijke voorafgaande overeenkomsten, regelingen, afspraken of verklaringen.

21.2 Op de Overeenkomst zijn enkel deze Algemene Voorwaarden van toepassing. Deze Algemene Voorwaarden zijn aan de Klant ter hand gesteld en zijn te allen tijde via de website van de Leverancier te raadplegen. Toepassing van algemene voorwaarden, anders dan die van de Leverancier is uitgesloten behoudens gevallen waarin de Leverancier deze uitdrukkelijk schriftelijk

## **ALGEMENE VOORWAARDEN VIVA VETERINARY B.V. FEBRUARI 2025**

aanvaardt. De Klant verklaart middels het ondertekenen van de Overeenkomst dat hij de Algemene Voorwaarden van de Leverancier ter hand gesteld heeft gekregen, kennis heeft kunnen nemen van de inhoud ervan en deze begrepen heeft. De Leverancier kan deze Algemene Voorwaarden met onmiddellijke ingang wijzigen c.q. aanpassen.

21.3 Het is de Klant niet toegestaan de Overeenkomst over te dragen of de rechten daaruit te vervreemden of anderszins te bezwaren zonder schriftelijke toestemming van de Leverancier.

21.4 Indien enige bepaling uit de Overeenkomst nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

21.5 Bijlagen bij deze Algemene Voorwaarden:

- Annex A: Overzicht Basislicenties en Gebruikers VIVA Online
- Annex B: Verwerkersverklaring

## ALGEMENE VOORWAARDEN VIVA VETERINARY B.V.

### BIJLAGE A – Overzicht Basislicenties en gebruikers VIVA Online

<b>GEBRUIKERTYPE:</b>	<b>TYPE LICENTIE:</b>
Dierenarts	Volledige Basislicentie
Paraveterinair	Volledige Basislicentie
Stagiair	Volledige Basislicentie
Praktijkmanager	Volledige Basislicentie
Administratie	Volledige Basislicentie
Overig	Volledige Basislicentie

# ALGEMENE VOORWAARDEN VIVA VETERINARY B.V.

## BIJLAGE B – Verwerkersverklaring

Deze verklaring is de bindende verwerkersverklaring van VIVA Veterinary B.V. Aan de hand van deze verklaring toont VIVA Veterinary B.V. in haar hoedanigheid als verwerker aan op welke wijze zij persoonsgegevens verwerkt en hoe zij de bescherming hiervan waarborgt.

VIVA Veterinary B.V., gevestigd te 7773 NE te Hardenberg aan de Lange Spruit 1A, hierna te noemen: “**Verwerker**” of “**VIVA Vet**”, verklaart middels deze bindende verwerkersverklaring (hierna: “**Verklaring**”) op welke wijze zij omgaat met de bescherming van persoonsgegevens in het kader van haar dienstverlening.

### Verwerker verklaart als volgt:

#### Verwerking

1. Verwerker verklaart dat zij de persoonsgegevens in overeenstemming met de AVG op een behoorlijke en zorgvuldige wijze zal verwerken. Persoonsgegevens zullen enkel voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn verwerkt worden en desgewenst op de schriftelijke instructie van verwerkingsverantwoordelijke, tenzij Verwerker op grond van geldende wet- en regelgeving verplicht is anders te handelen.

2. Verwerker verklaart dat indien op grond van een wettelijke verplichting, dan wel een rechterlijke uitspraak persoonsgegevens verstrekt dienen te worden, zij voorafgaand aan verstrekking de betreffende verwerkingsverantwoordelijke ter zake zal informeren.

3. Verwerker verklaart de persoonsgegevens enkel te bewaren zolang haar dienstverlening aan verwerkingsverantwoordelijke loopt en voor zover er geen andere wettelijke bewaartermijnen van toepassing zijn.

4. De verwerking van persoonsgegevens geldt uitsluitend voor de in **bijlage I** van deze Verklaring opgenomen categorieën van persoonsgegevens. Hierin is tevens opgenomen welke (groepen) medewerkers toegang tot de persoonsgegevens hebben, welke verwerkingen zijn toegestaan, alsmede de duur van de periode dat de persoonsgegevens opgeslagen worden.

5. Verwerker verklaart dat diens medewerkers enkel toegang tot de persoonsgegevens zullen hebben indien dat redelijkerwijs voor de uitoefening van hun werkzaamheden vereist is.

6. Indien Verwerker op enig moment tot de ontdekking komt dat de door verwerkingsverantwoordelijke in het praktijkmanagementsysteem van Verwerker ingevoerde (persoons-)gegevens niet enkel worden aangewend ten behoeve van de dagelijkse praktijkvoering van verwerkingsverantwoordelijke; de verwerking door verwerkingsverantwoordelijke verdergaat dan strikt noodzakelijk; de persoonsgegevens onrechtmatig zijn verkregen, dan wel inbreuk maken op rechten van derden zal Verwerker de nodige consequenties nemen teneinde de onrechtmatige verwerkingen stop te zetten dan wel te beperken.

7. Verwerker zal in het kader van de verwerkingsactiviteiten die zij voor verwerkingsverantwoordelijke verricht, voor zover redelijkerwijs mogelijk, medewerking verlenen aan de door verwerkingsverantwoordelijke op grond van de AVG na te komen verplichtingen ten aanzien van de rechten van een betrokkene.

8. Verwerker zal zorgdragen voor een goede beveiliging van de persoonsgegevens. Bij het nemen van beveiligingsmaatregelen neemt Verwerker passende maatregelen welke in overeenstemming zullen zijn met de stand van de techniek, de proportionaliteit tussen de beveiligingsmaatregelen en de aard van de persoonsgegevens en de kosten die met de beveiligingsmaatregelen gemoeid zijn. Deze

beveiligingsmaatregelen zijn in **bijlage II** van deze Verklaring opgenomen. Verwerker geeft echter geen garantie dat deze maatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn.

9. Verwerker zal een register, in de zin van artikel 30 lid 2 van de AVG, houden van alle categorieën van verwerkingsactiviteiten die zij ten behoeve van verwerkingsverantwoordelijke verricht.

10. Verwerkingsverantwoordelijke kan de verwerking van persoonsgegevens door Verwerker te allen tijde (laten) controleren en zodoende nagaan of aan de in deze Verklaring opgenomen verplichtingen is voldaan. Verwerker zal hier, voor zover redelijkerwijs mogelijk, medewerking aan verlenen.

11. Verwerker zal uitsluitend op een rechtmatige grondslag gegevens verwerken die betrekking hebben op doorgiften van persoonsgegevens aan een land gevestigd buiten de Europese Unie of een internationale organisatie.

#### Inbreuk in verband met persoonsgegevens

12. Verwerker verklaart verwerkingsverantwoordelijke tijdig in kennis te stellen van alle inbreuken in verband met persoonsgegevens, alsmede incidenten die op grond van wet- en regelgeving gemeld dienen te worden aan een toezichthouder of betrokkene. De verantwoordelijkheid voor de onverwijld in kennisstelling van betrokkene en de betreffende toezichthouder binnen de daartoe ingevolge de AVG gestelde termijn ligt nimmer bij Verwerker.

13. Verwerker zal zorgdragen voor het ongedaan maken van de gevolgen van dergelijke inbreuken en incidenten, dan wel deze gevolgen te beperken voor zover redelijkerwijs mogelijk is.

14. Verwerker zal een logboek bijhouden van alle inbreuken in verband met persoonsgegevens, alsmede de genomen maatregelen ter stopzetting van de inbreuken of het beperken van uit de inbreuken voortvloeiende schade en kan verwerkingsverantwoordelijke hierin op het eerste verzoek inzage in verschaffen. Indien verwerkingsverantwoordelijke aanvullende informatie verzoekt, zal Verwerker, voor zover redelijk, hiertoe medewerking verlenen op een zo kort mogelijke termijn.

#### Geheimhouding

15. Verwerker verklaart dat zij, inclusief haar medewerkers en door haar ingeschakelde derden, verplicht zijn tot geheimhouding van de persoonsgegevens die zij verwerken, behoudens voor zover een bij, of krachtens de wet gegevens voorschrijft tot verstrekking verplicht of de werkzaamheden van Verwerker daartoe noodzakelijk. Verwerker draagt er zorg voor dat een ieder, waaronder haar medewerkers en eventueel ingeschakelde derden, die in aanraking komt met persoonsgegevens contractueel gehouden is tot geheimhouding.

#### Subverwerkers



## ALGEMENE VOORWAARDEN VIVA VETERINARY B.V.

16. Indien Verwerker ter uitvoering van de overeenkomst die zij met verwerkingsverantwoordelijke heeft een subverwerker wenst in te schakelen, zal Verwerker er zorg voor dragen dat zij enkel een subverwerker inschakelt die afdoende waarborgen biedt ten aanzien van de bescherming van persoonsgegevens. Verwerker zal voor het inschakelen van een subverwerker voor zover redelijkerwijs benodigd schriftelijke toestemming vragen aan verwerkingsverantwoordelijke, welke toestemming niet op onredelijke gronden geweigerd mag worden. Indien Verwerker een subverwerker inschakelt, kan Verwerker verwerkingsverantwoordelijke inlichten over de beoogde veranderen inzake de toevoeging (dan wel vervanging) van een subverwerker, waarbij verwerkingsverantwoordelijke de mogelijkheid heeft hiertegen bezwaar te maken.

### Aansprakelijkheid

17. In voorkomend geval zal de aansprakelijkheid van Verwerker conform het hiertoe bepaalde in artikel 82 van de AVG zijn.

18. Verwerker kan enkel aansprakelijk gesteld worden voor schade ontstaan na de inwerkintreding van deze Verklaring.

### Overig

19. Deze Verklaring is slechts van toepassing in gevallen dat VIVA Vet in het kader van het ter beschikking stellen van haar praktijkmanagementsysteem als Verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) aangemerkt kan worden. Indien op enig moment de dienstverlening aan een betreffende verwerkingsverantwoordelijke eindigt, kunnen er niet langer rechten aan deze Verklaring ontleend worden.

20. Daar waar in deze Verklaring terminologie uit de AVG is gebruikt, dient hieraan de betekenis te worden gegeven die de AVG hieraan geeft.

21. Deze Verklaring treedt in werking per 1 februari 2019.

22. Verwerker behoudt zich het recht voor deze Verklaring te allen tijde te wijzigen en/of aanvullen. Verwerker stelt verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte van wijzigingen en/of aanvullingen.

23. Indien Verwerker met een verwerkingsverantwoordelijke een verwerkersovereenkomst overeengekomen is of ander wederkerig document dat de verplichtingen uit de AVG vastlegt, zal die verwerkersovereenkomst, dan wel wederkerig document prevaleren boven deze Verklaring.

### **Bijlage I – Categorieën persoonsgegevens**

#### I. Categorieën persoonsgegevens

Verwerker verwerkt, in het kader van de overeenkomst met verwerkingsverantwoordelijke de volgende categorieën persoonsgegevens:

- NAW- en betaalgegevens van dierbezitters, voor zover ingevoerd door verwerkingsverantwoordelijke middels het praktijkmanagementsysteem van Verwerker;
- NAW- en betaalgegevens van veehouderijen, voor zover ingevoerd door verwerkingsverantwoordelijke middels het praktijkmanagementsysteem van Verwerker;
- NAW- en betaalgegevens van verwerkingsverantwoordelijke;

- geboortedatum en geslacht van verwerkingsverantwoordelijke en haar medewerkers. Deze worden alleen verwerkt voor verificatiedoelinden van een Gebruiker.
- NAW- en betaalgegevens van andere organisaties die dieren houden, voor zover ingevoerd door verwerkingsverantwoordelijke middels het praktijkmanagementsysteem van Verwerker.

Volledigheidshalve merkt Verwerker op dat voornoemde categorieën persoonsgegevens enkel door hem verwerkt worden voor zover verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens noodzakelijk acht bij zijn praktijkmanagement en deze hiertoe heeft ingevoerd in het praktijkmanagementsysteem van verwerker.

#### II. Groep(en) medewerkers

Verwerker verklaart dat enkel bevoegd personeel toegang heeft tot de verwerking van persoonsgegevens en dat alle bij Verwerker in dienst zijnde personen en/of door Verwerker ingeschakelde derden contractueel tot geheimhouding zijn verplicht. Medewerkers hebben geen toegang tot meer gegevens dan strikt noodzakelijk is voor de uitoefening van hun functie.

Verwerker stimuleert bewustzijn, opleiding en training ten aanzien van privacy- en informatiebeveiliging. Bovendien heeft Verwerker een gedragscode voor haar medewerkers waarin ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens regels zijn opgenomen waar iedere medewerker zich aan dient te houden.

Groep(en) medewerkers	Handelingen (verwerkingen) die zij uitvoeren met de persoonsgegevens	Doel van deze verwerkingen?
Medewerkers helpdesk	Enkel handelingen die zien op het adequaat beantwoorden van uw vraag.	Uw vragen zo goed mogelijk beantwoorden.
Medewerkers van de financiële afdeling / debiteurenbeheer	Het opstellen van facturen en opvolging van de betaling.	Het factureren van de vergoedingen/nota's en het bijhouden van de betalingen.

#### III. Bewaartermijnen

In afwijking van eventuele andere wettelijke bewaarplichten geldt dat persoonsgegevens niet langer worden bewaard dan noodzakelijk is voor de verwezenlijking van de doeleinden waarvoor zij worden verzameld en verwerkt. In ieder geval geldt dat de fiscale bewaartermijn van de persoonsgegevens in het kader van de overeenkomst met verwerkingsverantwoordelijke 10 jaar is. Na ommekomst van deze periode worden de persoonsgegevens vernietigd.

### **Bijlage II – Beveiligingsmaatregelen**

Verwerker is overeenkomstig de AVG verplicht aan te geven welke beveiligingsmaatregelen hij neemt ter bescherming van persoonsgegevens. Deze maatregelen zijn in overeenstemming met de stand van de techniek, de proportionaliteit tussen de beveiligingsmaatregelen, de aard van de persoonsgegevens en de kosten die met de beveiligingsmaatregelen gemoeid zijn. Indien Verwerker een subverwerker inschakelt, geeft verwerkingsverantwoordelijke hiertoe uitdrukkelijk zijn toestemming. Verwerker zal, in voorkomend geval, er voor zorgdragen dat enkel een subverwerker wordt ingeschakeld die afdoende waarborgen biedt ten aanzien van de bescherming van persoonsgegevens. Verwerker houdt een lijst van subverwerkers bij. Deze lijst ligt ter inzage op het kantoor van Verwerker.

## ALGEMENE VOORWAARDEN VIVA VETERINARY B.V.

### Technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen

Fysieke beveiliging en organisatorische maatregelen:

- er is een strikt sleutel- en codebeheer beleid;
- toegang tot niet-openbare gedeelten van gebouwen of beveiligingszones is alleen mogelijk na autorisatie daartoe;
- iedere uitgifte van toegangsmiddelen wordt geregistreerd;
- er is cameratoezicht;
- de fysieke toegang tot ruimten waar zich informatie- en ICT-voorzieningen bevinden is slechts voorbehouden aan bevoegde medewerkers;
- persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt in een gesloten, fysiek beveiligde omgeving met bescherming van bedreigingen van buitenaf, zoals onder andere een brandverzekering, alarminstallatie etc.;
- persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt op apparatuur waarbij maatregelen zijn genomen om de apparatuur fysiek te beveiligen en de continuïteit van de dienstverlening te verzekeren;
- bij beëindiging van het dienstverband van een medewerker worden alle bedrijfsmiddelen geretourneerd en worden autorisaties geblokkeerd;
- persoonsgegevens en programmatuur worden van apparatuur verwijderd of veilig overschreven, voordat de apparatuur wordt afgevoerd;
- externe hosting van data en/of services is onderworpen aan voorafgaande toestemming van het hoofd van de ICT-afdeling;
- er wordt een clean desk policy gehanteerd;
- beveiligingsmaatregelen hebben tevens betrekking op alle bedrijfsmiddelen;
- informatiedragers worden nooit onbeheerd achtergelaten;
- geen documenten op privé laptop opslaan;
- er is een noodstroomvoorziening.

Technische beveiligingsmaatregelen:

- de netwerkgeving waarbinnen (persoons-)gegevens worden verwerkt is strikt beveiligd. Daarbij worden verkeersstromen gescheiden en zijn maatregelen geïmplementeerd tegen misbruik en aanvallen;
- alle gegevens zijn beveiligd door wachtwoorden, deze wachtwoorden zijn gebonden aan de laatste Microsoft systematiek;
- wachtwoorden worden periodiek vervangen;
- alle data die verstuurd wordt naar externe en/of publieke netwerken is voorzien van encryptie;
- de omgeving waarbinnen (persoons-)gegevens worden verwerkt wordt gemonitord;
- op wachtwoorden worden cryptografische maatregelen toegepast om deze gegevens veilig op te slaan;
- er wordt voor inlogprocessen gebruikgemaakt van versleutelde verbindingen;
- in het geval gebruik wordt gemaakt van het programma Team Viewer worden voor ieder gebruik nieuwe inlogcodes/wachtwoorden gebruikt;
- verbindingen worden beschermd tegen interceptie of beschadiging;
- gegevens op papier worden beschermd door een deugdelijke opslag en regeling voor de toegang tot archief ruimten;
- 'mobile code' wordt uitgevoerd in een logisch geïsoleerde omgeving om de kans op aantasting van de integriteit van het systeem te verkleinen. Deze wordt altijd uitgevoerd met minimale rechten zodat de integriteit van het host systeem niet aangetast wordt;
- up-to-date virusscanners;
- het netwerk wordt gemonitord en beheerd zodat aanvallen, storingen of fouten (tijdig) ontdekt en hersteld kunnen worden;
- de back-up en herstelprocedures worden regelmatig getest om de betrouwbaarheid ervan vast te stellen;
- versleutelde e-mail;
- geen onbeveiligde back-up