



Algemene Voorwaarden Ambrix

De actuele versie van de Algemene Voorwaarden is te vinden op <http://av.ambrix.nl>. De condities in deze Algemene Voorwaarden gelden als basis, onder voorbehoud van verdere Overeenkomst met Klant en voorts geldende bepalingen binnen het EU-recht of het recht van de betreffende lidstaat.

1. Definities

In onze voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1 Ambrix
Ambrix v.o.f, gevestigd te Arnhem en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 09219931.
- 1.2 Klant
De natuurlijke of rechtspersoon die met Ambrix een Overeenkomst heeft afgesloten.
- 1.3 Consument
Klant, die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.
- 1.4 Leverancier(s)
Toeleveranciers van Ambrix.
- 1.5 Algemene Voorwaarden
Het onderhavige document, met inbegrip van Bijlage.
- 1.6 Product(en)
Specifiek product(en) en/of dienst(en) die Ambrix aan Klant levert of zal leveren, zoals vermeld in de Overeenkomst.
- 1.7 Overeenkomst
De overeenkomst tussen Ambrix en diens Klant (opdrachtgever) krachtens welke Ambrix Product zal (gaan) leveren.
- 1.8 Schriftelijk
Communicatie per e-mail, of ontvangen poststuk, mits de identiteit en integriteit van de communicatie voldoende vaststaat.
- 1.9 Persoonsgegevens
Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals bedoeld in artikel 4 onder 1 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), die Ambrix namens Klant verwerkt.
- 1.10 Verwerkerovereenkomst
Overeenkomst tot gegevensverwerking tussen Ambrix en Klant, zoals gedefinieerd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 1.11 Bijlage
De bijlage(n) die aan de Algemene Voorwaarden is (zijn) aangehecht en daarmee onlosmakelijk is (zijn) verbonden.

2. Offerte en Dienstverlening

- 2.1 Op alle Producten zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing.
- 2.2 Alle aanbiedingen (offertes) en andere uitingen van Ambrix zijn vrijblijvend en voorbehouden van tekst- en typefouten.
- 2.3 Een Overeenkomst treedt in werking, wanneer:
 - 2.3.1 De gerelateerde offerte schriftelijk geaccepteerd is, ofwel;
 - 2.3.2 Klant de gerelateerde (deel)factuur voldoet.
- 2.4 Voor specificaties van het te leveren Product is de offerte leidend, tenzij Overeenkomst anders vermeldt.
- 2.5 Ambrix stelt geen reservekopieën (back-ups) ter beschikking aan Klant, tenzij Klant hiervoor een aanvullende SLA heeft afgenomen. Het is dan ook de verantwoordelijkheid van Klant om reservekopieën van de bij Ambrix opgeslagen data te maken. Ambrix maakt alleen back-ups voor continuïteitsdoeleinden. Dit is een vrijblijvende service en hierover worden geen garanties gegeven en hiervoor kan Ambrix niet aansprakelijk voor worden gesteld.
- 2.6 Tenzij anders overeengekomen kan Klant geen beroep doen op opschorting, verrekening, aftrek of restitutie. Consument kan zich niet beroepen op herroepingsrecht, omdat Producten doorgaans maatwerk zijn, en overigens direct wordt overgegaan tot levering.
- 2.7 Door Ambrix opgeleverd Product wordt akkoord bevonden door Klant, wanneer:
 - 2.7.1 Klant binnen 2 weken akkoord geeft als antwoord op bericht oplevering Ambrix, ofwel;
 - 2.7.2 Klant niet binnen 2 weken inhoudelijk reageert op bericht oplevering Ambrix, ofwel;
 - 2.7.3 Klant bericht oplevering Ambrix beantwoordt met laatste gewenste aanpassingen, en Ambrix deze heeft verwerkt, ofwel;
 - 2.7.4 Aan de Acceptatietest, indien vermeld in Overeenkomst, is voldaan, ofwel;
 - 2.7.5 Klant al voor het moment van acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt. In dit geval geldt Product als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

3. Meerwerk & Ondersteuning

- 3.1 Indien Klant aanvullende leveringen dan wel aanpassingen wenst waarin de bestaande Overeenkomst niet voorziet, is er sprake van Meerwerk.
- 3.2 Ambrix is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat voor de aanvullende leveringen dan wel aanpassingen een afzonderlijke Overeenkomst wordt gesloten.
- 3.3 Meerwerk en Ondersteuning worden op nacalculatie verrekend, tegen het door Ambrix gebruikelijke tarief.



4. Facturatie en betaling

- 4.1 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelastingen (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd, tenzij anders aangegeven.
- 4.2 Uit Overeenkomst voortvloeiende kosten komen voor rekening van Klant.
- 4.3 Indien bij totstandkoming van de Overeenkomst op voorhand een bedrag overeengekomen is, is Klant dat bedrag bij inwerkingtreding van Overeenkomst verschuldigd.
- 4.4 Ambrix start met uitvoering van Overeenkomst, zodra een (deel)factuur is voldaan.
- 4.5 Het staat Ambrix en Klant vrij, een betalingsregeling te treffen met een aanbetaling of gespreide betaling. Een gespreide betaling impliceert geen duurovereenkomst.
- 4.6 Producten zullen over het algemeen vooraf per e-mail gefactureerd worden, op basis van de op dat moment geldende (dag)prijzen.
- 4.7 Werkzaamheden van Ambrix in het kader van consultancy, incidentele ondersteuningswerkzaamheden en Meerwerk worden achteraf, op nacalculatie per e-mail gefactureerd.
- 4.8 De standaard uurprijs bedraagt € 75 voor ondersteuningswerkzaamheden, en € 110 voor ontwikkelwerkzaamheden. Ondersteuning zal per uur worden berekend, minimale afname is één (1) uur tenzij anders overeengekomen. De geldende uurprijs verdubbelt indien sprake is van crisistarief, zijnde werkzaamheden die buiten kantoor tijd worden uitgevoerd, ofwel door Klant als urgent worden bestempeld.
- 4.9 De betalingstermijn voor facturen van Ambrix is 14 dagen. Indien niet binnen de termijn aan een betalingsplicht wordt voldaan, volgt een aanmaning.
- 4.10 Na het verstrijken van de termijn gespecificeerd in de *aanmaning* is Klant van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling vereist is. Klant is dan naast het verschuldigde bedrag, ook de daarop verschenen rente en administratiekosten verschuldigd. Klant is voorts gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.
- 4.11 De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Klant in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Klant wordt gelegd, Klant overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
- 4.12 Gefactureerde bedragen voor reeds door Ambrix geleverde Producten worden bij ontbinding van Overeenkomst per direct opeisbaar.

5. Klantverplichting

- 5.1 Klant staat ervoor in dat Klant beslissingsbevoegd is en dat door deze verstrekte informatie compleet, waarheidsgetrouw en juist is.
- 5.2 Klant wordt gehouden, een tijdige en correcte levering door Ambrix mogelijk te maken, onder meer door tijdig volledige, correcte en duidelijke gestructureerde gegevens aan te leveren en veranderingen in de verstrekte gegevens onverwijld door te geven. Indien Ambrix extra bewerkingen of tijd moet investeren om gegevens en/of specificaties te verkrijgen, of in een juist formaat te zetten, zijn de kosten hiervan op nacalculatie.
- 5.3 Ingeplande contactmomenten dienen te worden nagekomen. Bij verhindering verzoeken wij Klant, Ambrix hierover uiterlijk 24 uur van te voren te berichten.
- 5.4 Klant wordt geacht E-mails te lezen en desgewenst te beantwoorden. E-mail aangaande de (voortgang of status van) Overeenkomst wordt aangenomen ontvangen te zijn op het moment van verzending, behoudens tegenbewijs.
- 5.5 Klant dient belangrijke communicatie per E-mail of brief te laten plaatshebben. Aan communicatie via andere media kunnen geen rechten worden ontleend.
- 5.6 Klant mag geen handelingen verrichten die de dienstverlening van Ambrix negatief zouden kunnen beïnvloeden, of in strijd zijn met de wet, goede zeden, de openbare orde, de netiquette, de Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden. Hieronder vallen onder meer: spamming (moedwillig op grote schaal verspreiden van ongewenste communicatie), inbreuk plegen op auteursrechtelijk beschermde werken of het anderszins in strijd handelen met de intellectuele (eigendoms)rechten van derden, verspreiden van (kinder)pornografie, seksuele intimidatie, discriminatie, bedreiging of het op andere wijze lastig vallen van personen, het zonder toestemming binnendringen of compromitteren van andere computers op internet (hacken) waarbij enige beveiliging wordt doorbroken en/of toegang wordt verschaft door een technische ingreep met behulp van valse signalen en/of valse sleutels dan wel door het aannemen van een valse hoedanigheid.

6. Duur, opzegging en verlenging

- 6.1 Periodieke dienstverlening van Ambrix wordt over het algemeen aangeboden in perioden van maanden, met een minimale duur van 12 maanden, tenzij op de offerte anders is aangegeven. Tussentijdse opzegging is de eerste periode niet mogelijk; na de initiële minimale duur is een Overeenkomst per maand opzegbaar. De exacte duur van een Overeenkomst kan per Product verschillen, raadpleeg hiervoor de Productvoorwaarden.



- 6.2 Opzegging van Overeenkomst dient Schriftelijk te geschieden, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand (zijnde vóór de dag met hetzelfde nummer in de volgende maand).
- 6.3 Bij opzegging, beëindiging of ontbinding van Overeenkomst is Ambrix niet verplicht Klant een kopie van opgeslagen data te verschaffen. Ambrix is gerechtigd om alle opgeslagen data per direct ontoegankelijk te maken of te verwijderen en alle accounts van Klant op te heffen. Alle door Ambrix in opdracht van Klant verwerkte data wordt een maand na afloop van de Overeenkomst vernietigd, tenzij EU-recht of het recht van de lidstaat verplicht tot het langer bewaren van deze gegevens.

7. Opschorting en ontbinding

- 7.1 Ambrix is gerechtigd om haar dienstverlening op te schorten indien:
- 7.1.1 Klant een factuur, inclusief rente, niet binnen 15 dagen na ontvangst van een aanmaning alsnog heeft voldaan;
 - 7.1.2 Klant met diens gebruik van Producten, het Ambrix netwerk in gevaar brengt; of
 - 7.1.3 Ambrix kennis neemt van een mogelijke onrechtmatige daad of van mogelijk strafbaar gedrag van Klant of diens klanten of in geval van de uitvoering van een Notice & Takedown-procedure.
- 7.2 Beide partijen kunnen Overeenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst wanneer:
- 7.2.1 het faillissement van de andere partij wordt aangevraagd of uitgesproken, of;
 - 7.2.2 de andere partij surseance van betaling aanvraagt of dat hem dit wordt verleend, of;
 - 7.2.3 de andere partij door beslaglegging of anderszins de bevoegdheid over zijn vermogen of een substantieel deel daarvan verliest.
- 7.3 Indien Klant enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt heeft Ambrix het recht alle met betrokken Klant gesloten Overeenkomsten te beëindigen zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van Ambrix op vergoeding van schade, gederfde winst en rente.
- 7.4 Indien naar het oordeel van Ambrix een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Ambrix of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare software, is Ambrix gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Hierbij inbegrepen is het per direct opschorten van de bereikbaarheid van de betreffende account of het systeem.

8. Aansprakelijkheid

- 8.1 Indien Klant Consument is, kan deze Ambrix nooit aansprakelijk stellen voor enigerlei schade.
- 8.2 Ambrix is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade bestaande uit:
- 8.2.1 materiële schade aan zaken;
 - 8.2.2 redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mochten worden verwacht; of
 - 8.2.3 redelijke kosten ter vaststelling van directe schade en aansprakelijkheid.
- 8.3 Aansprakelijkheid voor directe schade is beperkt tot het bedrag dat door de verzekering van Ambrix in het betreffende geval daadwerkelijk wordt uitgekeerd. Indien de verzekeraar om welke reden dan ook niet tot uitkering over gaat, is de aansprakelijkheid van Ambrix beperkt tot het bedrag dat in de 3 maanden voorafgaand aan de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit, daadwerkelijk door Klant aan Ambrix is betaald en bedraagt maximaal € 1000.
- 8.4 Aansprakelijkheid van Ambrix voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- 8.5 Aansprakelijkheid van Ambrix voor schade aan derden is uitgesloten.
- 8.6 De aansprakelijkheid van Ambrix wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat slechts indien klant Ambrix onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn voor zuivering van de tekortkoming, en Ambrix ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving te bevatten van de tekortkoming, opdat Ambrix in staat is adequaat te reageren.
- 8.7 Recht van schadevergoeding op grond van dit artikel is enkel claimbaar wanneer binnen 14 dagen nadat Klant bekend is geworden met de schade een rechtsvordering is ingesteld, door of namens Klant.
- 8.8 Overschrijding van overeengekomen levertijden door welke oorzaak ook ontstaan geeft geen recht op schadevergoeding, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 8.9 Ambrix kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die voortvloeit uit Overmacht, zijnde incidenten liggende buiten de invloedssfeer van Ambrix. Hierbij inbegrepen zijn: storingen (denial of service aanvallen, storingen in hardware / telecommunicatienetwerken, stroomstoring), wijzigingen of uitval van producten van derden, fors toenemend



dataverkeer, brand, tekortkomingen van Leveranciers of Klant, ziekten van medewerkers, overheidsmaatregelen, terroristische aanslagen, vernieling, beschadiging, alsmede (regulier) onderhoud.

- 8.10 Beide partijen zijn gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen indien een situatie van Overmacht ten minste 30 dagen of langer voortduurt. In dat geval is geen der partijen gehouden tot enige schadevergoeding inzake die opzegging.

9. Privacy en bedrijfsgeheim

- 9.1 Ambrix neemt geen kennis van en oefent geen invloed uit op informatie die door Klant op systemen wordt geplaatst, tenzij dit opgenomen is in Overeenkomst, of Ambrix daartoe gedwongen wordt krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel.
- 9.2 Alle communicatie voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst tussen Klant en Ambrix blijft strikt vertrouwelijk, tenzij expliciet anders overeengekomen.
- 9.3 Uitgegeven authenticatiegegevens, zoals gebruikersnamen en Wachtwoorden, zijn persoonsgebonden en mogen niet aan derden worden verstrekt.
- 9.4 Een privacyverklaring, specifiek voor de verwerking van Persoonsgegevens vindt u in BIJLAGE - Privacyverklaring Ambrix.
- 9.5 Indien bij een Overeenkomst Persoonsgegevens worden verwerkt, fungeert de Overeenkomst, samen met de geaccepteerde Algemene Voorwaarden Ambrix (specifiek *BIJLAGE - Verwerkersovereenkomst*) als een Verwerkers-overeenkomst tussen Ambrix en Klant.

10. Productvoorwaarden

Voor de productvoorwaarden per product wordt verwezen naar *BIJLAGE – Productvoorwaarden*.

11. Eigendom en gebruiksrecht

- 11.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de Overeenkomst door Ambrix ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen, waaronder programmatuur, analyses, ontwerpen, documentatie, adviezen, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Ambrix of diens Leveranciers.
- 11.2 Tenzij anders overeengekomen verkrijgt Klant uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden naar gelang Overeenkomst en voor het overige zal Klant de programmatuur of andere materialen niet gebruiken, verveelvoudigen of openbaar maken. Schending van deze afspraak wordt als schending van het auteursrecht gezien, waarvoor Klant aan Ambrix een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van € 1000 moet betalen per inbreukmakende handeling,

onverminderd het recht van Ambrix om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te beëindigen.

- 11.3 Het is Klant niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.
- 11.4 Het is Ambrix toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de materialen, óók indien gebruikt op systemen van derden. Indien Ambrix materialen door middel van technische bescherming heeft beveiligd, is het Klant niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

12. Slotbepalingen

- 12.1 Ambrix mag deze algemene voorwaarden en die van haar producten eenzijdig wijzigen of aanvullen. Deze wijzigingen gaan in bij nieuwe Overeenkomsten, of bij bestaande Overeenkomsten wanneer de Dienst wordt verlengd. Wijzigingen op grond van de wet kunnen direct in werking treden.
- 12.2 Ambrix is gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde partij.
- 12.3 Indien één of meer bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden ongeldig of onverbindend worden verklaard blijven overige bepalingen onverminderd geldig. Partijen spannen zich in om een nieuwe, geldige bepaling van vergelijkbare strekking overeen te komen.
- 12.4 Op de (rechts)verhouding tussen Ambrix en Klant is het Nederlands recht van toepassing.
- 12.5 Alle geschillen tussen Ambrix en Klant zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Ambrix is gevestigd.
- 12.6 Door Ambrix ontvangen of opgeslagen communicatie, gedane metingen en monitoring, gelden als authentiek, behoudens tegenbewijs van Klant.
- 12.7 In geval van strijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst, of Algemene Voorwaarden, geldt de volgende rangorde:
- de Overeenkomst, eventuele bijlagen inbegrepen;
 - deze Algemene Voorwaarden.



BIJLAGE – Productvoorwaarden

1. Algemeen

- 1.1 Ambrix levert Producten naar beste inzicht en vermogen. Tenzij anders overeengekomen in Overeenkomst of een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA), geeft Ambrix geen garanties voor minimumsnelheden, ononderbroken functioneren, betrouwbaar- of beschikbaarheid van systemen, al zal Ambrix zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van haar systemen en netwerken te realiseren, en om Klant toegang te geven tot opgeslagen data.
- 1.2 Ambrix is voor sommige Producten afhankelijk van het (prijs)beleid van haar Leverancier(s).
- 1.3 Wanneer inkooprijzen stijgen, behoudt Ambrix het recht voor om deze door te belasten aan de Klant.
- 1.4 Ambrix poogt gebruikte software van Leveranciers tijdig up-to-date te houden, maar is gerechtigd om bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van een Product niet ten goede komt.
- 1.5 Ambrix behoudt zich het recht voor (de specificaties van) haar dienstverlening op elk gewenst moment aan te passen, of te vervangen door een vergelijkbaar product. Wanneer Klant dergelijke veranderingen niet accepteert, kan deze de Overeenkomst verbreken.
- 1.6 Indien er een limiet geldt voor gebruik van het Product, en deze wordt bereikt, kan Ambrix het gebruik van het Product tegengaan, ofwel kosten in rekening brengen voor het overschrijden van deze limiet.
- 1.7 Klant is volledig verantwoordelijk voor (verwerking van gegevens van Klant middels) het gebruik van het Product. Ambrix neemt verder geen kennis of beheer van inhoudelijke gegevensverwerking van Klant.
- 1.8 Ambrix heeft het recht om haar dienstverlening tijdelijk te onderbreken ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan.
- 1.9 Indien Ambrix verwacht dat onderhoud de dienstverlening negatief zal beïnvloeden, spant zij zich ervoor in om:
 - 1.9.1 Klant hiervan op de hoogte stellen; en
 - 1.9.2 voor zover mogelijk het onderhoud buiten kantooruren te laten plaatsvinden.
- 1.10 Indien een bepaalde aanpassing voor meerdere klanten relevant is, is het niet mogelijk om alleen voor Klant van deze aanpassing af te zien.

2. Domeinregistratie en SSL certificaten

- 2.1 In deze paragraaf wordt onder "Dienst" verstaan: "Domeinnamen, IP-adressen en/of SSL certificaten".
- 2.2 Op aanvraag en gebruik van Dienst zijn van toepassing de dan geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties (bijv. SIDN, RIPE, Thawte). De desbetreffende instantie beslist over de verlenging van het Product. Ambrix vervult bij de aanvraag slechts een

bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.

- 2.3 Dienst is maatwerk en wordt geregistreerd op naam van Klant.
- 2.4 Voor beheer, verlenging en heractivatie van Dienst kan Ambrix kosten in rekening brengen.
- 2.5 Tenzij Klant de Dienst uiterlijk 2 maanden voor het einde van de Diensttermijn opzegt, wordt de registratie binnen de dan bestaande Overeenkomst automatisch verlengd met eenzelfde termijn en is Klant de dan geldende (dag)prijs verschuldigd.

3. Web- en e-mailhosting

- 3.1 Ambrix past monitoring toe op haar systeemnetwerk en pleegt naar eigen inzicht periodiek onderhoud aan de serveromgeving. Onderhoud aan de daadwerkelijk gehoste programmatuur (website) is niet inbegrepen, tenzij Product een SaaS-product betreft.
- 3.2 Ambrix levert alleen Webhosting voor producten die Ambrix zelf (in opdracht van klant) heeft ontwikkeld.
- 3.3 Een gehoste Website heeft beschikking over 1 vCPU. Bij overbelasting ontstaat een wachtrij. Klant kan Overeenkomst opwaarderen wanneer deze meer performance benodigt.
- 3.4 Klant is zelf verantwoordelijk voor de veiligheid en betrouwbaarheid van haar website. Ambrix raadt Klant met klem aan om haar website (zeker wanneer deze een webshop, een inlogmogelijkheid, of contactformulier bevat), up-to-date te houden en te voorzien van een beveiligde (SSL) verbinding.
- 3.5 Klant is zelf verantwoordelijk voor het maken van back-ups. Klant kan geen aanspraak maken op continuïteitsback-ups, gemaakt door Ambrix.
- 3.6 Het door Ambrix laten instellen van (e-mail)hosting instellingen in door Klant gebruikte applicaties valt buiten de Overeenkomst.
- 3.7 Het verzenden/ontvangen van E-mail kan aan limieten onderhevig zijn. Na het bereiken van de limiet kunnen e-mails mogelijk later of geheel niet aankomen. Bij buitensporig gebruik kan Klant worden afgesloten.

4. SaaS producten

- 4.1 Ambrix biedt enkele Producten aan als "Software as a Service" (SaaS). Deze producten zijn: Ambrix Infinity, Ambrix Stats en Leadbuilder. In deze paragraaf wordt aan deze producten gerefereerd met "Dienst".
- 4.2 Dienst wordt door Ambrix zelfstandig gehost, gemonitord, en onderhouden in de vorm van (security)updates en doorontwikkeling.



- 4.3 Dienst wordt aangeboden op een 'as-is' basis; zonder enige vorm van garantie of aansprakelijkheid aangaande de nauwkeurigheid of volledigheid. Ambrix geeft het gebruiksrecht op een 'best effort'-basis; er kunnen geen rechten ontleend worden aan de informatie van de gegevens, noch is Ambrix verantwoordelijk voor inzichten die Klant krijgt uit het gebruik van de Dienst.
- 4.4 Op de Dienst, gepresenteerde gegevensset, het technische platform en hieraan gerelateerde uitingen rust het intellectuele eigendomsrecht van Ambrix. De enige uitzondering hierop betreft door de Dienst verwerkte gegevens, zoals aangeleverd door Klant. Zonder expliciete toestemming van Ambrix is het niet toegestaan om gegevens buiten de invloedssfeer van de Dienst te (her)publiceren.



BIJLAGE - Privacyverklaring Ambrix

Verwerking Persoonsgegevens

Voor haar operationele dienstverlening verwerkt Ambrix persoonsgegevens. Deze gegevens worden aan ons verstrekt door iedereen die contact met ons opneemt via de website, formulieren, email, telefoon en overige communicatiekanalen.

Daarnaast biedt Ambrix ontwikkeling en/of hosting van *geautomatiseerde gegevensverwerking* als dienst aan bedrijven. Hierbij worden ook persoonsgegevens verwerkt.

Dit document informeert u over mogelijke verwerking van uw persoonsgegevens.

Verwerking door Ambrix

In direct contact met Ambrix, worden deze persoonsgegevens van u verwerkt:

- Basis contactgegevens (naam, e-mailadres en/of telefoonnummer) worden verwerkt om informatie- en hulpaanvragen te kunnen afhandelen. En als aangeleverde communicatie inhoudelijk persoonlijke informatie bevat, zal deze uitsluitend op directe aanwijzing van de betrokkene worden verwerkt, binnen die communicatie en/of binnen een opdracht met een bijbehorende verwerkersovereenkomst.
- Bij overeengekomen relaties: Gegevens ter wille van communicatie, administratie en boekhouding, te weten geslacht (t.b.v. schrijfvormen communicatie), factuuradres (land, plaats, postcode, straat, huisnummer), handtekening (bij getekende overeenkomsten) en indien van toepassing incassogegevens (Naam rekeninghouder, handtekening, IBAN/BIC).

Administratie van bovenstaande gegevens is nodig voor de uitvoering van een overeenkomst met de betrokkene. Deze verwerking is proportioneel; de basisgegevens zijn noodzakelijk voor contact, aansprakelijkheid en boekhouding, en worden enkel daartoe gebruikt - er vindt geen verdere persoonsgebonden profilering plaats. Persoonsgegevens worden bewaard gedurende de aanwezigheid van een (klant)relatie, ook rekening houdend met eventuele wettelijk gestelde bewaartermijn uit compliance-overwegingen.

Verwerking door klanten van Ambrix

Ambrix levert aan haar klanten (hosted) oplossingen, ondersteund door automatische processen. Klanten verwerken met deze oplossingen zelfstandig data, zonder verdere tussenkomst of inhoudelijke bemoeienis van Ambrix. Onze klanten zijn *zelf verantwoordelijk* voor de gegevens die zij met de door ons aangeboden programmatuur verwerken.

Alleen wanneer Klant zelf Ambrix expliciet opdracht geeft om (tijdelijk) een gegevensinhoudelijke rol te spelen, neemt Ambrix een verwerkersrol aan. Indien dit voorkomt, behandelt Ambrix de gegevens vertrouwelijk, en naar gelang de geldende Verwerkersovereenkomst met Klant.

Tenzij hiertoe op rechtsgrond gedwongen, zal Ambrix gegevens die voor een klant verwerkt worden nooit zelf verwerken buiten invloedssfeer van de klant, noch afstaan aan een derde partij.

Ambrix doet verder geen mededelingen over de manier waarop haar klanten (persoons)gegevens verwerken. Hiervoor verwijzen wij u naar de privacyverklaring van de betreffende klant.

Beveiliging

Ambrix draagt zorg dat door haar gebruikte/ontwikkelde/aangeboden systemen niet onbevoegd toegankelijk zijn. Dit zowel technisch (gegevensopslag is afgeschermd door een authenticatielaag, gegevensoverdracht is beveiligd door encryptie), als organisatorisch (enkel geautoriseerde medewerkers hebben toegang). Dit is in lijn met "Privacy by design".

De systemen van Ambrix verwerken altijd bepaalde metadata, noodzakelijk voor technisch systeembeheer en verweer tegen cyberaanvallen, fraudebestrijding en het voldoen aan wettelijke verplichtingen. Deze verwerking geschiedt buiten invloed van de Klant en omvat voornamelijk het loggen van de IP adressen en programma's (user agent) waarvandaan op technisch vlak toegang gezocht wordt tot onze infrastructuur. Deze logging is niet gericht op het profileren van natuurlijke personen, echter valt niet uit te sluiten dat automatisch gelogde informatie in randgevallen gelieerd kan zijn aan persoonsgegevens. Gezien het gerechtvaardigd belang van de verwerking en het incidentele voorkomen in de populatie is deze "bijvangst" geaccepteerd.

Opslag en doorgifte aan derden





In het kader van haar dienstverlening kan Ambrix persoonsgegevens opslaan in systemen die beheerd worden door subverwerkers (IT-Leveranciers). Deze subverwerkers verwerken de persoonsgegevens slechts voor de doeleinden van Ambrix, zoals gesteld onder paragraaf "Verwerking door Ambrix". Ambrix heeft verwerkersovereenkomsten met deze subverwerkers en zal persoonsgegevens verder niet aan derden verstrekken, tenzij hiertoe gedwongen door wettelijke verplichting.

Rechten van betrokkene

U kunt Ambrix verzoeken, de door Ambrix van u verwerkte persoonsgegevens in te zien, te ontvangen, te wijzigen of te laten verwijderen. Ook bent u gerechtigd, bezwaar te maken tegen de (verdere) verwerking van uw gegevens. Indien u toestemming heeft gegeven voor het verwerken van uw persoonsgegevens, kunt u deze toestemming op ieder moment weer intrekken.

Voor (aan)vragen aangaande privacy en het beantwoorden aan de AVG kunt u contact opnemen met Ambrix, specifiek via privacy@ambrix.nl. Voor inhoudelijke vragen dient u zich adequaat te identificeren, zodat Ambrix uw ingediende aanvraag volledig en correct in behandeling kan nemen.

Mocht u ontevreden zijn over Ambrix' handelen inzake uw privacy, dan kunt u op grond van de privacywetgeving een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens (Postbus 93374, 2509 AJ DEN HAAG).

Wijzigingen privacyverklaring

Ambrix kan deze privacyverklaring aanpassen. U wordt aangeraden, deze verklaring geregeld te raadplegen om op de hoogte te blijven van eventuele wijzigingen. De nieuwste versie is altijd te vinden op <http://privacy.ambrix.nl>



BIJLAGE - Verwerkersovereenkomst

Wanneer Ambrix in het kader van een Overeenkomst in opdracht van Klant persoonsgegevens verwerkt, ligt hieraan een Verwerkersovereenkomst ten grondslag. Deze bijlage wordt beschouwd als de bijbehorende Verwerkers-overeenkomst, tenzij met Klant een meer specifieke Verwerkersovereenkomst is opgesteld. Het bestaan van een geldige Overeenkomst impliceert dat Klant kennis heeft genomen van de Algemene Voorwaarden Ambrix. Deze bijlage is hier onderdeel van en is derhalve ook geaccepteerd.

Binnen de scope van deze Verwerkersovereenkomst is "Klant" de Verwerkingsverantwoordelijke, en "Ambrix" de "Verwerker".

Verwerkte persoonsgegevens

De netwerksystemen van Ambrix verwerken persoonsgegevens om connectiviteit, beveiliging en continuïteit van haar netwerk te monitoren. Bij dienstverlening van Ambrix aan Klant worden mogelijk de volgende gegevens verwerkt, behorend aan relaties van de Klant:

IP adres en User-agent

Wanneer Ambrix (website)hosting verzorgt, of toegang tot een online dienst aanbiedt, wordt hierbij ongeacht instructie van Klant informatie gelogd over de aard van inkomende verbindingen. Verwerking van deze gegevens is nodig om continuïteit van de dienstverlening te kunnen handhaven en beveiligingsproblemen te detecteren en valt dermate onder gerechtvaardigd belang. Ambrix stelt uit due diligence oogpunt geen maximale duur aan bewaring van deze gegevens.

Ambrix gebruikt deze technische gegevens over de gebruikte aansluiting om mogelijke compromitterende activiteiten op te kunnen sporen, niet voor verdere profilering van natuurlijke personen die op dat moment toegang verschaften via deze aansluitingen.

Locatiegegevens websitebezoek

Wanneer Klant van Ambrix de statistiekenmodule (Ambrix Stats) afneemt, wordt op basis van IP adres gepoogd af te leiden, uit welke regio de technische aansluiting van het websitebezoek afkomstig is. Het detailniveau van deze gegevens varieert van landsniveau tot woonplaatsniveau.

E-mail adres, communicatie en contactinformatie

Wanneer Ambrix e-mailhosting verzorgt, worden per bericht het e-mailadres, opgegeven naam, onderwerp en bericht verwerkt.

Wanneer Ambrix in opdracht van Klant een mailing verzorgt, levert Klant per mailing minimaal het e-mailadres van de geadresseerde aan. Indien sprake is van een meer persoonlijke mailing, levert Klant mogelijk ook (voor)naam, een aanhef (soms het geslacht, om deze aanhef te kunnen genereren) en gepersonaliseerd bericht aan.

Overige persoonsinformatie

Wanneer Ambrix voor Klant (web)hosting verzorgt en hierbij sprake is van een (contact)formulier, worden de op dit formulier ingevulde gegevens bij inzending direct per e-mail doorgestuurd aan de Klant. De gegevens worden verder niet opgeslagen op de hostingomgeving.

Bovenstaande persoonsgegevens worden vertrouwelijk behandeld en alleen verwerkt voor de hierboven vermelde doeleinden. Afgezien van het IP-adres en User agent, vindt verwerking uitsluitend plaats op basis van schriftelijke instructies van Klant. Ambrix gebruikt de persoonsgegevens niet voor eigen doeleinden en faciliteert gegevenbewaring van Klant zo lang Overeenkomst met Klant geldt, plus de geldende back-uptermijn van 1 maand.

Klant bepaalt dus zelf de bewaartermijn van de verwerkte gegevens; Ambrix biedt enkel het platform waarop Klant gegevens kan verwerken, en neemt verder geen kennis of beheer van inhoudelijke gegevensverwerking van Klant.

Beveiliging

Ambrix treft passende technische en organisatorische maatregelen om de verwerking te beveiligen. Voor getroffen maatregelen inzake beveiliging, zie de Algemene Voorwaarden Ambrix, BIJLAGE - Privacyverklaring Ambrix, subsectie *Beveiliging*. Klant kan Ambrix een opdracht geven voor het uitzoeken van datalekken en het uitvoeren van een Data Protection Impact Assessment (DPIA).



Audits

Klant kan Ambrix opdracht geven mee te werken aan audits van Klant of door Klant geautoriseerde derden. Ambrix zal relevante informatie geven, doch behoudt het recht voor om gedetailleerde inzage te geven in bedrijfsgevoelige informatie, zeker wanneer Ambrix meent dat het algemeen belang van haar overige klanten anders mogelijk wordt geschaad.

Geheimhoudingsplicht

Personen in dienst van of werkzaam voor Ambrix hebben een geheimhoudingsplicht.

Subverwerkers

Ambrix schakelt geen subverwerker(s) in zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Klant. Voor de keuze van een eventuele subverwerker houdt Ambrix rekening met AVG-compliance van deze subverwerker, hetgeen middels een subverwerkersovereenkomst bekrachtigd wordt. Wanneer een subverwerker zijn verplichtingen niet nakomt, blijft Ambrix aansprakelijk voor het nakomen van de afgesproken verplichtingen van de subverwerker.

Privacyrechten

Ambrix helpt Klant om uitoefening van privacyrechten door betrokkenen mogelijk te maken (zoals het recht op inzage, correctie, vergetelheid en dataportabiliteit) voor zover deze gegevens op door Ambrix beheerde systemen staan opgeslagen, of Ambrix als verwerker van deze gegevens staat aangemerkt. Zie ook de Algemene Voorwaarden Ambrix, BIJLAGE - Privacyverklaring Ambrix.

Looptijd en beëindiging

Deze Verwerkersovereenkomst maakt deel uit van de tussen Ambrix en Klant gesloten Overeenkomst en is geldig gedurende de looptijd daarvan. In het geval de dienstverlening van Ambrix aan Klant (nog) voortduurt, loopt de Verwerkersovereenkomst ook door.

Eventuele postcontractuele verplichtingen (zoals o.a. geheimhouding en vrijwaring) blijven ook na beëindiging van de Verwerkersovereenkomst gelden.

Wanneer de Verwerkersovereenkomst wordt beëindigd, zal Ambrix de in opdracht van Klant verwerkte data na een maand vernietigen, tenzij een wettelijke verplichting het vernietigen van de Persoonsgegevens door Ambrix belet.