



Algemene voorwaarden, Verwerkersovereenkomst, SLA

Party pay B.V. - 05-01-2023 te Breda

a) Algemene voorwaarden Party pay

Wat is Party pay?

Party pay is een software- hardware combinatie welke wordt ingezet op evenementen en evenementen locaties om de gebruiker en organisator van een betaalsysteem te voorzien voor munten en lockers. Daarbij koopt de gebruiker de van oudsher fysieke munten nu in een mobiele applicatie, om deze vervolgens na het kiezen van de items in het menu te spenderen aan de bar, food area of merchandise stand.

Munten worden aangekocht met een transactie via Pay.nl, danwel via alternatieve PSP Mollie. Na het voltooien van deze transactie worden de digitale tokens bijgeschreven in de app. Extra functie voor het inladen van een toegangsbewijs is beschikbaar voor klanten van Eventix en Yourticketprovider. Party pay wordt als Applicatie uitgegeven voor Android gebruikers in de Google App store en voor Iphone gebruikers in de IOS App Store.

1 Definities

1.1 **Party pay:** Besloten vennootschap gevestigd aan de Veilingkade 15, ingeschreven bij de KVK onder KVK nummer 83448012.

1.2 **Connectiviteit:** alle werkzaamheden die Party pay – voor zover dit schriftelijk overeengekomen is met Opdrachtgever verricht ten behoeve van het en het faciliteren van netwerkondersteuning voor betaalsystemen.

1.3 **Dienst(en):** alle werkzaamheden en Service die Party pay verricht om betaaloplossingen en andere (gerelateerde) producten, zoals het invoeren van een bestelling, uitgeven en distribueren van kluisnummers en kluiscodes, of het vormen van een ticket wallet.

1.4 **Opdrachtgever:** de klant van Party pay, zijnde iedere natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, een of rechtspersoon, die deze Overeenkomst sluit met Party pay.

1.5 **Opdracht:** iedere opdracht die Opdrachtgever aan Party pay geeft voor het leveren van de Diensten, onder de voorwaarden, zoals die zijn gesteld in de Voorwaarden en/of de Overeenkomst.

1.6 **Overeenkomst:** de overeenkomst van opdracht die tot stand komt tussen Party pay en Opdrachtgever, die bestaat uit de offerte of de overeenkomst tussen Party pay en Opdrachtgever, waarin de Opdracht is vastgelegd.

1.7 **Partijen:** Party pay en Opdrachtgever gezamenlijk.

1.8 **Schriftelijk:** Alle vormen van schriftelijke communicatie, waaronder ook elektronische communicatie, zoals een digitale handtekening of e-mailbericht.

1.9 **Service:** de service die Party pay – voor zover schriftelijk een servicecontract is overeengekomen met Opdrachtgever – verricht conform de Servicevoorwaarden, zie Bijlage B.

1.10 **Systemen:** de betaalsystemen en eventuele aanvullende systemen (waaronder systemen ten behoeve van Connectiviteit) die Partypay aan Opdrachtgever verhuurt of verkoopt in het kader van de Overeenkomst, waaronder afrekenkassa's, opwaardeerkassa's en andere apparatuur en/of goederen die onderdeel zijn van het (betaal)stelsel.

2 Aanbiedingen en offertes

2.1 Alle aanbiedingen en offertes van Partypay zijn vrijblijvend, tenzij Partijen anders zijn overeengekomen.

2.2 Een aanbieding of offerte is gebaseerd op een specifiek verzoek van Opdrachtgever en geldt alleen voor de specifieke onderliggende Opdracht. Aan een aanbieding of offerte kunnen geen rechten worden ontleend voor een toekomstige Opdracht of Overeenkomst.

2.3 Partypay mag er bij het opstellen van de prijsopgave vanuit gaan dat de gegevens die Opdrachtgever verstrekt juist en volledig zijn.

2.4 Opdrachtgever kan Partypay niet aan een aanbieding of offerte houden, als Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offerte of aanbieding (of een onderdeel daarvan) een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

2.5 Als Opdrachtgever de aanbieding of offerte niet binnen 30 dagen aanvaardt, komt de aanbieding of offerte automatisch te vervallen, tenzij Partijen anders zijn overeengekomen.

3 Totstandkoming en uitvoering Overeenkomst

3.1 De Overeenkomst tussen Partypay en Opdrachtgever komt tot stand op het moment dat:

3.1.1 Partypay aan Opdrachtgever een aanbieding of offerte stuurt voor de Opdracht en Opdrachtgever deze schriftelijk aanvaardt; of

3.1.2 Partypay een begin maakt aan de uitvoering van de Opdracht.

3.2 Partypay heeft het recht om Opdrachten te weigeren, zonder hiervoor redenen op te geven.

3.3 Opdrachtgever moet Opdrachten en vervolginstructies altijd schriftelijk indienen bij Partypay.

3.4 Partypay zal de Opdracht naar haar beste vermogen en inzicht uitvoeren, zonder leiding of toezicht van Opdrachtgever. Partypay zal hierbij zorgvuldig handelen tegenover Opdrachtgever en derden. Opdrachtgever kan wel aanwijzingen en instructies geven over het resultaat van de Opdracht.

3.5 Opdrachtgever zal aan Partypay alle informatie en materialen verstrekken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst. Als Opdrachtgever deze informatie en materialen niet op tijd verstrekt, mag Partypay de Opdracht opschorten en de extra kosten die voortkomen uit de vertraging factureren. Partypay brengt Opdrachtgever hier tijdig van op de hoogte.

3.6 Partypay heeft het recht om meer werkzaamheden te verrichten dan zoals vermeld in de Overeenkomst en deze werkzaamheden in rekening te brengen, als dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Opdracht. Partypay brengt Opdrachtgever hier tijdig van op de hoogte.

4 Duur en beëindiging

4.1 Partypay en Opdrachtgever gaan de Overeenkomst aan voor de duur, zoals overeengekomen in de offerte of aanvullende overeenkomst.

4.2 Als de Overeenkomst uitdrukkelijk beperkt is naar inhoud of tijd, zal de Overeenkomst door het volbrengen van deze inhoud of tijd automatisch eindigen.

4.3 Partypay kan de Overeenkomst per direct opzeggen, zonder verplicht te zijn tot schadevergoeding of schadeloosstelling, in de volgende gevallen:

- 4.3.1 Opdrachtgever is failliet of in surseance van betaling;
- 4.3.2 Opdrachtgever wordt ontbonden of geliquideerd;
- 4.3.3 Opdrachtgever wordt onder curatele gesteld of overlijdt;

- 4.3.4 Opdrachtgever kan door andere omstandigheden niet langer vrijelijk over zijn vermogen beschikken.

4.4 Partypay kan de Overeenkomst direct opzeggen of ontbinden, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, als Opdrachtgever zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet op tijd nakomt. Opdrachtgever moet Partypay bij niet-nakoming van haar verplichtingen een schadevergoeding betalen of schadeloosstellen.

4.5 Na opzegging of ontbinding van de overeenkomst door Opdrachtgever voor einde van de contractperiode, moet de Opdrachtgever de verplichtingen die vloeien uit de resterende contractperiode vergoeden. Op het moment van opzegging zijn deze verplichtingen direct opeisbaar, ongeacht de reden van beëindiging.

5 Uitvoeringstermijn en levering

5.1 Partypay en Opdrachtgever kunnen een termijn overeenkomen waarbinnen Partypay de Opdracht, zoals vastgelegd in de Overeenkomst uitvoert en de Systemen levert (Uitvoeringstermijn). De Uitvoeringstermijn gaat in op het moment dat de Overeenkomst tot stand komt.

5.2 De Uitvoeringstermijn is indicatief en geen fatale termijn. Als Partypay de Uitvoeringstermijn overschrijdt, dan heeft Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding. Ook kan Opdrachtgever de Overeenkomst niet ontbinden bij termijnoverschrijding door Partypay, tenzij de uitvoering van de Overeenkomst blijvend onmogelijk is of als Partypay de Opdracht ook niet uitvoert binnen een door haar opnieuw schriftelijk medegedeelde termijn.

5.3 Als Partijen overeenkomen dat Partypay de levering van de Systemen en andere zaken ter uitvoering van de Overeenkomst verzorgt, dan verschaft Opdrachtgever Partypay te allen tijde onverwijld toegang tot de locatie waar de Systemen en andere zaken afgeleverd moeten worden. Als Opdrachtgever hier niet aan voldoet en hierdoor wachttijd voor Partypay ontstaat, dan mag Partypay deze tijd in rekening brengen als zijnde werktijd.

5.4 Partypay mag Systemen in gedeelten leveren of wachten met de levering tot de gehele bestelling gereed is. Partypay zal Opdrachtgever hier tijdig van op de hoogte stellen.

6 Tarieven

6.1 Opdrachten worden uitgevoerd tegen de tarieven die in de Overeenkomst zijn opgenomen.

6.2 Partypay mag de tarieven tussentijds verhogen in het geval van onvoorziene kostprijsverhogende omstandigheden die plaatsvinden, nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen.

6.3 Tarieven zijn in euro's, exclusief eventuele onkosten van Partypay en exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege. Partypay vermeldt in haar schriftelijke bevestiging uitdrukkelijk de eventuele transportkosten, verzendkosten, verzekeringskosten en andere kosten die apart voor rekening van Opdrachtgever komen.

6.4 Alle kosten in verband met de totstandkoming van de Overeenkomst worden gedragen door Opdrachtgever.

7 Betaling

7.1 Opdrachtgever dient Partypay binnen veertien dagen na factuurdatum te betalen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Door het enkele verstrijken van de betalingstermijn van een factuur is Opdrachtgever in verzuim, zonder dat nadere ingebrekestelling is vereist.

7.2 Bij aanvang van de Opdracht betaalt Opdrachtgever Partypay een aanbetaling, zoals gespecificeerd in de Overeenkomst. Als geen aanbetaling wordt vermeld, dan geldt de standaard aanbetaling van 50% van de totale overeengekomen kosten. Partypay zal haar werkzaamheden starten, nadat zij de aanbetaling heeft ontvangen.

7.3 Bij overschrijding van de betalingstermijn is Opdrachtgever de wettelijke handelsrente verschuldigd, vermeerderd met 10 procent over het factuurbedrag. Deze toeslag is niet verschuldigd bij betaling binnen 14 dagen na factuurdatum.

7.4 Als Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtigde kosten worden berekend op basis van de Wet normering buitengerechtigde incassokosten en het bijhorende Besluit. Bijkomende kosten van Partypay in het kader van de incasso komen ook voor rekening van Opdrachtgever.

7.5 In geval van niet- of niet tijdige nakoming van de (betalings)verplichtingen door Opdrachtgever is Partypay bevoegd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden of (verdere) levering van Diensten en/of producten op te schorten tot het moment waarop Opdrachtgever de (betalings)verplichtingen volledig is nagekomen, de betaling van verschuldigde rente en kosten daaronder begrepen.

7.6 Partypay is gerechtigd om betalingen van materiaalkosten, huurinkomsten, aanschafkosten, kosten voor breuk en schade, transportkosten en kosten voor data en verbruik van SIM kaarten te verrekenen met het boeksaldo. Tevens geldt dit voor servicekosten welke additioneel op het bestelbedrag worden gerekend aan gebruikers van de App.

8 Vergunningen

8.1 Indien nodig draagt Opdrachtgever zorg voor het verkrijgen en behouden van alle nodige vergunningen, ook die van overheidswege, die nodig zijn om de Overeenkomst uit te voeren. Hieronder valt ook het gebruik van toegangswegen naar de locatie waar Partypay in het kader van de Overeenkomst werkzaamheden moet verrichten, zoals het leveren van Systemen en andere zaken.

8.2 Alle schade die ontstaat door het niet tijdig aanwezig zijn van een vergunning komt voor rekening van Opdrachtgever. Dit geldt in het bijzonder voor de kosten van eventuele wachttijden en extra transportkosten van Partypay.

9 Wijziging van de Opdracht

9.1 Als tijdens het uitvoeren van de Opdracht blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de inhoud van de Opdracht te wijzigen of aan te vullen, dan zullen Partypay en Opdrachtgever dat in onderling overleg doen.

9.2 Bij wijziging van de Opdracht kan Partypay de overeengekomen prijs verhogen of verlagen. Partypay doet hiervan, als dit mogelijk is, een prijsopgave. Bij wijziging van de Opdracht kan ook de Uitvoeringstermijn veranderen. Opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de Opdracht, prijs en Uitvoeringstermijn. Partypay zal bij wijziging van de Opdracht geen kosten in rekening brengen als de wijziging van de Opdracht gevolg is van omstandigheden die aan Partypay kunnen worden toegerekend.

9.3 Als tijdens het uitvoeren van de Opdracht blijkt dat Partypay aanvullende Diensten moet uitvoeren of extra kosten moet maken door oorzaken die aan Opdrachtgever toegewezen kunnen worden, dan mag Partypay deze wijzigingen doorvoeren zonder voorafgaand overleg met Opdrachtgever. Partypay is gerechtigd eventuele bijkomende kosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Oorzaken die in ieder geval aan Opdrachtgever toegewezen kunnen worden, zijn bijvoorbeeld, maar niet gelimiteerd tot, incomplete aanvragen, het niet tijdig reageren, het niet gereed hebben van de locatie, zoals herhaaldelijk aangegeven door Partypay, waardoor kassa installatie niet kan plaatsvinden, het verstrekken van onjuiste informatie en nalatigheid van Opdrachtgever.

10 Uitvoering door derden

10.1 Partypay kan de Opdracht geheel of gedeeltelijk door een derde laten uitvoeren, als dit noodzakelijk is voor een behoorlijke uitvoering van de Opdracht. Partypay geeft de inzet van derden tijdig aan bij Opdrachtgever.

10.2 Als Partypay zich geheel of gedeeltelijk laat vervangen door een derde, blijft Partypay verantwoordelijk voor het resultaat van de Opdracht.

10.3 Als een door Partypay ingeschakelde derde werkzaamheden verricht op de locatie van Opdrachtgever of op een door Opdrachtgever aangewezen locatie, dan zorgt Opdrachtgever voor de faciliteiten die de medewerkers van die derde redelijkerwijs nodig hebben.

10.4 Als een door Partypay ingeschakelde derde gedurende de looptijd van de Overeenkomst haar prijzen verhoogt, dan mag Partypay deze doorberekenen aan Opdrachtgever.

11 Eigendomsvoorbehoud

11.1 Als Partypay aan Opdrachtgever enige informatie, producten of materialen, waaronder Systemen, aan Opdrachtgever verkoopt met betrekking tot de uitvoering van de Opdracht en Overeenkomst, blijven deze zaken eigendom van Partypay totdat Opdrachtgever al zijn verplichtingen volledig is nagekomen. Intellectuele Eigendomsrechten zijn van deze bepaling uitgesloten, omdat deze te allen tijde bij Partypay blijven berusten (zie artikel 14)

11.2 Als Opdrachtgever de Systemen van Partypay huurt, blijft Partypay te allen tijde eigenaar van de Systemen.

11.3 Als Partypay haar eigendomsrechten wil uitoefenen, zal Opdrachtgever onvoorwaardelijke en onherroepelijke toestemming aan Partypay geven om alle plaatsen te betreden waar de eigendommen zich bevinden, zodat Partypay de eigendommen terug kan nemen.

11.4 Opdrachtgever zal alles doen dat redelijkerwijs van hem verwacht kan worden om de eigendommen van Partypay veilig te stellen.

12 Gebruik van de Systemen

12.1 Opdrachtgever mag gebruik maken van de Systemen voor de duur van de Opdracht. Opdrachtgever zal de Systemen op zorgvuldige wijze gebruiken en onder zich houden. Opdrachtgever zal tijdig doeltreffende maatregelen nemen om schade aan de Systemen te voorkomen. Bij schade aan de Systemen zal Opdrachtgever Partypay daarvan onverwijld schriftelijk in kennis stellen.

12.2 Opdrachtgever mag de Systemen of enig deel daarvan niet als onderpand of zekerheidsobject jegens derden gebruiken.

12.3 In het geval van een evenement mogen Opdrachtgever en alle ondernemers op het betreffende evenement (de **Ondernemers**) gebruik maken van de Systemen, onder de voorwaarden die zijn opgenomen in deze Voorwaarden en de Overeenkomst. Opdrachtgever is te allen tijde verantwoordelijk voor het gebruik van de Systemen door de Ondernemers en alle daaruit voortvloeiende aansprakelijkheden. Opdrachtgever mag de Systemen niet in onderhuur of andere vorm van gebruik geven aan iemand anders dan de Ondernemers.

12.4 Opdrachtgever zal de Systemen alleen (laten) gebruiken op de plaats die Partijen zijn overeengekomen (de **Plaats**). Partypay zal de Systemen op de Plaats installeren, monteren en gereed maken voor gebruik.

12.5 Opdrachtgever mag de gehuurde Systemen niet geheel of gedeeltelijk veranderen of iets aan de Systemen toevoegen (**Wijzigingen**), zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Partypay. Partypay kan voorwaarden stellen aan deze toestemming, zoals het stellen van voorwaarden aan de wijze en kwaliteit van de Wijzigingen of het verhogen van de huur- of koopprijs. Opdrachtgever moet Wijzigingen voor het einde van de Overeenkomst ongedaan maken of verwijderen, tenzij Partijen anders zijn overeengekomen.

12.6 Opdrachtgever heeft geen aanspraak op enige vergoeding, uit welke hoofde dan ook, in verband met de door Opdrachtgever aangebrachte Wijzigingen die bij of na het einde van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, niet ongedaan gemaakt of verwijderd zijn.

13 Onderhoud van de Systemen

13.1 Partypay onderhoudt de Systemen die bij Opdrachtgever aanwezig zijn. Opdrachtgever zal de Systemen niet zelf onderhouden of door een derde laten onderhouden.

13.2 Opdrachtgever zal gebreken in de Systemen direct nadat deze bekend worden schriftelijk aan Partypay melden. 13.3 Partypay zal zich naar haar beste kunnen inspannen om gebreken in de Systemen binnen redelijke termijn te herstellen, bij wijze van correctief onderhoud. Partypay is ook gerechtigd om preventief onderhoud aan de Systemen uit te voeren, maar Partypay is hiertoe niet verplicht. De dagen en tijdstippen waarop het onderhoud plaatsvindt, zullen in goed overleg tussen Partijen worden bepaald. Waar mogelijk zal Partypay Opdrachtgever desgevraagd zelf in de gelegenheid stellen om correctief of preventief onderhoud uit te voeren.

13.4 De volgende gebreken zijn uitgesloten van de verplichting van Partypay tot herstel van gebreken, zoals genoemd in artikel 12.3:

13.4.1 Gebreken die Opdrachtgever bij het aangaan van de Overeenkomst heeft aanvaard;

13.4.2 Gebreken als gevolg van oorzaken die van buitenaf komen;

13.4.3 Gebreken die aan Opdrachtgever, zijn personeelsleden en/of door Opdrachtgever ingeschakelde derden kunnen worden toegerekend;

13.4.4 Gebreken die het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik van de Systemen of gebruik in strijd met deze Voorwaarden, de Overeenkomst of andere door Partypay verstrekte documentatie;

13.4.5 Gebreken die het gevolg zijn van gebruik van de Systemen in strijd met de gebruiksbestemming;

13.4.6 Gebreken die het gevolg zijn van door Opdrachtgever aangebrachte Wijzigingen aan de Systemen;

13.4.7 Gebreken die het gevolg zijn van normale slijtage door gebruik van de Systemen.

Als Partypay de gebreken, zoals hierboven genoemd, wel herstelt of laat herstellen, dan mag Partypay de daaraan verbonden kosten volgens de gebruikelijke tarieven van Partypay in rekening brengen.

13.5 Gedurende de periode van onderhoud van de Systemen heeft Opdrachtgever geen recht op vervangende apparatuur.

13.6 Partypay mag er altijd voor kiezen om onderhoud van de Systemen achterwege te laten en de Systemen te vervangen door soortgelijke apparatuur.

13.7 Indien ondersteuning voor de besturingssoftware van de Systemen wordt stopgezet, en daarmee het risico op een datalek wordt vergroot, behoudt Partypay zich het recht voor de Systemen te vervangen voor beveiligde alternatieven. De eventueel bijkomende kosten hiervoor komen voor rekening van de Opdrachtgever.

13.8 Als er data verloren gaan bij het ontstaan van een gebrek in de Systemen of bij het onderhoud hiervan, zal Partypay zich inzetten om de verloren data te herstellen of reconstrueren. Partypay is in zulke gevallen niet gehouden tot herstel of reconstructie van de data, als dit redelijkerwijs niet mogelijk is. Als het verlies van de data een datalek in de zin van de relevante privacywetgeving oplevert, zal Partypay al haar verplichtingen in dat kader uitvoeren en Opdrachtgever bij diens verplichtingen assisteren, in overeenstemming met de Verwerkersovereenkomst

Intellectuele eigendomsrechten

14.1 Partypay is de exclusieve eigenaar van alle intellectuele eigendomsrechten rustend op en voortvloeiend uit de Diensten en Systemen die worden ontwikkeld en/of gebruikt ter uitvoering van de Overeenkomst, zoals (maar niet beperkt tot): patenten, patentaanvragen, handelsmerken,

handelsmerkaanvragen, dienstmerken, handelsnamen, auteursrechten, handelsgeheimen, licenties, domeinnamen, know how, eigendomsrechten en processen (**Intellectuele Eigendomsrechten**). Partypay is ook de exclusieve eigenaar van alle Intellectuele Eigendomsrechten op en met betrekking tot andere diensten van en informatie aangeboden door Partypay.

14.2 Zolang Opdrachtgever aan al zijn verplichtingen voldoet, verleent Partypay aan Opdrachtgever een niet-overdraagbare, exclusieve, niet-sublicentieerbare, royalty-vrije licentie voor het gebruik van de Diensten, Systemen en informatie die voortkomen uit de uitvoering van de Overeenkomst, voor de doeleinden, zoals beschreven of bekend ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst. Als Opdrachtgever niet (langer) aan zijn verplichtingen voldoet, kan Partypay deze licentie intrekken zonder dat een ingebrekestelling is vereist. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de Diensten, Systemen en informatie voor enig ander doel te gebruiken dan zoals in de Overeenkomst of anderszins schriftelijk is overeengekomen.

15 Privacy

15.1 Partypay vindt de bescherming van persoonsgegevens erg belangrijk. Partypay handelt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (**AVG**) – ook wel bekend als de General Data Protection Regulation (**GDPR**).

15.2 Als Partypay een Opdracht uitvoert voor Opdrachtgever, zal Partypay namens Opdrachtgever persoonsgegevens verwerken in het kader van de Opdracht en Overeenkomst. Ten aanzien van deze verwerkingen is Opdrachtgever "**Verwerkingsverantwoordelijke**" en handelt Partypay als "**Verwerker**" in de zin van de AVG. De verplichtingen van Partijen in dit kader zijn vastgelegd in de "**Verwerkersovereenkomst**", die Partijen verplicht moeten sluiten op grond van de AVG. Deze Verwerkersovereenkomst is onderdeel van en opgenomen in deze Voorwaarden, zie Bijlage A.

15.3 Partypay verwerkt ook enkele persoonsgegevens voor eigen doeleinden. Denk hierbij aan gebruikelijke klantgegevens en gegevens die wij via onze website verzamelen. Voor deze verwerking is Partypay de Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. In onze verwerkersovereenkomst kan je lezen welke persoonsgegevens wij voor eigen doeleinden verwerken en wat wij hiermee doen.

16 Overige (niet-persoonlijke) data

16.1 In het kader van de uitvoering van de Opdracht zullen ook gegevens worden verzameld die geen persoonsgegevens zijn (**Non Personal Data**). De Non Personal Data zijn exclusief eigendom van Opdrachtgever, wat onder meer inhoudt dat Opdrachtgever exclusief rechthebbende is t.a.v. alle daarop rustende rechten en aanspraken die voortvloeien uit de Databankenwet.

16.2 Opdrachtgever geeft Partypay toestemming om de Non Personal Data in te zien, op te slaan en te gebruiken voor haar eigen doeleinden. Partypay zal de Non Personal Data apart van de persoonsgegevens, zoals bedoeld in artikel 15, opslaan. Partypay kan de Non Personal Data laten opslaan of anderszins laten verwerken door derden.

Partypay zal de Non Personal Data vertrouwelijk behandelen.

17 Overmacht

17.1 Partypay hoeft haar verplichtingen uit de Overeenkomst niet na te komen, als er sprake is van overmacht. Er is sprake van overmacht als Partypay haar verplichtingen onmogelijk kan nakomen vanwege een of meerdere omstandigheden die niet aan Partypay kunnen worden toegerekend.

17.2 Als er sprake is van overmacht bij de Opdrachtgever, kan Opdrachtgever voor de periode dat de overmacht voortduurt of voort heeft geduurd opschorting aanvragen van de verplichtingen uit de Overeenkomst. Voorwaarde is dat de Opdrachtgever ten tijde van de overmachtssituatie melding maakt van de situatie. De opschorting betekent dat de contractduur wordt verlengd met minimaal een maand per periode dat er sprake is van overmacht.

17.3 Als de periode uit 17.2 langer duurt dan wat naar de specifieke omstandigheden redelijkerwijs aanvaardbaar is, behoudt Partypay zich het recht voor de Overeenkomst te ontbinden.

17.4 Als Partypay voor het intreden van de overmacht reeds een deel van de verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen en dit deel zelfstandige waarde heeft, mag Partypay over dit nagekomen deel een factuur sturen.

18 Aansprakelijkheid

18.1 Partypay is alleen aansprakelijk voor schade van Opdrachtgever, als deze schade rechtstreeks en uitsluitend het gevolg is van een tekortkoming van Partypay. De bewijslast voor het vereiste causale verband ligt bij Opdrachtgever. Partypay is nooit aansprakelijk voor indirecte (gevolg)schade van Opdrachtgever, zoals (maar niet beperkt tot) gederfde winst.

18.2 Partypay is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat, doordat Partypay bij de uitvoering van de Overeenkomst is uitgegaan van de door Opdrachtgever gegeven verstrekte informatie die onjuist of onvolledig is.

18.3 Partypay is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door het (tijdelijk) niet functioneren van de Systemen door technische storingen zoals, maar niet beperkt tot, het uitvallen van de Systemen, fouten in de software en storingen in de servers.

18.4 Opdrachtgever is aansprakelijk voor schade die wordt veroorzaakt door gebreken in de Systemen die verband houden met door Opdrachtgever of derde(n) aangebrachte Wijzigingen.

18.5 Opdrachtgever of de door hem ingeschakelde derde(n) is te allen tijde verantwoordelijk en geheel aansprakelijk voor het aanleveren van de stroom en alle middelen die Partypay nodig heeft om de Opdracht uit te voeren. Onder deze middelen wordt ook netwerkverbinding geschaard. Als Opdrachtgever en Partypay schriftelijk overeenkomen dat Partypay tevens Connectiviteit levert is Opdrachtgever niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor Connectiviteit. Opdrachtgever zal alle kosten en/of schade, waaronder schade die ontstaat door het (tijdelijk) niet functioneren van de Systemen, vloeiende uit het niet correct aanwijzen, aanleveren en/of onderhouden gedurende de looptijd van deze Overeenkomst van het hiervoor genoemde voor eigen rekening nemen.

18.6 Als Partypay om welke reden dan ook toch aansprakelijk is, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag van € 50.000 of 100 % van de factuurprijs van de Overeenkomst, afhankelijk van welk bedrag lager is.

18.7 De aansprakelijkheid van Partypay is in ieder geval beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar van Partypay in dat specifieke geval uitkeert.

18.8 Niets in deze Voorwaarden zal de aansprakelijkheid van Partypay uitsluiten of beperken, wanneer deze niet uitgesloten of beperkt kan worden onder toepasselijk recht, zoals bij opzet of grove schuld van Partypay.

19 Vrijwaring

19.1 Voor zover de wet dit toelaat, zal Opdrachtgever Partypay vrijwaren voor en schadeloosstellen inzake alle aansprakelijkheden, schade, verliezen en kosten (inclusief schikkingskosten en redelijke advocaatkosten) die voortkomen uit vorderingen van derde partijen die schade lijden door uitvoering van de Overeenkomst, tenzij de oorzaak aan Partypay toerekenbaar is.

19.2 In het geval dat derden Partypay aanspreken in situaties zoals omschreven in 16.1, zal Opdrachtgever Partypay zowel buiten als in rechte bijstaan en alles doen dat van hem verwacht mag worden.

20 Overige

20.1 Als Partypay (onderdelen van) deze Voorwaarden niet afdwingt, kan dit niet worden beschouwd als afstand van het recht om dit op een later tijdstip wel tegenover Opdrachtgever af te dwingen.

20.2 Opdrachtgever kan zijn rechten en verplichtingen onder deze Voorwaarden en de Overeenkomst tussen Partypay en Opdrachtgever niet overdragen aan derde partijen, zonder schriftelijke toestemming van Partypay.

20.3 Partypay kan alle rechten en verplichtingen in deze Voorwaarden toewijzen en/of overdragen in het geval van een fusie, overname of verkoop van activa, krachtens de wet of anderszins.

20.4 Als enige bepaling van deze Voorwaarden en/of de Overeenkomst onrechtmatig, nietig, vernietigbaar of anderszins niet afdwingbaar wordt geacht, dan doet dit geen afbreuk aan de geldigheid en afdwingbaarheid van de overige bepalingen van deze Voorwaarden en de Overeenkomst. Het onrechtmatige, nietige, vernietigbare of anderszins niet afdwingbare deel wordt (geacht te zijn) vervangen door een geldige en afdwingbare bepaling die het doel en de strekking van de vervangen bepaling zo dicht mogelijk benadert.

20.5 Partypay behoudt zich het recht voor om deze Algemene Voorwaarden te allen tijde te wijzigen of te vervangen, indien Partypay dit in redelijkheid noodzakelijk en nuttig acht. Indien Partypay deze Algemene Voorwaarden verandert, zal Partypay de Opdrachtgever daar per mail van op de hoogte brengen. De meest up-to-date Algemene Voorwaarden staan op de Partypay website: www.Partypay.eu/voorwaarden.

21 Garanties, klachten en ingebrekestelling

21.1 Partypay garandeert de deugdelijkheid van de gebruikte materialen en de toegezegde eigenschappen en de hiermede samenhangende juiste werking van de door de Partypay geleverde Systemen bij aflevering. Partypay zal eventuele gebreken in de Systemen overeenkomstig met artikel 13 herstellen.

21.2 Partypay geeft slechts garantie voor elders ingekochte producten, als en voor zover de oorspronkelijke fabrikant deze verstrekt.

21.3 Opdrachtgever is verplicht de geleverde Systemen onmiddellijk na ontvangst te controleren op eventuele gebreken en/of missende onderdelen. Opdrachtgever moet direct na ontdekking dan wel in elk geval binnen 3 dagen na aflevering aan Partypay kenbaar te maken dat de Systemen niet (geheel) conform de order zijn geleverd. Als Opdrachtgever deze melding niet maakt, dan mag Partypay aannemen dat alle geleverde Systemen volledig en in goede staat door Opdrachtgever zijn ontvangen.

21.4 Opdrachtgever moet klachten en tekortkomingen in de overige verrichte Diensten binnen twee weken na factuurdatum en uiterlijk binnen drie weken na afronding van de betreffende Diensten, schriftelijk melden aan Partypay. De ingebrekestelling moet een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming bevatten, zodat Partypay er adequaat op kan reageren.

21.5 Als een klacht over de verrichte Diensten terecht is, verricht Partypay de werkzaamheden alsnog zoals is overeengekomen, tenzij dit aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste moet Opdrachtgever schriftelijk kenbaar maken.

21.6 Als vast komt te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten die daardoor aan de zijde van Partypay zijn ontstaan, daaronder begrepen de onderzoekskosten, geheel voor rekening van Opdrachtgever.

22 Toepasselijk recht, geschillen en bevoegde rechter

22.1 Op deze Voorwaarden en alle Overeenkomsten tussen Partypay en Opdrachtgever is uitsluitend het landelijke recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten. Voor Partypay B.V. betekent dit het Nederlandse recht.

22.2 Partijen zullen elk geschil dat voortvloeit uit of verband houdt met deze Voorwaarden en/of de Overeenkomsten (**Geschil**) eerst onderling proberen op te lossen. Partijen zullen zich hiervoor tot het uiterste inspannen.

22.3 Als Partijen een Geschil niet onderling kunnen oplossen, dan zullen zij het Geschil proberen op te lossen door middel van mediation. Partijen zullen hiervoor een mediator uit het kwaliteitsregister van de Mediatorsfederatie Nederland inschakelen.

22.4 Als Partijen een Geschil niet onderling en ook niet door middel van mediation kunnen oplossen, dan wordt het Geschil uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter te Utrecht (voor de Nederlandse B.V.'s), tenzij dit in strijd is met het dwingend recht. Voor de Belgische NV zijn uitsluitend de rechtbanken bevoegd waar de maatschappelijke zetel van Partypay Belgium NV gevestigd is.

22.5 Als een Partij direct een gerechtelijke procedure start met betrekking tot een Geschil, zonder eerst een oplossing te zoeken op de manieren in artikel 22.2 en 22.3, dan zal deze Partij de volledige proceskosten betalen.

Vragen, opmerkingen en suggesties

Partypay wil haar Opdrachtgevers een optimale service bieden. Als je een vraag, opmerking of suggestie hebt, dan kun je contact met ons opnemen via onderstaande contactgegevens of via het contactformulier op de Website (<https://Partypay.nl>). Wij proberen binnen 5 werkdagen op jouw bericht te reageren.

B) Verwerkersovereenkomst Partypay

Waarom een verwerkersovereenkomst?

Als Partypay bij de uitvoering van de Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever Persoonsgegevens verwerkt, is in aanvulling op de Algemene Voorwaarden de onderstaande Verwerkersovereenkomst van toepassing.

1 Algemeen

1.1 Partypay levert betaalsystemen en -oplossingen voor het registreren en controleren van uitgaven in de (horeca)gelegenheid van haar Opdrachtgevers. In het kader van de levering van deze Diensten door Partypay hebben Partijen een Overeenkomst gesloten, waarop de Voorwaarden van Partypay – waar deze Verwerkersovereenkomst als bijlage onderdeel van is – van toepassing zijn.

1.2 De Opdrachtgever verzamelt verschillende gegevens van eindgebruikers bij het gebruik van de betaalsystemen, waaronder mede begrepen gegevens waarmee de betrokkene (**Betrokkene**) direct of indirect geïdentificeerd kan worden. Deze gegevens zijn **Persoonsgegevens** in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (de **AVG**).

1.3 Als Partypay een Opdracht uitvoert voor Opdrachtgever, zal Partypay namens Opdrachtgever persoonsgegevens verwerken in het kader van de Opdracht en Overeenkomst. Ten aanzien van deze verwerkingen is Opdrachtgever de "**Verwerkingsverantwoordelijke**" en handelt Partypay als "**(Sub-)Verwerker**" in de zin van de AVG.

1.4 De AVG verplicht Verwerkingsverantwoordelijke een overeenkomst te sluiten met Verwerker ten aanzien van de verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker. Partijen leggen hun verplichtingen in dit kader daarom vast in deze "**Verwerkersovereenkomst**", die onderdeel is van de Overeenkomst tussen Partijen.

1.5 Deze Verwerkersovereenkomst heeft geen betrekking op de (Persoons-)gegevens die Partypay zelf als Verwerkingsverantwoordelijke verwerkt, zoals gegevens met betrekking tot het eigen personeel van Partypay en klantgegevens.

2 Reikwijdte verwerking

2.1 Opdrachtgever geeft hierbij opdracht aan Partypay om namens Opdrachtgever Persoonsgegevens te verwerken onder de voorwaarden in deze Verwerkersovereenkomst. De specificaties van de Persoonsgegevens, Betrokkenen en de verwerking zullen nader door Partijen worden omschreven in Bijlage 1 van deze Verwerkersovereenkomst.

2.2 Partypay verwerkt de Persoonsgegevens namens Opdrachtgever uitsluitend op basis van de schriftelijke instructies van Opdrachtgever, zoals vastgelegd in deze Verwerkersovereenkomst en eventuele aanvullende schriftelijke instructies. Partypay verwerkt de Persoonsgegevens niet voor anderen of haar eigen doeleinden.

2.3 Partypay heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen van de verwerking van de Persoonsgegevens. De zeggenschap over de Persoonsgegevens komt nimmer bij Partypay te rusten.

2.4 Als een instructie van Opdrachtgever naar mening van de Partypay een inbreuk oplevert op de AVG of andere regelgeving met betrekking tot persoonsgegevens, stelt de Partypay Opdrachtgever daarvan onmiddellijk in kennis.

3.1 Partypay zal de Persoonsgegevens waarvan zij kennis neemt strikt geheimhouden en onder geen omstandigheid delen met of verstrekken aan derden, tenzij:

3.1.1 Opdrachtgever Partypay daartoe voorafgaande schriftelijke toestemming of opdracht van heeft gegeven; of

3.1.2 Partypay daartoe verplicht is op grond van een dwingendrechtelijke bepaling.

3.2 Als Partypay op grond van dwingendrechtelijke regelgeving verplicht is om de Persoonsgegevens te delen met of te verstrekken aan derden, zal Partypay Opdrachtgever hierover voorafgaand informeren, tenzij dit niet is toegestaan op basis van de genoemde regelgeving.

3.3 Partypay waarborgt dat de personen die belast zijn met de verwerking van de Persoonsgegevens, waaronder haar werknemers en eventuele Sub-Verwerkers, zich vooraf schriftelijk hebben verbonden vertrouwelijkheid in acht te nemen.

4 Beveiligingsmaatregelen

4.1 Partypay zal passende technische en organisatorische maatregelen treffen om de Persoonsgegevens te beveiligen tegen onbevoegde toegang, verlies, vernietiging, diefstal of andere onrechtmatige verwerkingen. Partypay houdt hierbij rekening met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, en met de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoeleinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van personen. De beveiligingsmaatregelen zijn omschreven in Bijlage 2 van deze Verwerkersovereenkomst.

4.2 Partypay zal Opdrachtgever op de hoogte brengen van elk beveiligingslek en/of datalek dat van invloed kan zijn op de verwerking van Persoonsgegevens, zoals vastgelegd in deze Verwerkersovereenkomst, onmiddellijk na het ontdekken of bewust worden van het incident. Na de melding van het incident zal Partypay medewerking verlenen aan Opdrachtgever bij het uitvoeren van een risicobeoordeling, oorzaakanalyse en het vaststellen van corrigerende maatregelen. Partypay zal aan Opdrachtgever medewerking verlenen bij het uitvoeren van alle vereiste corrigerende maatregelen, die tussen Partijen zijn overeengekomen.

5 Verlenen van bijstand

5.1 Partypay zal door middel van passende technische en organisatorische maatregelen aan Opdrachtgever, voor zover mogelijk, bijstand verlenen bij het vervullen van diens plicht om verzoeken om uitoefening van de wettelijke rechten van Betrokkenen, zoals vastgesteld in hoofdstuk 3 van de AVG, te beantwoorden (o.a. maar niet uitsluitend het recht van inzage, rectificatie, gegevenswissing of verwerkingsbeperking en het recht van bezwaar). Hierbij houden Partijen rekening met de aard van de verwerking.

5.2 Partypay zal, indien gevraagd, aan Opdrachtgever tevens bijstand verlenen bij het nakomen van diens verplichtingen uit hoofde van artikel 32 tot en met 36 AVG (o.a. maar niet uitsluitend het uitvoeren van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA's) en voorafgaande raadpleging van de toezichthoudende autoriteit).

6 Toezicht op naleving

6.1 Partypay stelt Opdrachtgever in staat om ten minste eenmaal per kalenderjaar de naleving van Partypay te controleren van de Verwerkersovereenkomst en met name de beveiligingsmaatregelen genoemd in artikel 4 en Bijlage 2. Opdrachtgever zal een dergelijke controle tijdig bij Partypay aankondigen.

6.2 Partypay zal de Opdrachtgever en/of auditors ingehuurd door Opdrachtgever toegang verschaffen tot (relevante delen van) de ruimtes, systemen en/of servers waarin/waarmee de verwerking van de Persoonsgegevens op enig moment plaatsvindt. Ook zal Partypay aan Opdrachtgever en/of auditors ingehuurd door Opdrachtgever alle relevante informatie voor de audit of inspectie verstrekken.

Inschakeling en vervanging van Sub-Verwerkers

7.1 Partypay kan de verwerking van de Persoonsgegevens (gedeeltelijk) uitbesteden aan andere verwerkers (Sub-Verwerker(s)). Opdrachtgever geeft toestemming voor de uitbesteding van de

verwerking van Persoonsgegevens aan Sub-Verwerkers, indien met deze partijen een (sub-)verwerkersovereenkomst wordt gesloten gelijk aan deze Verwerkersovereenkomst, met name wat betreft de beveiligingsmaatregelen die getroffen moeten worden.

7.2 Verwerker stelt Opdrachtgever, via de online helpdesk (zie URL in artikel 7.3), op de hoogte van de toevoeging of vervanging van Sub-Verwerkers. Opdrachtgever kan bezwaar maken tegen het gebruik van specifieke Sub-Verwerkers.

7.3 Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Partypay aan Opdrachtgever een kopie van de met deze Sub-Verwerkers(s) gesloten Sub-Verwerkersovereenkomst.

7.4 Partypay kan Sub-Verwerkers buiten de Europese Unie inschakelen voor de verwerking van Persoonsgegevens. Partypay zal de Persoonsgegevens alleen aan landen of organisaties buiten de Europese Unie doorgeven, als dit land of deze organisatie een passend beschermingsniveau biedt in de zin van de AVG. De doorgifte zal gebeuren in overeenstemming met hoofdstuk 5 van de AVG.

8 Aansprakelijkheid en vrijwaring

8.1 Verwerker is slechts aansprakelijk voor schade veroorzaakt door (i) het niet naleven van wettelijke verplichtingen in de Relevante Wetgeving die zich rechtstreeks tot verwerkers richten, of (ii) het niet naleven van de afspraken in deze Verwerkersovereenkomst. Verwerker is niet aansprakelijk voor enige schade of verlies die voortvloeit uit het volgen van instructies van Verwerkingsverantwoordelijke, indien deze instructies in strijd zijn met de Relevante Wetgeving.

8.2 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke vrijwaren voor alle schade waarvoor Verwerker aansprakelijk is, tot het bedrag waarvoor Verwerker verzekerd is.

9 Duur en beëindiging

9.1 Deze Verwerkersovereenkomst is geldig zo lang Partypay Persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van Opdrachtgever. Deze Verwerkersovereenkomst eindigt automatisch zodra de Overeenkomst is geëindigd.

9.2 Bij beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst zal Partypay onmiddellijk alle documenten, computer disks en andere gegevensdragers, evenals kopieën daarvan, die Partypay uit hoofde van deze Verwerkersovereenkomst onder zich heeft en waarop of waarin zich Persoonsgegevens bevinden, retourneren aan Opdrachtgever, ongeacht of de inhoud is vervaardigd of gecreëerd door Partypay, Opdrachtgever of een derde. Partypay zal de Persoonsgegevens verstrekken op een wijze zoals verzocht door Opdrachtgever en zonder additionele kosten. Voor zover de Persoonsgegevens zich in een computersysteem bevinden of in een andere vorm waardoor de Persoonsgegevens redelijkerwijs niet kunnen worden verstrekt aan Opdrachtgever, zal Partypay aan Opdrachtgever een toegankelijke, leesbare kopie van de Persoonsgegevens verstrekken. Na bevestiging van ontvangst zal Partypay alle Persoonsgegevens verwijderen, tenzij Partypay wettelijk verplicht is de Persoonsgegevens langer te bewaren.

9.3 Zo lang Partypay Persoonsgegevens onder zich heeft, blijven alle in deze Verwerkersovereenkomst genoemde restricties van kracht.

9.4 Beide Partijen zijn gerechtigd om deze Verwerkersovereenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, als de andere Partijen zich niet houdt aan de verplichtingen die in deze Verwerkersovereenkomst zijn vastgelegd.

9.5 Elk van de Partijen mag deze Overeenkomst tevens met onmiddellijke ingang beëindigen in geval van overmacht, waaronder mede wordt begrepen een zodanige wijziging van de toepasselijke wet- en regelgeving dat een verdere voortzetting van de Verwerkersovereenkomst redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

9.6 De beëindiging van de Verwerkersovereenkomst met onmiddellijke ingang conform bovenstaande bepalingen gebeurt schriftelijk, waarbij de redenen van beëindiging worden vermeld.

10 Strekking en wijziging van de Verwerkersovereenkomst

10.1 Deze Verwerkersovereenkomst omvat de volledige bedoeling van Partijen met betrekking tot het onderwerp van de Verwerkersovereenkomst. Deze Verwerkersovereenkomst vervangt eerdere overeenkomsten of afspraken met betrekking tot dit onderwerp tussen Partijen, zowel schriftelijk als mondeling, inclusief correspondentie, tenzij in deze afspraken anders vermeld wordt.

10.2 Deze Verwerkersovereenkomst kan enkel worden gewijzigd door een schriftelijke overeenkomst die door beide Partijen is ondertekend.

10.3 Als enige bepaling in deze Verwerkersovereenkomst onrechtmatig, nietig, vernietigbaar of anderszins niet afdwingbaar wordt geacht, dan doet dit geen afbreuk aan de geldigheid en afdwingbaarheid van de overige bepalingen. Het onrechtmatige, nietige, vernietigbare of anderszins niet afdwingbare deel wordt (geacht te zijn) vervangen door een geldige en afdwingbare bepaling die het doel en de strekking van de vervangen bepaling zo dicht mogelijk benadert.

11 Rechter en toepasselijk recht

Op deze Verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die voortvloeien uit deze Verwerkersovereenkomst zullen worden voorgelegd aan de competente rechter te Breda.

Verwerkersovereenkomst – Bijlage 1

Omschrijving gegevensverwerking:

1 Gegevens

Oprachtgever verschaft aan Partypay toegang tot de volgende Persoonsgegevens van de eindgebruikers die door Partypay zullen worden verwerkt:

- (a) Naam (wordt gevraagd als herkenningspunt en voor eventuele communicatie)
- (b) E-mailadres (wordt gevraagd voor de communicatie en het unieke account aan te maken en te koppelen)
- (c) Wachtwoord (om toegang te krijgen tot het unieke account)
- (d) Gebruikersnaam (wordt gevraagd aan beheerders om toegang te krijgen tot het unieke account)
- (e) Adresgegevens (wordt gevraagd om passen toe te kunnen sturen, alleen verplicht als verantwoordelijke dit vereisen)
- (f) Geslacht (zodat de verantwoordelijke onderscheid kan maken tussen eindgebruikers, en Partypay vraagt het om gericht te communiceren)
- (g) Geboortedatum (dit wordt gevraagd om leeftijdscontrole toe te kunnen passen)
- (h) IP-adres (dit wordt opgeslagen om brute force aanvallen te monitoren (om te kijken hoe vaak er achter elkaar ingelogd wordt, wordt niet gekoppeld aan persoonsgegevens))
- (i) Contactgegevens van werknemers van Verantwoordelijke en/of derden die door Verantwoordelijke zijn ingeschakeld.

2 Doeleinden

De doeleinden waarvoor Partypay de Persoonsgegevens mag verwerken (de grondslagen) zijn:

- (a) Het uitvoeren van de werkzaamheden, zoals overeengekomen in de Overeenkomst.
- (b) Het voldoen aan de relevante wet- en regelgeving.

3 Omschrijving gegevensverwerking

Uitvoering van de werkzaamheden, zoals overeengekomen in de Overeenkomsten.

4 Toegang

Uitsluitend de volgende groepen personen zullen toegang hebben tot de Persoonsgegevens:

- Daartoe geautoriseerde personen in dienst van Partypay, op "need-to-know"-basis;

(b) Daartoe geautoriseerde personen in dienst van door Partypay met instemming van Opdrachtgever aangestelde Sub-Verwerker(s), op "need-to-know"-basis.

Verwerkersovereenkomst – Bijlage 2

Omschrijving beveiligingsmaatregelen:

Partypay neemt de volgende beveiligingsmaatregelen om de Persoonsgegevens te beveiligen tegen onbevoegde toegang, verlies, vernietiging, diefstal of andere onrechtmatige verwerkingen:

- (a) er wordt gebruikgemaakt van 2-staps-authenticatie en een wachtwoordbeleid om ongeautoriseerde login te voorkomen en om sterk wachtwoordgebruik te borgen;
- (b) er geldt een geheimhoudingsplicht voor medewerkers en ingeschakelde derden;
- (c) op elk proces in het bedrijf waarbij gegevens worden verwerkt, is een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uitgevoerd. Met dit instrument zijn de privacyrisico's van gegevensverwerkingen in kaart gebracht en eventuele maatregelen zijn genomen. Wanneer een proces in het bedrijf verandert, zal er opnieuw een DPIA worden uitgevoerd;
- (d) periodiek worden er 'Pentests' uitgevoerd. Hierbij bekijkt een externe beveiligingsexpert of de beveiliging van het softwareplatform van Partypay op orde is;
- (e) fysieke maatregelen voor toegangsbeveiliging;
- (f) encryptie (versleuteling) van digitale bestanden met persoonsgegevens;
- (g) beveiliging van netwerkverbindingen;
- (h) de bewaringstermijn van gegevens is aangescherpt.

C) Service Level Agreement

SLA-1 Basis

- Telefonische en remote helpdesk maandag t/m zondag van 8.00 tot 21.00
- Remote service middels MSP-software
- Ter beschikking stellen van software-updates
- Responstijdgarantie van 24 klokuren
- Reparatie- of vervangingstijdgarantie van 48 klokuren
- Inclusief kosten van voorrijden tijdens de kantooruren
- Inclusief kosten van benodigd materiaal
- Exclusief dekking van kosten van arbeidsloon op locatie

SLA-2 All-in

- Telefonische en remote helpdesk maandag t/m zondag van 8.00 tot 21.00
- Remote service middels MSP-software
- Ter beschikking stellen van software-updates
- Responstijdgarantie van 24 klokuren
- Reparatie- of vervangingstijdgarantie 48 klokuren
- Indien overeengekomen: reparatie- of vervangingstijdgarantie binnen 24 klokuren
- Inclusief kosten van voorrijden tijdens de kantooruren
- Inclusief kosten van arbeidsloon tijdens de kantooruren
- Inclusief kosten van benodigd materiaal

Onderhoud hardware

- Oude, vervangen onderdelen worden eigendom van Partypay.
- Verbeteringen en modificaties vallen niet onder de serviceverplichtingen van Partypay, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
 - De Opdrachtgever verleent vrije toegang tot de geïnstalleerde hardware ten behoeve van de servicewerkzaamheden aan de technici van Partypay.
 - Bij werkzaamheden aan hardware, gekoppeld aan niet door Partypay geleverde systemen, dient de Opdrachtgever Partypay in staat te stellen haar werkzaamheden zonder belemmeringen te verrichten.
 - De service en ondersteuning op locatie vinden plaats tijdens de kantooruren van Partypay (maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur).
 - Service die plaatsvindt buiten de kantooruren van Partypay, omvat uitsluitend het operationeel maken van essentiële afrekenpunten.
 - Indien service buiten de contractueel bepaalde tijden plaatsvindt, zullen de kosten van arbeidsloon en voorrijden gefactureerd worden op basis van nacalculatie tegen de actuele tarieven. Voor het arbeidsloon geldt dat altijd minimaal een half uur in rekening wordt gebracht.
 - De Opdrachtgever kan de goederen op haar kosten doen verplaatsen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Partypay. Omwille van de storingshistorie dient Partypay hiervan vooraf op de hoogte te worden gesteld.
 - De Opdrachtgever is alleen met uitdrukkelijke toestemming van Partypay bevoegd niet door Partypay geleverde apparatuur aan te sluiten.
 - Indien de Opdrachtgever na afloop van de overeengekomen looptijd verlenging wenst op dezelfde hardware, kunnen de servicekosten door ouderdom en normale slijtage hoger uitvallen en dus tot een hoger SLA-tarief leiden.

Uitgesloten kosten van service:

- Kosten van service veroorzaakt door diefstal van onderdelen, ontwrictingen, grote elektrische netspanningsfluctuaties, overmatige verhitting of inwerking van chemicaliën, brand- en rookschade, overmatige stofvorming, waterschade, blikseminslag die ondanks beveiliging in het pand toch inslaat, statische elektriciteit, molest, en vandalisme.
- Kosten van service door onbehoorlijk gebruik van apparatuur of grove nalatigheid bij het volgen van instructies voor het onderhoud/schoonhouden van apparatuur; te wijten aan het werken met materialen, afdrukhelpmiddelen en magnetische helpmiddelen, die niet aan door Partypay gestelde eisen voldoen.
 - Storings- en servicekosten in verband met de aankoppeling door de Opdrachtgever van niet door Partypay geleverde apparatuur zonder uitdrukkelijke toestemming van Partypay.
 - Kosten van storings-, veroorzaakt door systemen van derden of van de Opdrachtgever, bijvoorbeeld een CT-infrastructuur waar de systemen van Partypaygebruik van (moeten) maken.

Service op software

- De Opdrachtgever dient Partypay direct na constatering in kennis te stellen van eventuele gebreken.
 - Melding dient telefonisch of per email plaats te vinden bij de Servicedesk van Partypay.
 - Direct na kennisgeving van de Opdrachtgever van het gebrek verplicht Partypay zich in alle redelijkheid tot het zoeken naar oplossingen. Het Plan van Aanpak om gemelde gebreken op te heffen dient door Partypay zo snel mogelijk aan Opdrachtgever te worden gemeld.
 - De kosten van arbeidsloon, gemoeid met het verlenen van telefonische ondersteuning zijn begrepen in alle SLA's.
 - De kosten van arbeidsloon, gemoeid met het verlenen van remote ondersteuning middels MSP-Software zijn begrepen in SLA 1 en 2.
 - Partypay verplicht zich om nieuwe versies en/of updates van de bestaande Partypay-software, indien van toepassing, binnen elke SLA, aan de Opdrachtgever ter beschikking te stellen. Dit geldt niet voor nieuw ontwikkelde softwaremodules, die als een op zichzelf staande module op de prijslijst zijn opgenomen. Eventuele bijkomende werkzaamheden, zoals inrichting en instructie, worden door Partypay aan de Opdrachtgever geoffereerd en/of na overleg doorgerekend tegen de daarvoor geldende tarieven.
 - Om een nieuwe versie van de software goed te kunnen laten werken, kan het zijn dat er, mits technisch mogelijk, hardwarewijzigingen plaats moeten vinden (bijv. extra intern geheugen, snellere processor, grotere opslagcapaciteit etc.). Partypay zal de Opdrachtgever hierover vooraf informeren. De kosten van hardware- aanpassingen vallen niet binnen een SLA.

Service op software die niet gedekt is binnen een SLA:

- Interventies indien de software op een andere wijze wordt gebruikt dan waarvoor zij is ontwikkeld of bestemd; indien de verstrekte programmatuur door de Opdrachtgever of door derden is gewijzigd en/of aangevuld of indien de verstrekte programmatuur op welke wijze dan ook van buitenaf is beïnvloed.
 - Interventies als gevolg van software die door de Opdrachtgever/locatie zelf op de kassa's is geïnstalleerd en wordt gebruikt.
 - Herstelwerkzaamheden, die het gevolg zijn van het niet correct uitvoeren door de Opdrachtgever van de instructies van Partypay.
 - Schaduwdraaien, een afdoende back-up systeem en goed systeembeheer; deze vallen onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever.
 - Interventies waarbij de oorzaak ligt in het niet functioneren van LAN of netwerkverbinding van de Opdrachtgever.

HOSTING EN INFRASTRUCTUUR BIJ C, D EN E.

Datacenters

Het datacenter van Partypay wordt gehost en ondergebracht bij Google Firebase. > iets over eemhaven > backup etc etc.

Partypay-Servers

Er wordt gebruik gemaakt van applicatie-servers waar de applicaties op staan. Er wordt voldoende capaciteit gegarandeerd voor de behoeften van alle Opdrachtgevers van Partypay.

Firewall

De firewall zorgt ervoor dat indringers van buitenaf niet kunnen binnendringen in de opgeslagen gegevens. Verdere specificaties van de firewall worden (uit veiligheidsoverwegingen) niet verder omschreven.

Beschikbaarheid servers

Onder deze servers worden de servers verstaan waarop de software is geïnstalleerd plus het SQL database cluster.

Partypay hanteert de formule:

Beschikbaarheidspercentage = 99,6% van (Service Window – Onderhoudsvenster)

Beschikbaarheid: Service Window: Onderhoudsvenster:

99,6%

$7 \times 24 \times 365 = 61.320$ uur ($4 \times 4 \times 2$) + 12 = 44 uur

Het Onderhoudsvenster is het tijdvak waar binnen regulier onderhoud wordt gepleegd en de applicaties niet of verminderd beschikbaar zijn. Het onderhoud omvat de 4 main applicaties (4 versies per jaar en een gemiddelde onderhoudstijd van 2 uur per applicatie). Voor onderhoud aan de ondersteunende ICT-systemen en -infrastructuur wordt 12 uur op jaarbasis gehanteerd.

Beschikbaarheid servers bij onderhoud

Het niet beschikbaar zijn van de servers als gevolg van onderhoud, wordt tot een minimum beperkt en wordt altijd vooraf aangekondigd. Doorgaans worden deze werkzaamheden gedurende de nacht uitgevoerd. Het onderhoud op de software (software-updates) zal tussentijds worden doorgevoerd. Afhankelijk van de aard van de update wordt hier vooraf geen aankondiging gedaan, tenzij de beschikbaarheid van de servers hierdoor beïnvloed wordt.

Uitsluitingen beschikbaarheid servers

Voor de berekening van de beschikbaarheid van de servers worden de beschikbaarheid van het interne LAN en netwerkverbindingen bij de Opdrachtgever uitgesloten, alsmede gevallen van overmacht en/of criminaliteit. Een voorbeeld hiervan is een cyberaanval van onbekenden, waardoor de verbinding met de servers wordt geblokkeerd. Ook de beschikbaarheid van servers, die nodig zijn voor het in stand houden van het internetverkeer worden voor de berekening van de beschikbaarheid uitgesloten.

Back-up / disaster recovery

Er worden dagelijks back-ups gemaakt van de database server zodat snel herstel mogelijk is. Op de VMware wordt dagelijks een incremental back-up gedraaid en wekelijks, iedere maandag, een full back-up. De back-ups worden op een centrale back-upserver opgeslagen. Deze heeft een 'raid1' set over twee locaties. Data staat op harddisks en wordt altijd zowel op Datacenter 1 als 2 tegelijk opgeslagen. Van iedere klantdatabase wordt dagelijks separaat een full back-up gemaakt. Er wordt een retentie geboden van 28 dagen.

Ondersteuning

- De servicedesk van Partypay is telefonisch bereikbaar van maandag tot en met zondag van 8.00u tot 21.00u
- Alle kosten van arbeidsloon welke gemoeid gaan met verlenen van telefonische- en remote (op afstand) ondersteuning worden door de SLA gedekt.
- Werkzaamheden, welke het gevolg zijn van het niet correct uitvoeren door de Opdrachtgever van de instructies van Partypay of werkzaamheden in het kader van een herprogrammering binnen Qonline, op vraag van de Opdrachtgever, zijn niet gedekt door deze overeenkomst en worden dan ook afzonderlijk aangerekend.

- **Verplichtingen Opdrachtgever**

De Opdrachtgever verplicht zich om alleen geautoriseerd personeel kennis te laten nemen van de beschikbaar gestelde logins, zodat alleen deze personen toegang tot de database kunnen hebben. Deze gegevens dienen goed te worden bewaard en beveiligd. Partypay draagt geen verantwoordelijkheid voor ongeautoriseerd gebruik van deze logins.

G. INGANGSMOMENT, LOOPTIJD, FACTURERING EN OPZEGGING

Bij nieuwe installaties gaat de SLA in op de eerste van de maand, volgend op de maand van eerste oplevering en ingebruikname. Uitbreidingen met nieuwe hardware en software-modules, worden stilzwijgend onderdeel van de SLA en aanvullend gefactureerd.

De looptijd van een SLA op een nieuw systeem(deel) is in principe gesteld op minimaal 3 jaar en wordt telkens stilzwijgend verlengd voor de duur van 1 jaar. Tenzij in de Overeenkomst anders is overeengekomen tussen Partypay en Opdrachtgever.

Facturering geschiedt telkens vooraf per kalenderjaar. Bij ingebruikname van een systeem of systeemdelen gedurende het lopende jaar, betreft de eerste factuur de resterende periode tot en met 31 december van dat lopende jaar. Vervolgens wordt tegen het einde van het jaar vooraf over de komende periode van 1 januari tot en met 31 december gefactureerd.

Opzegging dient minimaal 3 maanden voor afloop van de overeengekomen contractperiode plaats te vinden. Dit kan per mail of met een (bij voorkeur aangetekende) brief.

H. GEGEVENSOVERDRACHT BIJ BEËINDIGING SLA

Bij beëindiging van de overeenkomst met betrekking tot de diensten en/of het verstrijken van de licenties van de Opdrachtgever, verwijdert Partypay de gegevens van de Opdrachtgever na verloop van 90 dagen. Gedurende deze periode kan de Opdrachtgever haar gegevens overbrengen naar een ander systeem. De Opdrachtgever erkent dat hij de verantwoordelijkheid draagt voor ieder verlies van gegevens dat hiervan het gevolg kan zijn.

Binnen de 90 dagen na beëindiging van de overeenkomst met betrekking tot de diensten, kan de Opdrachtgever een kopie aanvragen van de meest recente versie van haar gegevens (Database), die zich op het platform voor de betrokken diensten bevinden. Partypay zal de gegevens aanleveren in de vorm van een back-up van de betrokken Database en dit in een op dat ogenblik door Partypay gebruikte versie.

J. TARIEVEN

Partypay zal jaarlijks, per 1 januari, haar tarieven, c.q. prijslijsten aanpassen. Dit gebeurt op basis van het door het CBS gepubliceerde indexcijfer: cao lonen, contractuele loonkosten en arbeidsloon; indexcijfers (2010=100).