


# Teamleader Orbit

## Servicevoorwaarden

Dit zijn de Servicevoorwaarden van:

 <p><b>Teamleader orbit.</b></p> <p><b>Bedrijfs fiche</b></p>	<table><tr><td>Volledige bedrijfsnaam</td><td><b>Teamleader Orbit BV</b></td></tr><tr><td>Vennootschapsvorm</td><td><b>Besloten vennootschap</b></td></tr><tr><td>Opgericht onder</td><td><b>Belgisch recht</b></td></tr><tr><td>Maatschappelijke zetel</td><td><b>Dok-Noord 3A (bus 101) 9000 Gent - BELGIË</b></td></tr><tr><td>Btw-nummer:</td><td><b>BE 0546.912.031</b></td></tr><tr><td>RPR</td><td><b>Gent, afdeling Gent</b></td></tr></table>	Volledige bedrijfsnaam	<b>Teamleader Orbit BV</b>	Vennootschapsvorm	<b>Besloten vennootschap</b>	Opgericht onder	<b>Belgisch recht</b>	Maatschappelijke zetel	<b>Dok-Noord 3A (bus 101) 9000 Gent - BELGIË</b>	Btw-nummer:	<b>BE 0546.912.031</b>	RPR	<b>Gent, afdeling Gent</b>
Volledige bedrijfsnaam	<b>Teamleader Orbit BV</b>												
Vennootschapsvorm	<b>Besloten vennootschap</b>												
Opgericht onder	<b>Belgisch recht</b>												
Maatschappelijke zetel	<b>Dok-Noord 3A (bus 101) 9000 Gent - BELGIË</b>												
Btw-nummer:	<b>BE 0546.912.031</b>												
RPR	<b>Gent, afdeling Gent</b>												

Hierna: '**ons**', '**onze**', '**we**' en '**TEAMLEADER ORBIT BV**'.

## 1. BELANGRIJKE BEGRIPPEN

In deze Servicevoorwaarden hebben de volgende begrippen (indien ze met hoofdletter zijn geschreven) de in dit artikel omschreven betekenis.

<b>Overeenkomst</b>	De overeenkomst die de Partijen met betrekking tot de Diensten aangaan wanneer de Klant de Offerte van TEAMLEADER ORBIT BV schriftelijk of elektronisch aanvaardt en waarop deze Servicevoorwaarden van toepassing zijn.
<b>Verbonden onderneming</b>	De onderneming die aan een Partij verbonden is, zoals gedefinieerd in artikel 1:20 van het Belgische Wetboek van vennootschappen en verenigingen. In het geval van TEAMLEADER ORBIT BV wordt Teamleader NV (BE 0899.623.035) in haar hoedanigheid van moedermaatschappij in ieder geval beschouwd als een Verbonden onderneming.
<b>Applicatie</b>	De Software as a Service (SaaS) applicatie Teamleader Orbit (geregistreerd als Europees merk met merkregistratienummer 018356653), die eigendom is van TEAMLEADER ORBIT BV en haar Verbonden ondernemingen, en door hen is ontwikkeld en wordt onderhouden. Een niet-uitputtend overzicht van de functionaliteiten van de Applicatie is te vinden op de Website.
<b>Diensten</b>	De licentie om van de Applicatie en alle bijbehorende toegangs- en gebruiksrechten gebruik te maken die TEAMLEADER ORBIT BV op grond van de Overeenkomst aan de Klant en zijn Gebruikers ter beschikking stelt.
<b>Klant</b>	Iedere natuurlijke of rechtspersoon die een Overeenkomst sluit met TEAMLEADER ORBIT BV. Aangezien de Applicatie uitsluitend voor interne bedrijfsdoeleinden bedoeld is, wordt iedere Klant beschouwd als een 'onderneming' in de zin van het Belgische Wetboek van economisch recht en kan de Klant bijgevolg geen 'consument' zijn in diens handelsrelatie met TEAMLEADER ORBIT BV.
<b>Gebruiker</b>	Iedere natuurlijke of rechtspersoon voor wie de Klant een Gebruikersaccount bestelde en die ook individueel gebonden is aan de gebruiksvoorwaarden die deel uitmaken van deze Servicevoorwaarden.
<b>Mededeling</b>	Elke niet-commerciële mededeling van TEAMLEADER ORBIT BV aan de Klant (en in voorkomend geval aan diens Gebruikers) over de Diensten via haar Website, e-mail, in-app-berichten en/of om het even welk ander geschikt communicatiemiddel.
<b>Klantengegevens</b>	Alle inhoud, informatie en gegevens – met inbegrip van persoonsgegevens – die betrekking hebben op derden – niet op de Klant of diens Gebruikers – (met inbegrip van, maar niet beperkt tot: prospecten, zakenpartners, cliënten en klanten van de Klant) en die de Klant en/of zijn Gebruikers bij het gebruik van de Diensten in de Applicatie hebben ingevoerd en geüpload.
<b>Persoonsgegevens van klanten</b>	Alle Klantengegevens die worden beschouwd als 'persoonsgegevens' in de zin van de Privacywetgeving.

<b>Privacywetgeving</b>	Verwijst gezamenlijk naar (i) de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 27 april 2016 (de Verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens of 'AVG') en (ii) alle Belgische uitvoeringswetten in dit opzicht.
<b>Privacyverklaring</b>	De privacyverklaring van Teamleader NV (en bij uitbreiding TEAMLEADER ORBIT BV) zoals die terug te vinden is op <a href="https://www.teamleader.be/nl-be/privacy">https://www.teamleader.be/nl-be/privacy</a> .
<b>Gevrijwaarde</b>	Iedere leidinggevende, bestuurder, partner of werknemer van TEAMLEADER ORBIT BV en haar Verbonden ondernemingen.
<b>Partij</b>	Iedere partij bij de Overeenkomst, hetzij TEAMLEADER ORBIT BV, hetzij de Klant. TEAMLEADER ORBIT BV en de Klant worden gezamenlijk als de 'Partijen' aangeduid.
<b>Termijn</b>	De oorspronkelijke of verlengde termijn – d.w.z. één of drie jaar – waarbinnen de Klant kan gebruikmaken van de Diensten.
<b>Verlengingsdatum</b>	De datum na het verstrijken van de vorige Termijn waarop de Overeenkomst automatisch wordt verlengd voor een extra Termijn.
<b>Aanvullende diensten</b>	Alle extra diensten die TEAMLEADER ORBIT BV aanbiedt en die de Klant kan aanvragen boven op het basispakket. Een overzicht van de Aanvullende diensten kan men terugvinden in Bijlage 1.
<b>Gebruikersaccount</b>	Een individueel gebruikersaccount op de Applicatie waartoe een Gebruiker toegang heeft via zijn/haar persoonlijke login.
<b>Vast gebruikersaccount</b>	Een Gebruikersaccount dat vastligt voor de duur van een Termijn en pas vanaf de volgende Termijn kan worden verwijderd.
<b>Tijdelijk gebruikersaccount</b>	Een Gebruikersaccount dat niet voor de duur van een Termijn vastligt en op ieder moment van de lopende Termijn kan worden verwijderd.
<b>Freelance gebruikersaccount</b>	Een Gebruikersaccount dat is aangemaakt voor en gebruikt wordt door een onafhankelijke aannemer van de Klant. Werknemers (iedereen die een arbeidsverhouding met de Klant heeft) zijn uitgesloten van een Freelance gebruikersaccount.
<b>Offerte</b>	Het aanbod van de Diensten dat TEAMLEADER ORBIT BV aan de potentiële Klant doet met de bedoeling om de Overeenkomst te sluiten. Dit aanbod omvat onder meer: de initiële Termijn en prijs van de Diensten, de prijs van de Aanvullende diensten die de Klant aanvraagt, het initiële aantal Vaste gebruikersaccounts, de facturatiecyclus en de wijze van betaling.
<b>Website</b>	De officiële website van TEAMLEADER ORBIT BV over haar Diensten die terug te vinden is op <a href="https://www.teamleader.be/orbit/nl-be">https://www.teamleader.be/orbit/nl-be</a> .

## 2. DE OVEREENKOMST

### 2.1 Achtergrond

TEAMLEADER ORBIT BV heeft een cloudapplicatie voor de automatisering van professionele diensten ontwikkeld en biedt deze aan met als doel de bedrijfsadministratie van haar Klanten efficiënter te maken.

### 2.2 Totstandkoming van de Overeenkomst

Iedere potentiële Klant kan een Offerte aanvragen. Tenzij anders vermeld, zijn de Offertes van TEAMLEADER ORBIT BV geldig voor een periode van dertig (30) dagen. Wanneer deze periode verstrijkt, vervalt het aanbod. Het staat TEAMLEADER ORBIT BV vrij om een Offerte te bevestigen die de Klant na deze periode heeft aanvaard.

TEAMLEADER ORBIT BV zal enkel een Offerte opstellen als de potentiële Klant alle gevraagde bedrijfsinformatie heeft verstrekt. De potentiële Klant garandeert dat deze bedrijfsinformatie juist, volledig en actueel is.

De (potentiële) Klant stemt er uitdrukkelijk mee in dat TEAMLEADER ORBIT BV een afgegeven Offerte mag corrigeren of intrekken, ook binnen een redelijke periode nadat de (potentiële) Klant deze heeft bevestigd, als er onjuiste commerciële voorwaarden in staan. TEAMLEADER ORBIT BV zal de Klant in dat geval zo snel mogelijk een correcte Offerte bezorgen.

Door de Offerte te ondertekenen en de Diensten te bestellen, toont de (potentiële) Klant zijn ondubbelzinnige intentie om een Overeenkomst met TEAMLEADER ORBIT BV te sluiten. De Partijen erkennen uitdrukkelijk dat elke vorm van elektronische communicatie (zoals e-mail) van de Klant om de Offerte te bevestigen, aanleiding geeft tot een geldige Overeenkomst. Dit is volledig in overeenstemming met de bepalingen van het Belgische Wetboek van economisch recht. Binnen de wettelijk toegestane beperkingen kan TEAMLEADER ORBIT BV gebruikmaken van alle beschikbare elektronische bestanden om het bestaan van de Overeenkomst aan te tonen.

Door de Offerte te ondertekenen, erkent de Klant kennis te hebben genomen van deze Servicevoorwaarden en alle gerelateerde bijlagen, die integraal deel uitmaken van de Overeenkomst, en deze te aanvaarden. De volgende bijlagen maken deel uit van deze Servicevoorwaarden:

1. Prijzen
2. Overeenkomst inzake het dienstverleningsniveau (Service Level Agreement of SLA)
3. Gegevensverwerkingsovereenkomst (Data Processing Agreement of DPA)

Iedereen die de Offerte ondertekent en dus deze Overeenkomst aangaat namens een rechtspersoon, verklaart en garandeert dat hij/zij wettelijk bevoegd is om deze rechtspersoon te binden aan deze Servicevoorwaarden.

TEAMLEADER ORBIT BV heeft te allen tijde het recht om aanvullende informatie te vragen over de ondertekenaar en de (potentiële) Klant. TEAMLEADER ORBIT BV heeft het recht de Overeenkomst op te zeggen of de uitvoering van de Diensten op te schorten bij (i) twijfel over de identiteit van de ondertekenaar, (ii) twijfel over de kredietwaardigheid van de (potentiële) Klant en (iii) aanwijzingen dat de (potentiële) Klant van plan is de Diensten door te verkopen zonder de uitdrukkelijke toestemming van TEAMLEADER ORBIT BV. Deze opzegging van de Overeenkomst of opschorting van de uitvoering ervan geeft de wederpartij onder geen beding recht op enige vorm van compensatie of schadevergoeding.

## 2.3 Geen herroepingsrecht

Op grond van het Belgische Wetboek van Economisch Recht of WER heeft iedere consument (d.w.z. iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen) een recht op herroeping van producten en/of diensten die hij via het internet, per e-mail of telefonisch kocht.

Aangezien de Applicatie uitsluitend bedoeld is voor interne bedrijfsdoeleinden, wordt elke Klant in zijn handelsrelatie met TEAMLEADER ORBIT BV beschouwd als een 'onderneming' in de zin van het Belgische Wetboek van economisch recht. Deze interpretatie steunt verder op het feit dat iedere potentiële Klant verplicht is een btw-nummer te verstrekken vooraleer een Offerte van TEAMLEADER ORBIT BV te kunnen ontvangen. Bijgevolg kunnen onze Klanten onder geen beding een herroepingsrecht uitoefenen.

Merk op dat TEAMLEADER ORBIT BV iedere potentiële Klant de mogelijkheid biedt om gedurende een bepaalde periode gebruik te maken van een gratis demo vóór het sluiten van de Overeenkomst. Door deze demo aan te bieden, gaat TEAMLEADER ORBIT BV dus verder dan waartoe ze bij wet verplicht is.

## 2.4 Toepassingsgebied

Op de handelsrelatie tussen TEAMLEADER ORBIT BV en de Klant zijn uitsluitend deze Servicevoorwaarden van toepassing. Deze Overeenkomst vervangt en heeft voorrang op alle eerdere overeenkomsten in verband met de Diensten die mogelijk reeds bestonden tussen de Klant en TEAMLEADER ORBIT BV.

Deze Servicevoorwaarden hebben altijd voorrang op de algemene voorwaarden van de Klant.

## 2.5 Wijzigingen in de Servicevoorwaarden

TEAMLEADER ORBIT BV behoudt zich het recht voor om haar Servicevoorwaarden op om het even welk moment in de toekomst te wijzigen. TEAMLEADER ORBIT BV verbindt zich ertoe de Klant van deze wijzigingen in kennis te stellen via een Mededeling.

- Niet-substantiële wijzigingen gaan in zodra de Klant hiervan op de hoogte is gebracht.
- Substantiële wijzigingen gaan pas in nadat de redelijke periode verstreken is die TEAMLEADER ORBIT BV aan de Klant heeft gecommuniceerd.

Alleen bij substantiële wijzigingen in de Servicevoorwaarden (zoals een prijsverhoging, *zie artikel 3.3*) heeft de Klant de mogelijkheid om bezwaar aan te tekenen en, indien de Partijen geen billijke oplossing vinden, de Overeenkomst op te zeggen.

# 3. PRIJS

## 3.1 Commerciële aanbiedingen

Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, zijn alle promoties, commerciële aanbiedingen, kortingen en aankondigingen die TEAMLEADER ORBIT BV via haar Website, per e-mail of in enige andere vorm (met inbegrip van onder andere catalogi, brochures, nieuwsbrieven, folders en andere publicitaire aankondigingen) communiceert, geheel vrijblijvend en mag de (potentiële) Klant deze alleen beschouwen als een uitnodiging om de Diensten te bestellen.

Commerciële kortingen op de standaardprijzen die mondeling (bv. per telefoon) zijn toegekend, moeten schriftelijk worden bevestigd (bv. op de bijbehorende Offerte of factuur) om geldig te zijn.

De (potentiële) Klant erkent dat kortingen alleen van toepassing zijn in overeenstemming met de richtlijnen en voorwaarden die hieromtrent uitdrukkelijk zijn vermeld. Dergelijke kortingen worden geacht eenmalig te zijn verleend voor de initiële Termijn of de vastgestelde duur en gelden dus niet automatisch voor latere (soortgelijke) bestellingen. Elke andere praktijk die hiervan afwijkt, is een louter commercieel gebaar en slechts geldig zolang TEAMLEADER ORBIT BV deze niet herroept. De (potentiële) Klant erkent dat kortingen (en andere relatiegeschenken) niet cumuleerbaar zijn, van nature persoonlijk zijn en nooit aanleiding kunnen geven tot enig verworven recht.

### 3.2 Prijs

TEAMLEADER ORBIT BV biedt de Diensten aan tegen een vaste jaarlijkse of driejaarlijkse prijs. Aanvullende informatie over de prijsstelling is te vinden in Bijlage 1 bij deze Servicevoorwaarden.

Alle prijzen op de Website en in Bijlage 1 zijn exclusief btw en/of andere belastingen en (lokale) heffingen. Alle prijzen zijn in EURO en ook in EURO te betalen.

De overeengekomen prijs voor de Diensten die de Klant gedurende de initiële Termijn afneemt, staat vermeld in de Offerte. Aangezien de prijs en de omvang van de Diensten die de Klant aanvraagt op een later tijdstip kunnen veranderen, zullen latere (onbetwiste) facturen de Offerte vervangen als bewijs van de geldende prijs die de Partijen op dat moment zijn overeengekomen.

Onze tarieven zijn vertrouwelijk en mogen niet worden bekendgemaakt aan derden zonder onze voorafgaande uitdrukkelijke toestemming.

### 3.3 Prijswijzigingen

Onder geen beding garandeert TEAMLEADER ORBIT BV dat ze haar prijzen zal handhaven. TEAMLEADER ORBIT BV kan haar prijzen te allen tijde aanpassen. In geval van een prijsverhoging verbindt TEAMLEADER ORBIT BV zich ertoe om haar Klanten minstens drie (3) maanden voor de toepassing van de nieuwe prijzen in kennis te stellen via een Mededeling.

Een prijsverhoging geldt als een substantiële wijziging van de Overeenkomst. Daarom zal de Klant de mogelijkheid krijgen om de Overeenkomst op te zeggen. De Klant moet deze opzegging schriftelijk aan TEAMLEADER ORBIT BV richten voor de nieuwe prijzen ingaan. Indien de Klant na de ingangsdatum verder gebruikmaakt van of zich toegang verschafft tot de Diensten, geeft hij aan dat hij de herziene prijzen aanvaardt.

Voor zover de prijzen gebaseerd zijn op de dan geldende loonkosten, kosten van componenten/onderdelen, sociale lasten en overheidsheffingen, verzekeringspremies, materiaalkosten, wisselkoersen en/of andere kosten is TEAMLEADER ORBIT BV bij een verhoging van een of meer van deze prijsfactoren gerechtigd om haar prijzen conform de wettelijk toegestane normen dienovereenkomstig te verhogen.

### 3.4 Upgrades en downgrades

#### Upgrades

Het staat de Klant vrij om een of meer Aanvullende diensten te bestellen door een e-mail te sturen naar [support.orbit@teamleader.eu](mailto:support.orbit@teamleader.eu). Daarnaast kan de Klant extra Gebruikersaccounts bestellen. Indien de Klant één of meer Aanvullende diensten en/of extra Gebruikersaccounts bestelt, zal TEAMLEADER ORBIT BV een additionele vergoeding in rekening brengen.

- Meer Vaste gebruikersaccounts aanvragen, is mogelijk via de Applicatie of kan door een e-mail te sturen naar [support.orbit@teamleader.eu](mailto:support.orbit@teamleader.eu). TEAMLEADER ORBIT BV zal deze extra Vaste gebruikersaccounts onmiddellijk activeren en pro rata aanrekenen, op basis van de nog niet verstreken lopende Termijn.
- Meer Tijdelijke gebruikersaccounts aanvragen, is mogelijk via de Applicatie. TEAMLEADER ORBIT BV zal deze extra Tijdelijke gebruikersaccounts onmiddellijk activeren en maandelijks factureren zolang de Klant deze niet verwijdt.

TEAMLEADER ORBIT BV biedt de Aanvullende diensten en extra Gebruikersaccounts aan tegen de prijzen vermeld in Bijlage 1.

#### Downgrades

Het staat de Klant vrij om het gebruik van een of meer Aanvullende diensten te staken en een vermindering van het aantal Gebruikersaccounts aan te vragen.

- Om het aantal Vaste gebruikersaccounts te verminderen, dient de Klant een e-mail te sturen naar [support.orbit@teamleader.eu](mailto:support.orbit@teamleader.eu). Het aantal Vaste gebruikersaccounts verminderen, is pas mogelijk vanaf de volgende Termijn. De Klant moet TEAMLEADER ORBIT BV minstens drie maanden voor de verlenging van de Termijn in kennis stellen van zijn beslissing om het aantal Vaste gebruikersaccounts te verlagen. Indien de Klant TEAMLEADER ORBIT BV te laat in kennis stelt, is TEAMLEADER ORBIT BV gerechtigd om de desbetreffende Vaste gebruikersaccounts voor de gehele volgende Termijn aan de Klant te factureren.
- Het aantal Tijdelijke gebruikersaccounts verminderen, is mogelijk via de Applicatie. Het aantal Tijdelijke gebruikersaccounts verminderen, is op elk moment van de lopende Termijn mogelijk. TEAMLEADER ORBIT BV zal alle downgrades van Tijdelijke gebruikers uitvoeren in de eerstvolgende maand nadat deze zijn aangevraagd.

## 4. DE DIENSTEN

### 4.1 Levering

Na het sluiten van de Overeenkomst krijgt de Klant toegang tot de Applicatie. Een Gebruikersaccount aan de Klant verstrekken om toegang te geven tot de Applicatie geldt als een levering van de Diensten.

Bij de levering wordt de Klant geacht een eerste controle te verrichten, onder andere van het aantal Gebruikersaccounts. De Klant is verplicht om TEAMLEADER ORBIT BV binnen 48 uur na de levering over eender welke non-conformiteit te informeren via de helpdesk of per e-mail naar [support.orbit@teamleader.eu](mailto:support.orbit@teamleader.eu).

Indien de Klant binnen 48 uur geen melding hiervan heeft gemaakt, wordt de Klant geacht de levering te hebben goedgekeurd en aanvaard.

#### 4.2 Licentie (gebruiksrecht)

TEAMLEADER ORBIT BV verleent de Klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-toewijsbaar, wereldwijd beperkt recht om de Applicatie en alle (toekomstige) updates ervan uitsluitend te gebruiken voor zijn interne bedrijfsvoering.

Elk ander gebruiks- of exploitatierecht dat niet uitdrukkelijk aan de Klant is verleend, is uitgesloten zonder schriftelijke toestemming van TEAMLEADER ORBIT BV.

Zolang deze Overeenkomst van kracht is, mag de Klant gebruikmaken van de Diensten binnen de limieten van de rechten die bij het sluiten van de Overeenkomst zijn verleend. TEAMLEADER ORBIT BV kan de omvang van de verleende rechten gedurende de Termijn van de Overeenkomst beperken of uitbreiden.

Binnen de grenzen van de licentie die TEAMLEADER ORBIT BV verleende, mag de Klant het overeengekomen aantal Gebruikers een toegangs- en gebruiksrecht verstrekken. Onder de verantwoordelijkheid van de Klant krijgen deze Gebruikers toegang tot de Applicatie en mogen ze ervan gebruikmaken binnen de interne bedrijfsomgeving van de Klant.

Bijgevolg zijn de verplichtingen onder deze Servicevoorwaarden van toepassing op Gebruikers die via de Klant toegang krijgen tot de Applicatie. De Klant verbindt zich ertoe om al zijn Gebruikers duidelijk te informeren over hun verplichtingen en de gebruiksvoorwaarden van de Applicatie.

De Klant zal geen andere personen dan de overeengekomen Gebruikers toegang geven tot de Applicatie of deze laten gebruiken. Met betrekking tot de Applicatie is de Klant verantwoordelijk voor de handelingen, het gedrag, het gebruik en alle andere daden van zijn werknemers, leidinggevenden, bestuurders en alle derden die hij al dan niet opzettelijk, rechtstreeks of onrechtstreeks toegang verleent.

Bij niet-naleving van de bepalingen van de Overeenkomst kan TEAMLEADER ORBIT BV maatregelen treffen tegen de Klant en diens Gebruikers.

#### 4.3 Registratie/gebruikersaccount(s)

De Klant krijgt toegang tot de Applicatie en kan van de Diensten gebruikmaken via Gebruikersaccount(s). De verantwoordelijkheid voor elk gebruik van en elke activiteit op het (de) Gebruikersaccount(s) ligt volledig bij de Klant.

De Klant verklaart en garandeert in ieder geval dat (i) alle verstrekte (registratie)gegevens volledig, waarheidsgetrouw en accuraat zijn en (ii) over de juistheid ervan te zullen waken.

Elk Gebruikersaccount is toegekend aan één enkele persoon en mag daarom niet worden gedeeld met anderen. We raden iedere Gebruiker aan om een uniek wachtwoord aan te maken, dit regelmatig te wijzigen en/of gebruik te maken van meervoudige verificatie of externe authenticatiemethodes (zoals Google of Office 365).

De Klant is als enige verantwoordelijk voor de bescherming en beveiliging van de Gebruikersaccount(s). In deze context moet iedere Gebruiker de vertrouwelijkheid van zijn Gebruikersaccount garanderen, inclusief die van de inloggegevens, zoals het wachtwoord. Bijgevolg mogen Gebruikers hun inloggegevens zelfs



niet aan TEAMLEADER ORBIT BV meedelen (zoals bij een verzoek om assistentie via de helpdesk van TEAMLEADER ORBIT BV).

Alle schade als gevolg van de onzorgvuldige omgang met deze inloggegevens door de Klant of zijn Gebruikers is uitsluitend voor rekening van de Klant, die daarbij onder geen beding de aansprakelijkheid van TEAMLEADER ORBIT BV kan invoeren.

De Klant moet elke (vermoedelijke) inbreuk op de vertrouwelijkheid van een of meer Gebruikersaccounts en elke controversiële registratie onmiddellijk aan TEAMLEADER ORBIT BV melden, zodat TEAMLEADER ORBIT BV passende maatregelen kan treffen.

#### 4.4 Beperkingen

De verleende rechten op grond van de Overeenkomst zijn aan beperkingen onderworpen. De Klant verbindt zich ertoe de Diensten uitsluitend te gebruiken voor diens interne bedrijfsdoeleinden en in overeenstemming met alle toepasselijke wetten, regels en voorschriften die door de overheid zijn uitgevaardigd.

De Klant verbindt zich ertoe de Diensten niet te gebruiken voor activiteiten die direct of indirect onwettig, schadelijk, bedreigend, beledigend, intimiderend, kwaadwillig of lasterlijk (kunnen) zijn en geen handelingen te stellen die ingaan tegen de (intellectuele eigendoms)rechten van TEAMLEADER ORBIT BV, haar Verbonden ondernemingen of een derde.

De Klant stemt ermee in dat de naleving van dit artikel een essentieel punt van de Overeenkomst vormt.

De Klant stemt ermee in geen misbruik te maken van de Diensten en zich te houden aan de opgelegde beperkingen. Zonder dat deze lijst uitputtend is, verbindt de Klant zich ertoe de onderstaande handelingen niet te stellen:

- De rechten op de Applicatie die onder deze Overeenkomst zijn verleend zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van TEAMLEADER ORBIT BV (her)verkopen, toewijzen, verspreiden, er een (sub)licentie op toekennen, verhuren, leasen, uitlenen, verdelen of op enige andere wijze overdragen of Diensten of afgeleide producten ervan in een dienstenbureau- of uitbestedingsaanbod aan een derde aanbieden;
- De Diensten kopiëren, wijzigen, aanpassen, vertalen of er afgeleide producten van ontwikkelen (met uitzondering van de kopieën, wijzigingen of afgeleide producten die uitsluitend op basis van de rapporten of overzichten ontwikkeld worden die louter voor bedrijfsinterne doeleinden van de Klant zijn opgesteld);
- De Applicatie (laten) onderwerpen aan reverse engineering, ontmanteling of decompilatie;
- De Diensten gebruiken voor illegale of onwettige doeleinden of voor de overdracht van gegevens die illegaal of lasterlijk zijn, een inbreuk vormen op de privacy van een ander of beledigend, bedreigend of schadelijk zijn of de intellectuele eigendom van een ander schenden;
- Gebruikmaken van de Diensten om illegale activiteiten uit te voeren of te promoten;
- De Diensten gebruiken voor het verspreiden van 'junkmail', 'spam', 'kettlingmails', 'phishing' of andere ongewenste massa e-mails;
- De Diensten gebruiken om iemand te stalken, lastig te vallen of kwaad te doen;

- De goede werking van de Diensten en/of de Website verstoren. Dit houdt ook in dat Klanten geen materiaal mogen verzenden, verwerken of opslaan met softwarevirussen, wormen, Trojaanse paarden of andere schadelijke of kwaadaardige computercode, bestanden, scripts, agenten of programma's die een inbreuk kunnen vormen op de Diensten en belangen van TEAMLEADER ORBIT BV, haar Verbonden ondernemingen en Klanten. Verder mogen Klanten geen content uploaden die de infrastructuur en de goede werking van de Applicatie kan belasten of verstoren;
- Content toevoegen die als ongepast of onwettig kan worden beschouwd vanwege zijn illegale, onwettige, schadelijke, beledigende, misleidende, bedreigende, obscene, pornografische, aanstootgevende of racistische aard en/of meer in het algemeen omdat deze ingaat tegen de openbare zeden of orde;
- Het bedrijfsmodel van TEAMLEADER ORBIT BV of haar Verbonden ondernemingen omzeilen;
- Geheel of gedeeltelijk gebruikmaken van de Diensten op een manier die een onjuiste of misleidende indruk, toeschrijving of verklaring kan uitdragen over TEAMLEADER ORBIT BV, haar Verbonden ondernemingen of om het even welke derde.
- Vragen naar de inloggegevens van andere Gebruikers en/of inloggen op het Gebruikersaccount van een ander;
- Op een frauduleuze manier gebruikmaken van de Diensten (zo wordt het gebruik van een vals Gebruikersaccount en/of foute gebruikersinformatie verstrekken, beschouwd als frauduleus gebruik);
- Ongeoorloofd van de Diensten gebruikmaken en zich als een andere (rechts- of natuurlijke) persoon voordoen;
- De Applicatie gebruiken op een manier die aanzienlijk meer belastend is dan het gemiddelde gebruik en die schadelijk kan zijn voor het netwerk of het systeem kan overbelasten.

De Klant moet (i) elk ongepast en ongeoorloofd gebruik onmiddellijk bestraffen of sanctioneren en (ii) TEAMLEADER ORBIT BV hiervan onmiddellijk schriftelijk in kennis stellen.

#### 4.5 Corrigerende maatregelen

TEAMLEADER ORBIT BV mag alle nodige en redelijke maatregelen treffen wanneer de Klant of diens Gebruikers in strijd met de Overeenkomst, de toepasselijke wetgeving, de rechten van derden of de algemeen aanvaarde gedragsregels van het internet handelen. TEAMLEADER ORBIT BV kent zichzelf een uitgebreide discretionaire bevoegdheid toe om een inbreuk – proportioneel – te bestraffen. TEAMLEADER ORBIT BV kan de toegang tot de Applicatie tijdelijk opschorten of definitief ontzeggen.

Als de situatie dit rechtvaardigt, kan TEAMLEADER ORBIT BV de genoemde maatregelen zonder voorafgaande waarschuwing treffen. De Klant is niet gerechtigd een terugbetaling of schadevergoeding te vragen naar aanleiding van de getroffen maatregelen.

Indien de Klant van mening is dat een getroffen maatregel onevenredig of ongegrond is, dient hij TEAMLEADER ORBIT BV binnen vijftien (15) kalenderdagen na het nemen van de maatregel aan te schrijven. TEAMLEADER ORBIT BV zal de argumenten van de Klant in beschouwing nemen, maar is niet verplicht de genomen maatregelen ongedaan te maken.

## 4.6 Systeemvereisten

Het gebruik van en de toegang tot de Diensten door de Klant veronderstelt een internetverbinding en het gebruik van een actuele webbrowser (we ondersteunen alle browsers, maar raden de nieuwste versie van Google Chrome aan). Met een verouderde webbrowser is het mogelijk dat de Klant niet alle functies van de Diensten kan gebruiken of dat deze niet optimaal werken.

# 5. FACTURATIE EN BETALING

## 5.1 Facturatie

De Klant stemt er uitdrukkelijk mee in dat TEAMLEADER ORBIT BV elektronische facturen uitschrijft, tenzij de Partijen schriftelijk anders overeenkomen. TEAMLEADER ORBIT BV zal alle facturen verzenden naar het (elektronische) adres dat de Klant opgaf toen hij de Diensten bestelde. De Klant verbindt zich ertoe wijzigingen in dit verband zo snel mogelijk aan TEAMLEADER ORBIT BV mee te delen.

Tenzij schriftelijk een andere facturatiecyclus is overeengekomen (bv. in de Offerte), zal TEAMLEADER ORBIT BV de licentievergoeding steeds op jaarbasis aan de Klant factureren.

Een afwijking hiervan, waarbij de Klant één enkele factuur voor de totale licentievergoeding van de komende Termijn (resp. één of drie jaar) vooraf betaalt, is altijd toegestaan.

Onverminderd het voorgaande, kan TEAMLEADER ORBIT BV bedragen voor Aanvullende diensten en/of Gebruikersaccounts (hetzij Vaste, Tijdelijke of Freelance) die de Klant tijdens de Termijn bestelt te allen tijde gedurende de lopende Termijn factureren en deze bedragen toevoegen aan de factuur voor de volgende Termijn.

## 5.2 Betaling

Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen (bv. in de Offerte), dient de Klant alle gefactureerde bedragen binnen dertig (30) kalenderdagen na factuurdatum te betalen.

De Klant moet alle betalingen voor het basispakket overschrijven op de volgende rekening:

IBAN: BNP BE49 0017 2029 2471

BIC: GEBABEBB

TEAMLEADER ORBIT BV zal facturen voor extra Tijdelijke en Freelance gebruikersaccounts (zie Bijlage 1) op de vervaldag volledig via kredietkaart of domiciliëring (SEPA Direct Debit of SDD) innen, al naargelang de voorkeur van de Klant bij het bestellen van de Diensten. Voor betalingen via domiciliëring (SEPA Direct Debit of SDD) wijkt TEAMLEADER ORBIT BV op basis van haar interne procedures dus formeel af van de wettelijke verplichting die stelt dat men 14 kalenderdagen op voorhand kennis moet geven van het verschuldigde bedrag alvorens dit te innen.

Indien innen via kredietkaart of domiciliëring niet mogelijk is, moet het gefactureerde bedrag binnen 30 kalenderdagen na de factuurdatum worden betaald.

Voor de verwerking van haar betalingen maakt TEAMLEADER ORBIT BV gebruik van de diensten van externe professionele en gespecialiseerde partners die een betaalplatform exploiteren. De online

betalingen gebeuren via beveiligde protocollen. Alle online betalingen zijn onderworpen aan de algemene voorwaarden van de externe beheerder van het betaalplatform, die als enige verantwoordelijk is voor de correcte verwerking van alle online betalingen.

De financiële gegevens die de Klant ingeeft om een online betaling te verrichten, worden alleen uitgewisseld tussen de externe partner en de betrokken financiële instellingen. TEAMLEADER ORBIT BV heeft geen toegang tot de vertrouwelijke financiële gegevens van de Klant.

De onvoorwaardelijke betaling van het factuurbedrag door de Klant geldt als een uitdrukkelijke aanvaarding van de factuur.

De Klant kan facturen enkel rechtsgeldig betwisten door een e-mail te sturen naar [finance.orbit@teamleader.eu](mailto:finance.orbit@teamleader.eu) binnen zeven (7) kalenderdagen na de factuurdatum, met vermelding van de factuurdatum, het factuurnummer en een gedetailleerde motivering. Een dergelijke betwisting ontslaat de Klant niet van diens betalingsverplichting.

TEAMLEADER ORBIT BV zal gedeeltelijke betalingen van de Klant altijd onder voorbehoud van wijziging en onverlet aanvaarden en eerst toewijzen aan de inningskosten, vervolgens aan de geleden schade, dan aan de verschuldigde rente en pas daarna aan de hoofdsom, waarbij de toewijzing van het betaalde bedrag aan de oudste uitstaande hoofdsom voorrang krijgt.

### 5.3 Gevolgen van niet- of laattijdige betaling

Voor elke factuur die de Klant op de vervaldag niet volledig of slechts gedeeltelijk betaalt, is hij – van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling – een verwijlinterest ten belope van 1 % per maand achterstand verschuldigd. Een reeds begonnen maand telt in dit geval als volledige maand. Het aldus verschuldigde bedrag wordt bovendien nog vermeerderd met alle door TEAMLEADER ORBIT BV betaalde inningskosten, plus 20 % van het factuurbedrag, met een minimum van € 150 (excl. btw) bij wijze van forfaitaire schadevergoeding, onverminderd het recht van TEAMLEADER ORBIT BV om een hogere vergoeding te eisen.

Indien de Klant één of meer facturen niet betaalt, behoudt TEAMLEADER ORBIT BV zich het recht voor om de toegang tot de Diensten tijdelijk op te schorten totdat ze de feitelijke en volledige betaling van de Klant heeft ontvangen. De tijdelijke opschorting van de toegang tot de Diensten heeft echter geen invloed op de voortzetting van de Termijn. Bovendien kan TEAMLEADER ORBIT BV de Overeenkomst eenzijdig opzeggen indien de Klant niet of herhaaldelijk niet tijdig betaalt.

Bij niet- of laattijdige betaling worden alle overige facturen van TEAMLEADER ORBIT BV aan de Klant onmiddellijk opeisbaar, ook al zijn ze nog niet vervallen, en zijn alle toegestane betalingsvoorwaarden niet meer van toepassing. Hetzelfde geldt bij een dreigend faillissement, een gerechtelijke of minnelijke ontbinding, opschorting van betaling, net als bij elk ander feit dat erop wijst dat de Klant insolvent is.

## 6. INTELLECTUELE EIGENDOM

### 6.1 Intellectuele eigendomsrechten van TEAMLEADER ORBIT BV

De Klant erkent uitdrukkelijk dat TEAMLEADER ORBIT BV en haar Verbonden ondernemingen de enige eigenaar zijn en blijven van de Applicatie en/of andere intellectuele eigendomsrechten die daarop

betrekking hebben. Alle dergelijke rechten en goodwill berusten bij TEAMLEADER ORBIT BV en haar Verbonden ondernemingen.

Bijgevolg houdt de licentie die op grond van deze Overeenkomst aan de Klant is verleend (*zie artikel 4.2*) uitsluitend het recht op gebruik – tegen een vergoeding – van de Applicatie en de Diensten in. Op grond van deze Overeenkomst verleent TEAMLEADER ORBIT BV geen impliciete licenties.

Onder geen beding is/verleent een dergelijke licentie:

- Een eigendomsoverdracht van de Applicatie door TEAMLEADER ORBIT BV aan de Klant;
- De Klant enig recht op de Applicatie en de Diensten, noch op handelsnamen en/of handelsmerken van TEAMLEADER ORBIT BV of haar Verbonden ondernemingen; en
- De Klant het recht om TEAMLEADER ORBIT BV te verzoeken een kopie te bezorgen van de software of andere producten waarvan TEAMLEADER ORBIT BV gebruikmaakt om de Diensten te verlenen.

De Klant mag bijgevolg geen gebruik maken van enig handelsmerk, handelsnaam of merknaam van TEAMLEADER ORBIT BV of haar Verbonden ondernemingen (zoals onder andere het gebruik ervan in metatags, trefwoorden of verborgen tekst) zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van TEAMLEADER ORBIT BV en/of haar Verbonden ondernemingen.

Onverminderd het recht van de Klant of eender welke derde om de geldigheid van enige intellectuele eigendom van TEAMLEADER ORBIT BV te betwisten, mag de Klant geen handelingen stellen noch toestaan dat een derde enige handeling stelt die de intellectuele eigendomsrechten van TEAMLEADER ORBIT BV ongeldig zouden kunnen maken of ertegen zouden kunnen indruisen. Denk onder meer aan octrooien, auteursrechten, gedeponeerde ontwerpen, handelsmerken of andere industriële of intellectuele eigendomsrechten. Verder zal de Klant ook niets verzuimen, noch toestaan dat een derde iets verzuimt of een handeling stelt die hetzelfde effect zou hebben.

De Klant verbindt zich ertoe TEAMLEADER ORBIT BV in kennis te stellen van elke feitelijke, dreigende of vermoede inbreuk op om het even welk intellectueel eigendomsrecht van TEAMLEADER ORBIT BV waarvan hij weet zou krijgen, alsook van eender welke aanspraak van een derde als gevolg van het gebruik van de Diensten.

## 6.2 Referenties

Zonder enig recht, enige aanspraak of enig belang toe te kennen, stemt de Klant ermee in dat TEAMLEADER ORBIT BV voor de verlening van haar Diensten, op bijvoorbeeld de Website, correcte informatieve referenties mag maken naar de handelsnamen, handelsmerken of dienstmerken van de Klant (hierna gezamenlijk: de 'Merken').

TEAMLEADER ORBIT BV zal ieder gebruik van om het even welk Merk van de Klant voor de uitvoering van de Diensten onmiddellijk staken bij (i) de beëindiging van de Overeenkomst of (ii) de ontvangst van een kennisgeving van de Klant om een dergelijk gebruik te staken.

## 7. DUUR

Elke Overeenkomst tussen TEAMLEADER ORBIT BV en de Klant over het gebruik van de Applicatie en de Diensten heeft een verlengbare Termijn van één of drie jaar, al naargelang de voorkeur van de Klant bij het bestellen van de Diensten. De duur van de Termijn voor de Klant staat in de Offerte.

Een nieuwe Termijn die in duur gelijk is aan de vorige (initiële of verlengde) Termijn van één (1) jaar resp. drie (3) jaar gaat automatisch in indien de Overeenkomst niet uiterlijk drie (3) maanden voor de Verlengingsdatum door de Klant is opgezegd, wat TEAMLEADER ORBIT BV het recht geeft de Klant voor de verlengde Termijn te factureren.

Bij verlenging van de Overeenkomst wordt qua geldende prijs steeds uitgegaan van het aantal Gebruikersaccounts onmiddellijk voorafgaand aan de Verlengingsdatum (uiteraard met inachtneming van tijdige downgrades).

## 8. OPZEGGING

### 8.1 Opzegging door de Klant

De Klant kan de Overeenkomst beëindigen door een e-mail te sturen naar [support.orbit@teamleader.eu](mailto:support.orbit@teamleader.eu):

(i) Op ieder moment en voor om het even welke reden, mits de opzegging minstens drie (3) maanden voor de Verlengingsdatum gebeurt.

Elke opzegging door de Klant op minder dan drie maanden voor de Verlengingsdatum is zonder gevolg aangezien de Overeenkomst automatisch wordt verlengd (*zie artikel 7*). Bijgevolg zal de Klant verplicht zijn om de factuur voor de verlengde Termijn te betalen, zelfs als de Klant niet van plan is om de Diensten verder te gebruiken;

(ii) Indien de Klant niet kan instemmen met een of meer van de volgende omstandigheden (zonder dat deze opsomming beperkend is) en een dergelijke beëindiging plaatsvindt binnen 30 kalenderdagen na de kennisgeving daarvan door TEAMLEADER ORBIT BV: a) een wijziging in het aanbod van de Diensten die een aanzienlijk nadeel voor de Klant met zich meebrengt (*zie artikel 14*); b) een substantiële wijziging van deze Servicevoorwaarden door TEAMLEADER ORBIT BV (*zie artikel 2.5*); of c) eender welke prijsaanpassing die TEAMLEADER ORBIT BV aankondigt (*zie artikel 3.3*). Onder geen beding geeft dit de Klant het recht om enige vorm van schadevergoeding of compensatie van TEAMLEADER ORBIT BV te eisen;

In elk van deze gevallen geeft TEAMLEADER ORBIT BV de Klant de mogelijkheid om van de Diensten gebruik te blijven maken gedurende een periode van zes (6) maanden vanaf de datum van de kennisgeving, aan de voorwaarden en prijzen die van toepassing waren vóór de kennisgeving.

(iii) Indien de Diensten gedurende meer dan vijf (5) opeenvolgende dagen niet beschikbaar (d.w.z. offline) zijn, op voorwaarde dat de kennisgeving wordt gedaan tijdens deze periode van langdurige onbeschikbaarheid of uiterlijk binnen veertien (14) kalenderdagen daarna.

Voorafgaand aan de opzegging van de Overeenkomst, maar in ieder geval voor de deactivering van alle Gebruikersaccounts door TEAMLEADER ORBIT BV, moet de Klant alle gegevens exporteren met behulp

van de beschikbare exporttools. Export na deactivering van de Gebruikersaccounts van de Klant kan alleen plaatsvinden met de tussenkomst van TEAMLEADER ORBIT BV. Hiervoor mag TEAMLEADER ORBIT BV kosten in rekening brengen.

## 8.2 Opzegging door TEAMLEADER ORBIT BV

Onverminderd enig ander recht of verhaal dat TEAMLEADER ORBIT BV tegenover de Klant zou kunnen hebben, staat het TEAMLEADER ORBIT BV vrij om de Overeenkomst op om het even welk moment en zonder gerechtelijke tussenkomst op te zeggen in uitzonderlijke omstandigheden, die het onmogelijk maken om de professionele samenwerking tussen TEAMLEADER ORBIT BV en de Klant voort te zetten.

De Klant stemt ermee in dat de volgende omstandigheden als uitzonderlijk gelden:

i) Indien TEAMLEADER ORBIT BV vaststelt of gegronde redenen heeft om te veronderstellen dat:

- De Klant een wezenlijke inbreuk pleegt op om het even welke bepaling van deze Servicevoorwaarden (met name als de Klant in strijd met de beperkingen in artikel 4.4 handelt).

In de mate dat ze dit nog nuttig acht zal TEAMLEADER ORBIT BV de Klant eerst over de inbreuk inlichten en hem verzoeken om (i) de situatie recht te zetten en (ii) en de inbreuk niet meer te plegen en, indien mogelijk, (iii) een dergelijke inbreuk of inbreuken in de toekomst te voorkomen.

- De Klant de Diensten voor ongeoorloofde, illegale en/of ongepaste doeleinden gebruikt;
- De Overeenkomst met de Klant gebaseerd is op onjuiste of foutieve informatie van de Klant; of
- De Klant de Diensten bestelde om redenen die niet als objectief redelijk en aanvaardbaar kunnen worden beschouwd.

(ii) Indien de Klant zijn betalingen staakt, het faillissement aanvraagt, failliet wordt verklaard, in vereffening of een soortgelijke procedure gaat of ontbonden wordt;

(iii) Indien de Klant een daad van oneerlijkheid, deloyaliteit of fraude pleegt tegenover TEAMLEADER ORBIT BV of haar Verbonden ondernemingen.

In geval van een dergelijke, per e-mail meegedeelde opzegging van TEAMLEADER ORBIT BV wordt de Overeenkomst automatisch beëindigd zonder opzegtermijn of opzegvergoeding en onverminderd het recht van TEAMLEADER ORBIT BV om van de Klant een bijkomende compensatie te eisen. TEAMLEADER ORBIT BV mag om het even welk verzoek van de Klant weigeren om een (nieuwe) Overeenkomst aan te gaan.

## 8.3 Gevolgen van de opzegging

Bij beëindiging van de Overeenkomst:

- Door de Klant:

TEAMLEADER ORBIT BV verbindt zich ertoe om binnen twee (2) werkdagen – maar in ieder geval niet voordat de lopende Termijn verstrijkt – de Gebruikersaccounts van de Klant te deactiveren. TEAMLEADER ORBIT BV zal naar haar beste vermogen de Klant vooraf in kennis stellen van een dergelijke deactivering.

- Door TEAMLEADER ORBIT BV:

TEAMLEADER ORBIT BV zal (i) de Gebruikersaccounts van de Klant deactiveren en (ii) de Klant informeren dat die laatste de mogelijkheid heeft om gedurende de periode die in de kennisgeving is vermeld de Klantgegevens via de beschikbare exporttools te exporteren;

TEAMLEADER ORBIT BV neemt de nodige voorzorgsmaatregelen om ervoor te zorgen dat Klantgegevens niet verloren gaan, ook niet wanneer de Klant deze niet exporteert voordat de Gebruikersaccounts zijn gedeactiveerd.

TEAMLEADER ORBIT BV zal de Klantgegevens binnen twaalf (12) maanden na de deactivering van de Gebruikersaccounts anonimiseren. Gedurende deze periode van twaalf maanden is gegevensherstel nog altijd mogelijk, maar alleen op kosten van de Klant. Hierna is geen gegevensherstel meer mogelijk.

Bij export worden de Klantgegevens in een formaat bezorgd dat door een machine gelezen kan worden. TEAMLEADER ORBIT BV tracht de geëxporteerde Klantgegevens zo volledig mogelijk te bezorgen, maar kan hiervoor geen sluitende garantie geven.

Bij beëindiging van de overeenkomst moet iedere Partij alle vertrouwelijke informatie en al het materiaal terugbezorgen dat aan de andere Partij toebehoort (*zie artikel 11*).

Indien de Klant de Overeenkomst opzegt om een andere reden dan een grove fout van TEAMLEADER ORBIT BV, is de Klant verplicht om het bedrag voor het resterende deel van de lopende Termijn (en, in voorkomend geval, voor de volgende Termijn) te betalen, zelfs als de Klant de Diensten niet meer zal gebruiken. Bedragen die reeds aan TEAMLEADER ORBIT BV zijn betaald voor de lopende of komende Termijn worden door TEAMLEADER ORBIT BV bewaard en niet teruggestort (ongeacht de duur van de Termijn waarop het voorschot betrekking heeft).

De volgende artikels blijven ook na het verstrijken of de beëindiging van deze Overeenkomst om welke reden dan ook van kracht: Artikels 6 (Intellectuele eigendom), 9 (Aansprakelijkheid), 10 (Persoonsgegevens en Privacy) en 11 (Vertrouwelijkheid).

#### 8.4 Migratie naar een andere dienstverlener

Bij beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook zal TEAMLEADER ORBIT BV, op redelijk verzoek van de Klant, alle hulp en medewerking verlenen die de Klant redelijkerwijs nodig acht om de migratie naar een andere dienstverlener snel en vlot te laten verlopen.

De Klant dient TEAMLEADER ORBIT BV de verleende migratiediensten conform de vooropgestelde tijd en op basis van een overeengekomen uurtarief te vergoeden. De laattijdige betaling van deze vergoeding kan leiden tot verwijlinteressen en inningskosten (*zie art. 5.3*) alsook tot een stopzetting van de migratiediensten.

## 9. AANSPRAKELIJKHEID

De aansprakelijkheid van TEAMLEADER ORBIT BV is beperkt tot het laagste van de volgende twee bedragen: (i) drie maanden vergoeding voor de Diensten voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis, of (ii) het bedrag dat de verzekeraar van TEAMLEADER ORBIT BV conform de afgesloten



polis uitbetaalt. De aansprakelijkheid van TEAMLEADER ORBIT BV is in ieder geval beperkt tot de wettelijke aansprakelijkheid op grond van de Belgische wetgeving.

Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld of vooropgesteld in deze Servicevoorwaarden en voor zover wettelijk toegestaan, worden de Diensten op een 'as is'-basis verleend. TEAMLEADER ORBIT BV wijst dan ook iedere en alle andere – zowel expliciete als impliciete – beloften, voorwaarden, verklaringen en garanties van de hand, met inbegrip van onder andere alle impliciete garanties inzake geschiktheid voor een bepaald doel, tevredenstellende kwaliteit, redelijke vaardigheid en zorg, systeemintegratie en/of nauwkeurigheid van de gegevens.

Verder garandeert TEAMLEADER ORBIT BV evenmin dat de Diensten aan alle eisen van de Klant zullen voldoen. Des te meer omdat de Klant de mogelijkheid heeft om (i) gebruik te maken van een demo alvorens een betalende klant te worden en (ii) te allen tijde TEAMLEADER ORBIT BV ter zake om extra informatie kan vragen. Derhalve verklaart de Klant voldoende geïnformeerd te zijn over de inhoud en de omvang van de Diensten.

Zonder afbreuk te doen aan enige andersluidende bepaling in deze Servicevoorwaarden (en de Overeenkomst inzake het dienstverleningsniveau in Bijlage 2) garandeert TEAMLEADER ORBIT BV niet dat: (i) de prestatie van de Diensten niet onderbroken zal worden of zonder fouten zal verlopen, noch dat alle fouten en/of bugs (binnen een redelijke tijdspanne) verholpen zullen worden; (ii) de Diensten voortdurend beschikbaar, vrij van virussen, op tijd en volledig zullen zijn; of (iii) de informatie die in het kader van de Diensten wordt verstrekt, volledig, correct, nauwkeurig en niet-misleitend zal zijn.

De Klant en zijn Gebruikers bepalen hun beoogde gebruik van de Diensten geheel op eigen verantwoordelijkheid en risico. TEAMLEADER ORBIT BV kan geenszins aansprakelijk worden gesteld voor enige directe of indirecte schade die uit dit beoogde gebruik zou voortvloeien. Daarom zullen de Klant en zijn Gebruikers als enige verantwoordelijk zijn voor eventuele schade aan hun computer(programma's), draadloze toestellen en/of andere uitrusting die veroorzaakt is door het gebruik van de Diensten.

TEAMLEADER ORBIT BV is evenmin aansprakelijk voor:

- Indirecte en/of gevolgschade (met inbegrip van onder andere inkomstenverlies, verlies van goodwill en schade aan het eigendom van de Klant veroorzaakt door de Diensten). Deze beperking van aansprakelijkheid geldt ook wanneer de Klant TEAMLEADER ORBIT BV specifiek informeerde over het mogelijke verlies;
- Gebreken die direct of indirect zijn veroorzaakt door een handeling van de Klant of een derde, ongeacht of deze zijn veroorzaakt door een fout of nalatigheid;
- Schade veroorzaakt door het gebruik van de Tool, de App en de Diensten voor een ander doel dan dat waarvoor ze zijn ontwikkeld of door TEAMLEADER ORBIT BV zijn bedoeld;
- Bijkomende schade veroorzaakt door het verdere gebruik van de Diensten door de Klant nadat een defect is vastgesteld;
- Het verlies of onjuist gebruik van de Klantgegevens, tenzij dit uitsluitend aan TEAMLEADER ORBIT BV te wijten is;
- Schade veroorzaakt door het niet opvolgen van om het even welk advies en/of richtlijnen die TEAMLEADER ORBIT BV eventueel gegeven heeft, en die TEAMLEADER ORBIT BV altijd op discretionaire basis verstrekt;

- Schade veroorzaakt door overmacht of 'hardship' (zie artikel 15).

Voorts stemt de Klant ermee in dat TEAMLEADER ORBIT BV geen enkele garantie biedt dat de Diensten zullen voldoen aan de voorschriften of eisen die op eender welk juridisch vlak van toepassing zijn, met uitzondering van de voorschriften of eisen die in België gelden op het moment dat de Partijen de Overeenkomst sluiten. TEAMLEADER ORBIT BV kan dus voor geen enkele navolgende wijziging van om het even welke aard in dergelijke wet- en/of regelgeving aansprakelijk worden gesteld.

De Klant wordt geacht geen (vertrouwelijke) informatie (bv. een Excel-blad met gegevens, met inbegrip van Klantengegevens) noch inloggegevens te verstrekken aan een werknemer van TEAMLEADER ORBIT BV, op welke wijze en om welke reden dan ook. Indien de Klant, ondanks het voorgaande, dergelijke gegevens toch aan TEAMLEADER ORBIT BV verstrekt, erkent hij dat hij daarmee geheel op eigen risico handelt. In dat geval kan TEAMLEADER ORBIT BV niet dezelfde beveiliging en vertrouwelijkheid van de verstrekte informatie garanderen, zoals dat wel het geval is met de Klantengegevens.

De Klant zal TEAMLEADER ORBIT BV en/of een Gevrijwaarde van TEAMLEADER ORBIT BV vergoeden en/of vrijwaren voor en tegen alle vorderingen, van welke aard dan ook, die zouden kunnen voortvloeien uit het bestaan, de uitvoering, de niet-naleving en/of de beëindiging van deze Servicevoorwaarden en die zijn veroorzaakt door zijn eigen nalatigheid, fout of onzorgvuldigheid of door een van zijn Gebruikers.

## 10. PERSOONSGEGEVENS EN PRIVACY

### 10.1 TEAMLEADER ORBIT BV als verwerkingsverantwoordelijke

TEAMLEADER ORBIT BV verwerkt persoonsgegevens van de (potentiële) Klant, zijn Gebruikers en/of andere werknemers van de Klant. Aangezien TEAMLEADER ORBIT BV persoonsgegevens verwerkt voor een reeks eigen doeleinden (voornamelijk om de Diensten te verlenen, maar bijvoorbeeld ook om nieuwsbrieven en andere marketingcommunicatie te versturen), treedt TEAMLEADER ORBIT BV op als 'verwerkingsverantwoordelijke' in de zin van de Privacywetgeving.

De Privacyverklaring van TEAMLEADER ORBIT BV bevat alle relevante informatie over de manier waarop TEAMLEADER ORBIT BV als verwerkingsverantwoordelijke met persoonsgegevens omgaat (met inbegrip van: de doeleinden van de gegevensverwerking, de aard van de te verwerken persoonsgegevens, de periode waarin ze worden bewaard, de ontvangers van de gegevens, enz.). De Privacyverklaring van TEAMLEADER ORBIT BV moet samen met het Cookiebeleid van TEAMLEADER ORBIT BV worden gelezen.

Door een Overeenkomst met TEAMLEADER ORBIT BV aan te gaan – of zich in te schrijven voor een demo – erkent de Klant dat hij de Privacyverklaring heeft gelezen en de inhoud ervan begrijpt.

### 10.2 TEAMLEADER ORBIT BV als gegevensverwerker

Wat de verwerking van Persoonsgegevens betreft, erkent de Klant dat hij optreedt als 'verwerkingsverantwoordelijke' en TEAMLEADER ORBIT BV als 'verwerker' in de zin van de Privacywetgeving. Alle regelingen die de Partijen in dit verband overeenkomen, zullen uitsluitend beheerst worden door de Gegevensverwerkingsovereenkomst, die als Bijlage 3 aan deze Servicevoorwaarden is gehecht.

Door een Overeenkomst met TEAMLEADER ORBIT BV te sluiten – of zich in te schrijven voor een demo – geeft de Klant te kennen dat hij de Gegevensverwerkingsovereenkomst heeft gelezen en aanvaardt.

## 11. VERTROUWELIJKHEID

### 11.1 Algemeen

Alle informatie die de Partijen schriftelijk of mondeling met elkaar uitwisselen alvorens de Overeenkomst te sluiten en tijdens de looptijd ervan geldt als vertrouwelijk en dient door iedere Partij met de strengste geheimhouding te worden behandeld.

Deze omvat, maar is niet beperkt tot: alle informatie van financiële, commerciële, juridische, fiscale, sociale, technische en organisatorische aard, bedrijfs- en handelsgeheimen, gegevens van zakenpartners, klanten- en leveranciersgegevens, gegevens van werknemers, persoonsgegevens, programma's, broncodes, computerprogramma's, computercode, modules, scripts, algoritmen, kenmerken en werkwijzen, uitvindingen (al dan niet patenteerbaar), processen, schema's, testprocedures, softwareontwerp en -architectuur, ontwerp- en functiespecificaties. In het geval van de Klant omvat deze ook Klantengegevens.

Concreet zal de ontvanger:

- De vertrouwelijke informatie uitsluitend gebruiken voor eigen rekening en met de strengste geheimhouding;
- De vertrouwelijke informatie op geen enkele manier of voor geen enkel ander doel dan de (mogelijke) samenwerking tussen de Partijen gebruiken, reproduceren of toewijzen;
- Geen reverse engineering, demontage of decompilatie van vertrouwelijke informatie uitvoeren, noch anderen toestemming geven om dat te doen;
- Geen commercieel voordeel halen uit de vertrouwelijke informatie;
- De vertrouwelijke informatie waarvan hij kennis heeft niet zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de bekendmakende partij aan derden onthullen, openbaar maken of ter beschikking stellen;
- Dergelijke vertrouwelijke informatie alleen onthullen aan werknemers die deze in het kader van de (mogelijke) samenwerking tussen de Partijen moeten kennen. Daarnaast verklaart en garandeert de ontvanger dat deze werknemers er vooraf, als voorwaarde voor hun tewerkstelling, mee hebben ingestemd om gebonden te zijn door de voorwaarden en bepalingen die in wezen vergelijkbaar zijn met die welke onder deze Servicevoorwaarden van toepassing zijn op de ontvanger.

De bekendmakende partij blijft te allen tijde de enige eigenaar van haar vertrouwelijke informatie. Behalve zoals uitdrukkelijk vermeld in artikel 11.3, verleent niets in deze Servicevoorwaarden de ontvanger enig recht op of belang in de vertrouwelijke informatie.

Deze vertrouwelijkheidsverplichting geldt voor de duur van de Overeenkomst tussen de Partijen en voor een periode van vijf (5) jaar na de beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook.

## 11.2 Uitzonderingen die voor beide Partijen gelden

De verplichtingen, zoals bepaald in artikel 11.1, zijn niet van toepassing op de volgende informatie:

- Informatie die publiekelijk beschikbaar is, publiekelijk werd verspreid en/of bekend is bij het grote publiek op het moment van de mededeling;
- Informatie die de ontvanger op rechtmatige wijze en niet-vertrouwelijke basis ontving van een andere partij dan de bekendmakende partij, waarbij deze derde op zijn beurt niet gebonden is aan enige vertrouwelijkheidsovereenkomst met de bekendmakende partij;
- Informatie waarvan de onthulling/aankondiging bij wet vereist is of door een rechtbank of overheidsbesluit (van om het even welke aard) is opgelegd. In dat geval zal de ontvanger, alvorens iets te onthullen/aan te kondigen, de omvang en de manier van deze onthulling/aankondiging met de bekendmakende partij bespreken.

## 11.3 Uitzonderingen die van toepassing zijn op TEAMLEADER ORBIT BV

Afwijkend van de in artikel 11.1 genoemde vertrouwelijkheidsverplichting verleent de Klant TEAMLEADER ORBIT BV en haar Verbonden ondernemingen uitdrukkelijk een wereldwijde, eeuwigdurende, onherroepelijke, royaltyvrije licentie om:

- Ieder idee, verbeteringsverzoek en iedere input, suggestie, aanbeveling, correctie of andere feedback van de Klant waarmee de Applicatie en de Diensten verbeterd en/of uitgebreid kunnen worden, te gebruiken en/of te verhandelen;
- Kwantitatieve gegevens die zijn afgeleid van het gebruik van de Diensten door de Klant (bv. het gemiddelde aantal uitgeschreven facturen, toegevoegde contacten, gebruikers ...) voor hun zakelijke doeleinden te verzamelen, te gebruiken en bekend te maken, met inbegrip van sectorale analyse, benchmarking, analyse en marketing. Alle verzamelde, gebruikte en bekendgemaakte gegevens zullen alleen in geaggregeerde en niet-geïdentificeerde vorm beschikbaar zijn en de Klant, zijn Gebruikers of derden niet identificeren;
- Van alle anonieme en geanonimiseerde Klantgegevens (d.w.z. gegevens waarmee een persoon niet kan worden geïdentificeerd) gebruik te maken voor commerciële doeleinden.

## 12. BESCHIKBAARHEID, REGELMATIG ONDERHOUD EN UPDATES

Mochten er zich problemen voordoen met de beschikbaarheid van de Diensten, dan verbindt TEAMLEADER ORBIT BV er zich toe om haar uiterste best te zullen doen om het probleem zo snel als redelijkerwijs mogelijk op te lossen, zonder echter enige garantie te geven wat de respons- en oplostijd betreft. Het staat TEAMLEADER ORBIT BV in ieder geval en waar gepast vrij om te bepalen wat in dit opzicht als een gepaste oplossing of compensatie ten aanzien van haar Klanten kan dienen.

TEAMLEADER ORBIT BV wil de kwaliteit van de Diensten hooghouden door regelmatig onderhoudswerkzaamheden en updates uit te voeren. TEAMLEADER ORBIT BV verbindt zich ertoe de impact van dergelijke onderhoudsactiviteiten en updates op de beschikbaarheid van de Diensten tot een minimum te beperken, maar sluit enige onbeschikbaarheid in dit opzicht niet uit. In ieder geval zal

TEAMLEADER ORBIT BV haar uiterste best doen om de Klant hiervan te gepasten tijde te informeren, tenzij dit onmogelijk of niet zinvol is (zoals in dringende gevallen).

Onder geen beding zal TEAMLEADER ORBIT BV verplicht zijn de Klant te vergoeden voor de uitvaltijd.

Raadpleeg voor meer informatie de Overeenkomst inzake het dienstverleningsniveau, die als Bijlage 2 bij deze Servicevoorwaarden is gevoegd.

### 13. MEDEDELINGEN VAN TEAMLEADER ORBIT BV

Alle kennisgevingen die TEAMLEADER ORBIT BV op grond van deze Overeenkomst aan de Klant moet doen, zullen afdoende zijn indien TEAMLEADER ORBIT BV haar Mededeling richt aan de laatst bekende contactgegevens van de Klant (die hij mogelijk verstrekte toen hij zich inschreef). Van alle Gebruikers wordt verwacht dat zij hun contactgegevens actueel houden. TEAMLEADER ORBIT BV kan niet aansprakelijk worden gesteld als een Klant een bepaalde Mededeling niet heeft ontvangen omdat de beschikbare contactgegevens niet meer actueel waren.

Elke formele mededeling aan TEAMLEADER ORBIT BV dient gericht te worden aan de contactadressen die voor dit doel in deze Servicevoorwaarden zijn opgenomen.

### 14. WIJZIGINGEN VAN DE DIENSTEN

TEAMLEADER ORBIT BV heeft het recht om te allen tijde het aanbod en de samenstelling van haar Diensten (met inbegrip van de ondersteunde functionaliteiten) te wijzigen. In voorkomend geval zal TEAMLEADER ORBIT BV de Klant hierover binnen een redelijke termijn, voorafgaand aan een wijziging informeren via een Mededeling.

### 15. OVERMAGHT/'HARDSHIP'

TEAMLEADER ORBIT BV kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet nakomen van om het even welke van haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst indien dit te wijten is aan overmacht of 'hardship' (onvoorziene omstandigheden).

Gebruikelijke situaties van overmacht of hardship zijn onder meer de volgende: alle omstandigheden die bij het sluiten van de Overeenkomst redelijkerwijs niet te voorzien en onvermijdelijk waren, en die TEAMLEADER ORBIT BV beletten de Overeenkomst uit te voeren, of die de uitvoering van de Overeenkomst financieel of anderszins moeilijker maken dan normaal het geval zou zijn (met inbegrip van onder andere: oorlog, natuurrampen, brand, inbeslagname, epidemieën en pandemieën, vertragingen bij of faillissement van derden die TEAMLEADER ORBIT BV inschakelde, personeelstekort, stakingen, organisatorische omstandigheden, dreiging of daden van terrorisme, interventies van de overheid, stroomuitval en storingen of onderbrekingen van om het even welke communicatieapparatuur, software of hardware).

De genoemde situaties geven TEAMLEADER ORBIT BV het recht om de uitvoering van de Overeenkomst te herzien en/of op te schorten via een eenvoudige schriftelijke kennisgeving aan de Klant, zonder dat TEAMLEADER ORBIT BV tot schadevergoeding gehouden is. TEAMLEADER ORBIT BV heeft het recht om de Overeenkomst op te zeggen indien de situatie van overmacht en/of hardship langer dan twee (2) maanden aanhoudt.

## 16. VERREKENING (COMPENSATIE)

Overeenkomstig de bepalingen van de Belgische Wet op financiële zekerheden van 15 december 2004 komen de Partijen overeen dat ze in hun onderlinge relatie, vanaf het begin van de Overeenkomst, alle bestaande en toekomstige schulden altijd automatisch en van rechtswege met elkaar zullen verrekenen en compenseren, ongeacht de vervaldag, het doel of de munteenheid.

Indien er meerdere schuldeisers zijn, zal de vordering van de andere partij op de partij die met meerdere schuldeisers te maken heeft, altijd beperkt blijven tot wat er overblijft na verrekening van de aan te rekenen bedragen. Bovendien zal de permanente verrekening in ieder geval rechtsgevolgen hebben ten aanzien van de curator en de overige schuldeisers, die zelf dus geen bezwaar kunnen aantekenen noch zich kunnen verzetten tegen om het even welke genoemde verrekening of schuldvergelijking die de Partijen zouden verrichten.

## 17. TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTBANK

Alle kwesties, vragen en geschillen over de geldigheid, interpretatie, handhaving, uitvoering of beëindiging van deze Overeenkomst worden beheerst door en uitgelegd volgens de bepalingen van het Belgische recht.

Alle geschillen over de geldigheid, de interpretatie, de tenuitvoerlegging, de uitvoering of de beëindiging van deze Overeenkomst zullen uitsluitend worden beslecht door de rechtbanken van de plaats waar de maatschappelijke zetel van TEAMLEADER ORBIT BV gevestigd is.

## 18. TAAL

Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, erkent de Klant dat de taal van deze Servicevoorwaarden ook de voertaal is in alle commerciële transacties met TEAMLEADER ORBIT BV.

Deze Servicevoorwaarden zijn oorspronkelijk in het Engels opgesteld. Vertalingen of documenten die in een andere taal zijn opgesteld, gelden altijd als een geste ten aanzien van de Klant. In het geval van een conflict tussen de verschillende versies, heeft de Engelse versie altijd voorrang.

## 19. DIVERSE BEPALINGEN

De nietigheid van een of meer bepalingen of een deel van deze Servicevoorwaarden laat de geldigheid en afdwingbaarheid van de andere clausules en/of de rest van de desbetreffende bepaling onaangetast. In voorkomend geval zullen de Partijen onderhandelen om de nietige bepaling door een gelijkwaardige clause te vervangen die in overeenstemming is met de geest van deze Servicevoorwaarden. Indien de Partijen hierover geen akkoord bereiken, kan de bevoegde rechter de nietige bepaling matigen tot wat (wettelijk) is toegestaan.

Indien TEAMLEADER ORBIT BV om het even welk van haar rechten (herhaaldelijk) niet uitoefent, kan dit slechts worden opgevat als het gedogen van een bepaalde situatie en impliceert het geenszins een verzaking van haar rechten.

TEAMLEADER ORBIT BV heeft het recht om deze Overeenkomst geheel of gedeeltelijk toe te wijzen of over te dragen aan een Verbonden onderneming of een ander bedrijf bij een verkoop, overdracht, fusie, consolidatie of enige andere beschikking van (praktisch) al haar activa of activiteiten op voorwaarde dat ze de Klant hiervan formeel en schriftelijk in kennis stelt.

# BIJLAGE 1: Prijzen

## 1. Gebruikersaccounts:

De prijs voor de Diensten is gebaseerd op het aantal Gebruikersaccounts. TEAMLEADER ORBIT BV onderscheidt Vaste en Tijdelijke gebruikersaccounts:

- **€ 50 per Vast gebruikersaccount / maand**  
*Als vuistregel geldt dat het aantal Vaste gebruikersaccounts is vastgesteld op 80 % van het aantal werknemers van de Klant. Het minimum aantal (gefactureerde) Vaste gebruikersaccounts per Klant is 10.*
- **€ 60 per Tijdelijk gebruikersaccount / maand**

De totale prijs voor de Diensten wordt berekend over alle Gebruikersaccounts, ongeacht of deze geactiveerd of gedeactiveerd zijn.

Een verwijderd Gebruikersaccount komt niet in aanmerking voor de berekening van het totale aantal Gebruikersaccounts. Merk op dat Vaste gebruikersaccounts pas vanaf de volgende Termijn kunnen worden verwijderd en op voorwaarde dat de Klant het aantal tijdig (d.w.z. 3 maanden voor de Verlengingsdatum) heeft verminderd. Tijdelijke gebruikersaccounts kunnen op elk moment van de lopende Termijn tijdelijk worden gedeactiveerd of definitief worden verwijderd, maar tellen nog steeds als actieve Gebruikersaccounts in de maand waarin ze gedeactiveerd of verwijderd worden en zullen dus moeten worden betaald.

Naast Vaste en Tijdelijke gebruikersaccounts kan de Klant ook zogenaamde Freelance gebruikersaccounts toevoegen:

- **€ 5 per dag dat een Freelance gebruikersaccount actief is**

De Klant zal een factuur ontvangen voor elke dag dat een freelance Gebruiker toegang heeft tot de Applicatie en voor elke dag die als 'actief' is gemarkeerd in zijn/haar planningsvenster of urenstaat binnen de Applicatie. Voor alle duidelijkheid: het is voldoende dat de Freelancer één keer inlogt, ongeacht of hij/zij de urenstaten invult of op het dagschema staat. TEAMLEADER ORBIT BV zal deze Freelance gebruikersaccounts maandelijks factureren.

## 2. Aanvullende diensten:

De Klant kan ook een reeks Aanvullende diensten aanvragen boven op het basispakket dat op de Website is beschreven:

- Extra opslagcapaciteit boven 50 GB: € 0,50/maand per extra GB;
- Reactivering van een verwijderd Gebruikersaccount: € 150/Gebruikersaccount;
- Set-up en training: prijs zoals vermeld op de Website;
- Twee of meer klantaccounts op de Applicatie samenvoegen: € 125 per begonnen uur;
- Alle andere Diensten die buiten het toepassingsgebied van het basispakket vallen: € 125 per begonnen uur.

Alle bovenstaande prijzen zijn exclusief btw en reiskosten buiten België.

In voorkomend geval ontvangt de Klant eerst een offerte voor de Aanvullende diensten.



# BIJLAGE 2: Overeenkomst inzake het dienstverleningsniveau (Service Level Agreement of SLA)

## Inleiding

Dit document beschrijft de ondersteuning en het dienstverleningsniveau voor Teamleader Orbit.

We ondersteunen de Klant bij de installatie, het onderhoud en de update van onze Diensten. Bovendien verlenen we ondersteuning om problemen op te lossen die voortvloeien uit het gebruik van onze Diensten en de hardware-interface van randapparatuur, naast het loggen van verbeteringsverzoeken en bugs die de Klant heeft ingediend of gemeld.

## Definities

In deze Overeenkomst inzake het dienstverleningsniveau hebben onderstaande begrippen de volgende betekenis (indien ze met een hoofdletter geschreven zijn):

<b>Kantooruren</b>	Van maandag tot vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur (CET), met uitzondering van de Belgische en Nederlandse feestdagen of compensatiedagen voor feestdagen die in het weekend vallen.
<b>Periodiek onderhoud</b>	Geplande interventies aan de Applicatie.
<b>RPO</b> (Recovery Point Objective - Herstelpuntdoelstelling)	Beschrijft de aanvaardbare hoeveelheid gegevensverlies gemeten in de tijd na een kritieke storing.
<b>RTO</b> (Recovery Time Objective - Hersteltermijndoelstelling)	De tijdsduur en het serviceniveau waarbinnen een bedrijfsproces na een storing moet worden hersteld.
<b>Responstijd</b>	De tijd tussen het aanmaken van een supportticket door de Klant en het moment dat het Supportteam hierop reageert.
<b>Oplostijd</b>	De tijd tussen het moment dat het Supportteam begint te handelen naar aanleiding van een supportticket en het ogenblik dat het probleem is opgelost. De tijd die het team heeft gewacht op de input van de Klant wordt hier niet bijgeteld.

## Uitsluitingen

De SLA is alleen van toepassing op productieplatforms; er is geen SLA voor test- of ontwikkelplatforms. De SLA is niet van toepassing wanneer de serviceniveaus niet worden gehaald als gevolg van:

- Factoren buiten de redelijke controle van TEAMLEADER ORBIT BV, Overmacht;
- Storingen door een verkeerde aansluiting op de Diensten;
- Ongepast gebruik van de Diensten;
- Handelingen van de Klant met de expliciete bedoeling om een uitvaltijd teweeg te brengen.

## Hosting van de Applicatie

De Applicatie is gehost op Microsoft Azure.

Microsoft Azure is een van 's werelds toonaangevende hostingproviders en is gespecialiseerd in het ondersteunen van bedrijfskritieke applicaties. Een onafhankelijke, erkende certificeringsinstantie auditeert het platform van Microsoft Azure minstens jaarlijks op de naleving van ISO/IEC 27001 en ISO/IEC 27018 en certificeert dat de toepasselijke beveiligingscontroles aanwezig zijn en doeltreffend werken.

Meer informatie over de cloud van Microsoft Azure en de verschillende certificeringen is te vinden op: <https://azure.microsoft.com/en-us/support/trust-center/>

De instelling van de Applicatie is in nauwe samenwerking met mensen van Microsoft geconfigureerd, waarbij de best practices werden gevolgd om een maximale betrouwbaarheid/beveiliging en de beste prestaties te garanderen. De Applicatie draait op een virtueel gescheiden, gesegregeerd netwerk en de modules zijn gescheiden van het openbare internet door meerdere firewalls/load balancers.

Alle onderdelen van de Applicatie en alle Klantgegevens bevinden zich op servers in de cloud van Microsoft binnen de (westelijke) EU.

## Beschikbaarheid van de Diensten

De Applicatie maakt gebruik van een redundante architectuur. De storing van een enkel onderdeel leidt bijna nooit tot uitvaltijd voor de eindgebruiker. Verschillende externe en onafhankelijke monitoringoplossingen bewaken continu de bedrijfstijd van onze Applicatie en geven meldingen wanneer er een probleem wordt gedetecteerd. Een van de externe tools (Pingdom) genereert objectieve statistieken over de bedrijfstijd.

De beschikbaarheid van de Applicatie is gedefinieerd als het percentage van de tijd dat onze Applicatie in een maand beschikbaar is (met een reactietijd binnen 1000 ms). De meting wordt elke 60 seconden uitgevoerd, met uitzondering van onderhoudsintervallen.

TEAMLEADER ORBIT BV verklaart dat de Applicatie volgens de redelijke sectorale praktijken (99,7 %) operationeel zal zijn.

Buiten de onderhoudswerkzaamheden om, resulteert dit bijvoorbeeld in een maximale uitvaltijd van 44 minuten op een maand van 31 dagen. Als we kijken naar de staat van de Diensten in de afgelopen twee jaar, komen onderbrekingen tijdens de kantooruren (bijna) niet voor.

## Onderhoud

We onderscheiden drie verschillende types van onderhoud:

### 1. Klein onderhoud

Interventies die geen of nauwelijks impact hebben op de beschikbaarheid van onze Applicatie. De impactduur varieert van nul tot 120 seconden.

Kleine onderhoudswerkzaamheden die uitvaltijd veroorzaken, worden buiten de kantooruren uitgevoerd, maar kunnen – onder uitzonderlijke omstandigheden – ook overdag plaatsvinden (max. 6 keer per jaar).

### 2. Groot onderhoud

Interventies die een ernstige impact hebben op de algemene dienstverlening worden altijd buiten de kantooruren uitgevoerd en – wanneer de verwachte uitvaltijd meer dan 30 minuten bedraagt – 48 uur van tevoren aangekondigd.

### 3. Dringend onderhoud

In een enkel geval kan ons ondersteuningsteam genoodzaakt zijn om een interventie zonder voorafgaande kennisgeving uit te voeren. In dat geval worden Klanten via onze statuspagina geïnformeerd, die we ieder halfuur actualiseren.

## Helpdesk en ondersteuning

Betalende Klanten kunnen problemen melden of assistentie vragen via de helpdesk. Het volstaat om een e-mail te sturen naar [support.orbit@teamleader.eu](mailto:support.orbit@teamleader.eu) of online naar [support.orbit.teamleader.eu](https://support.orbit.teamleader.eu) te gaan om een supportticket aan te maken.

De helpdesk is bemand tijdens de Kantooruren. Buiten de Kantooruren aangemaakte tickets worden de volgende werkdag behandeld, tenzij ze via de ondersteuningshotline (+32 2 880 82 00) worden geactiveerd.

Een defect wordt gedefinieerd als een recent probleem met functionaliteit die in het verleden wel werkte, maar niet op dit moment. In de onderstaande tabel staan de respons- en oplostijddoelstellingen voor defecten:

Niveau	Beschrijving	Responstijd	Oplostijd
Kritiek	Een ernstige storing of uitvaltijd waardoor de Applicatie niet meer kan worden gebruikt.	0-2 u	4 u
Hoog	De Applicatie is beschikbaar, maar een bepaalde functionaliteit werkt niet en de gebruikers kunnen hun normale werkzaamheden niet uitvoeren.	2 u	24 u
Normaal	De Applicatie is beschikbaar en de functionaliteit werkt, maar een defect veroorzaakt ongemak voor de gebruikers.	4 u	48 uur of de volgende service-update

*Opgelet: de bovenstaande respons- en oplostijden zijn gebaseerd op een inspanningsbasis en zijn geen toezeggingen of garanties ten aanzien van de Klant.*

## Back-ups

Om de acht uur wordt er een back-up gemaakt. Back-ups worden 90 dagen bewaard.

RPO: 8 u

RTO: 2 u

Back-ups zijn beveiligd op een opslagaccount op het platform van Microsoft Azure. Dit account maakt gebruik van georedundante opslag. Dit betekent dat er meerdere kopieën van de gegevens beschikbaar zijn op verschillende fysieke locaties. Zo gaan er geen gegevens verloren als er zich in een van de datacenters een rampzalige storing voordoet.

## Beveiligingsaudits en kwetsbaarheidsbeoordelingen

We verwelkomen externe beveiligingsaudits en -beoordelingen, maar we moeten wel op de hoogte zijn van elke evaluatie die op onze systemen plaatsvindt. Daarom is iedere vorm van beveiliging of prestatiescanning op onze infrastructuur verboden zonder de schriftelijke toestemming van TEAMLEADER ORBIT BV.

We kunnen een kwetsbaarheidsbeoordeling of beveiligingsaudit toestaan als:

- de gebruikte methodes niet-destructief zijn;
- de evaluatie alleen plaatsvindt binnen het overeengekomen tijdsvenster;
- de evaluatie de overeengekomen elementen (IP-adressen, machines, domeinen ...) omvat;
- de resultaten van de evaluatie onmiddellijk na de beoordeling met het beveiligingspersoneel van TEAMLEADER ORBIT BV worden gedeeld;
- de resultaten van de evaluatie vertrouwelijk worden behandeld en nooit aan derden worden onthuld;

- de evaluatie onmiddellijk wordt onderbroken als TEAMLEADER ORBIT BV hierom verzoekt.

TEAMLEADER ORBIT BV is onder geen beding verplicht om externe beveiligingsaudits en -beoordelingen toe te staan.

Alle kosten van dergelijke beveiligingsaudits of kwetsbaarheidsbeoordelingen zijn voor rekening van de Klant.

# BIJLAGE 3: Gegevensverwerkingsovereenkomst

## OVERWEGINGEN

Voor de uitvoering van bepaalde activiteiten en diensten voor de Klant hebben TEAMLEADER ORBIT BV en haar Verbonden ondernemingen toegang tot persoonsgegevens nodig en/of zullen zij deze moeten verwerken. Hiervoor is de Klant op grond van de Privacywetgeving de 'verwerkingsverantwoordelijke'.

Met deze Gegevensverwerkingsovereenkomst (hierna: 'DPA') wensen de Partijen hun wederzijdse overeenkomsten met betrekking tot (i) het beheer, de beveiliging en/of de verwerking van dergelijke persoonsgegevens en (ii) de verplichting van de Partijen om de Privacywetgeving na te leven, schriftelijk vast te leggen.

## DAAROM ZIJN DE PARTIJEN HET VOLGENDE OVEREENGEKOMEN

### 1. Definities

In deze DPA hebben de volgende begrippen (indien ze met hoofdletter zijn geschreven) de in dit artikel omschreven betekenis.

'Overeenkomst', 'Applicatie', 'Persoonsgegevens van klanten', 'Privacywetgeving' en 'Diensten' hebben de betekenis die eraan wordt gegeven in de Servicevoorwaarden.

'Verwerkingsverantwoordelijke', 'Betrokkene', 'Datalek', 'Persoonsgegevens', 'Verwerker' en 'Verwerken/Verwerking' hebben de betekenis die eraan wordt gegeven in de Privacywetgeving.

**Opdracht:** Alle activiteiten die TEAMLEADER ORBIT BV voor de Klant uitvoert en elke andere vorm van samenwerking waarbij TEAMLEADER ORBIT BV en haar Verbonden ondernemingen Persoonsgegevens voor de Klant verwerken, ongeacht de juridische aard van de overeenkomst op grond waarvan deze Verwerking plaatsvindt;

**Subverwerker:** Iedere Verwerker die TEAMLEADER ORBIT BV en haar Verbonden ondernemingen hebben ingeschakeld en gemachtigd omdat deze toegang nodig heeft tot bepaalde Persoonsgegevens van klanten en die moet verwerken om onderdelen van de Diensten en technische ondersteuning te verlenen.

Deze DPA bevat de volgende overzichten:

- **Overzicht I:** Overzicht van (i) de Persoonsgegevens waarvan de Partijen verwachten dat deze het voorwerp zullen zijn van de Verwerking, (ii) de categorieën van Betrokkenen, waarvan de Partijen verwachten dat deze het voorwerp zullen zijn van de Verwerking, (iii) het gebruik (d.w.z. de manier(en) van Verwerking) van de Persoonsgegevens, (iv) de doelen en middelen van deze Verwerking en (v) de termijn(en) gedurende welke de (verschillende types) Persoonsgegevens zullen worden opgeslagen;
- **Overzicht II:** Overzicht en beschrijving van de beveiligingsmaatregelen die TEAMLEADER ORBIT BV en haar Verbonden ondernemingen in het kader van deze DPA hebben getroffen.

## 2. Rollen van de Partijen

De Partijen erkennen en komen overeen dat voor de Verwerking van Persoonsgegevens van klanten, de Klant als 'Verwerkingsverantwoordelijke' en TEAMLEADER ORBIT BV als 'Verwerker' worden beschouwd. TEAMLEADER ORBIT BV mag Subverwerker(s) inschakelen overeenkomstig de in artikel 6 gestelde eisen.

## 3. Gebruik van de Applicatie en/of de Diensten

3.1 De Klant erkent uitdrukkelijk dat:

- (i) TEAMLEADER ORBIT BV uitsluitend optreedt als bemiddelaar van de Applicatie en/of de Diensten. De Klant is dus als enige verantwoordelijk voor het gebruik dat hij maakt van de Applicatie en/of de Diensten;
- (ii) Hij als enige verantwoordelijk is voor de naleving van alle wet- en regelgeving (zoals onder andere de bewaartermijn) die op hem van toepassing is bij het gebruik van de Applicatie en/of de Diensten.

3.2 Indien de Klant oneigenlijk gebruikmaakt van de Applicatie en/of de Diensten, stemt hij ermee in dat TEAMLEADER ORBIT BV en haar Verbonden ondernemingen in dit opzicht nooit aansprakelijk kunnen worden gesteld, evenmin voor enige schade als gevolg van een dergelijk oneigenlijk gebruik.

3.3 De Klant verbindt zich er derhalve toe om TEAMLEADER ORBIT BV en haar Verbonden ondernemingen te vrijwaren wanneer een dergelijk oneigenlijk gebruik zich zou voordoen, alsook voor elke vordering van een Betrokkene en/of een derde wegens een dergelijke inbreuk.

## 4. Voorwerp

4.1 De Klant erkent dat TEAMLEADER ORBIT BV Persoonsgegevens van klanten zal verwerken door gebruik te maken van de Applicatie en de Diensten.

4.2 TEAMLEADER ORBIT BV zal de Persoonsgegevens van klanten behoorlijk en zorgvuldig Verwerken conform de Privacywetgeving en andere toepasselijke regelgeving met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens.

Meer bepaald zal TEAMLEADER ORBIT BV – tijdens het uitvoeren van de Opdracht – al haar knowhow aanspreken om de Opdracht volgens de regels van de kunst uit te voeren, zoals het een gespecialiseerde en 'goede' Verwerker betaamt.

4.3 Desalniettemin zal TEAMLEADER ORBIT BV, tenzij de wetgeving anders bepaalt, de Persoonsgegevens van klanten alleen op verzoek van de Klant en in overeenstemming met diens instructies, zoals beschreven in Overzicht I, Verwerken.

4.4 De Klant is als Verwerkingsverantwoordelijke eigenaar van en behoudt de volledige controle over (i) de Verwerking van Persoonsgegevens van klanten, (ii) de types Verwerkte Persoonsgegevens, (iii) het doel van de Verwerking en (iv) het feit of een dergelijke Verwerking proportioneel (niet-limitatief) is.

Bovendien is de Klant als enige verantwoordelijk voor de naleving van alle (wettelijke) verplichtingen in zijn hoedanigheid als Verwerkingsverantwoordelijke (zoals onder andere de bewaartermijn) en is hij ook als enige aansprakelijk voor de juistheid, kwaliteit en rechtmatigheid van de Persoonsgegevens en de manier waarop hij deze heeft verzameld.

De verantwoordelijkheid en de controle met betrekking tot de Persoonsgegevens van klanten op grond van deze Overeenkomst berust dus nooit bij TEAMLEADER ORBIT BV en/of haar Verbonden ondernemingen.

## 5. Beveiliging van de Verwerking

Rekening houdend met de stand van de techniek neemt TEAMLEADER ORBIT BV passende technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van (i) de Persoonsgegevens van klanten – met inbegrip van beveiliging tegen onzorgvuldig, oneigenlijk, ongeoorloofd of onrechtmatig gebruik en/of Verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of schade – (ii) de vertrouwelijkheid en integriteit van de Persoonsgegevens van klanten, zoals uiteengezet in Overzicht II.

## 6. Subverwerkers

6.1 De Klant erkent en stemt ermee in dat TEAMLEADER ORBIT BV in het kader van de Opdracht andere Subverwerkers kan inschakelen. In dat geval zal TEAMLEADER ORBIT BV ervoor zorgen dat de Subverwerkers minstens aan dezelfde verplichtingen zijn gehouden als die waaraan TEAMLEADER ORBIT BV op grond van deze DPA gebonden is.

6.2 TEAMLEADER ORBIT BV verbindt zich ertoe een lijst ter beschikking te stellen met de namen van de Subverwerkers waarop zij een beroep doet om de Opdracht uit te voeren. In deze lijst zal de identiteit van die Subverwerkers en hun land van vestiging staan.

6.3 TEAMLEADER ORBIT BV verbindt zich ertoe de Klant schriftelijk te informeren van elke voorgenomen wijziging in die lijst (bv. als zij een Subverwerker toevoegt of vervangt).

6.4 Onverminderd artikel 6.3 heeft de Klant het recht om bezwaar te maken tegen een nieuwe Subverwerker die TEAMLEADER ORBIT BV heeft aangesteld.

Indien de Klant zijn recht op bezwaar wenst uit te oefenen, dient hij TEAMLEADER ORBIT BV hiervan schriftelijk en gemotiveerd in kennis te stellen binnen tien (10) dagen na ontvangst van de melding van TEAMLEADER ORBIT BV (cfr. artikel 6.3).

6.5 Indien de Klant bezwaar maakt tegen een nieuwe Subverwerker en TEAMLEADER ORBIT BV deze tegenwerping niet onredelijk acht, zal TEAMLEADER ORBIT BV zich binnen de grenzen van het redelijke inspannen om (i) de Klant een wijziging in de Applicatie en/of de Diensten ter beschikking te stellen of (ii) een commercieel redelijke wijziging in de configuratie of het gebruik van de Applicatie en/of de Diensten door de Klant aan te bevelen om de Verwerking van Persoonsgegevens door de gewraakte nieuwe Subverwerker te vermijden zonder de Klant onredelijk te belasten.

Indien TEAMLEADER ORBIT BV echter niet in staat is om een dergelijke wijziging binnen een redelijke termijn (maximaal dertig (30) dagen na het bezwaar van de Klant) door te voeren, mag de Klant de Overeenkomst met TEAMLEADER ORBIT BV opzeggen mits:



- De Klant de Applicatie niet kan gebruiken zonder een beroep te doen op de gewraakte nieuwe Subverwerker; en/of
- Deze opzeg uitsluitend betrekking heeft op Diensten die TEAMLEADER ORBIT BV niet kan verlenen zonder een beroep te doen op de gewraakte nieuwe Subverwerker;

En dit door TEAMLEADER ORBIT BV hiervan binnen een redelijke termijn schriftelijk in kennis te stellen.

## 7. Gegevensbeschermingsfunctionaris

7.1 De moedermaatschappij van TEAMLEADER ORBIT BV (Teamleader NV) heeft een functionaris voor gegevensbescherming aangesteld.

7.2 De aangewezen functionaris voor gegevensbescherming is te bereiken via [dpo@teamleader.eu](mailto:dpo@teamleader.eu).

## 8. Doorgifte van Persoonsgegevens buiten de EER

Voor iedere doorgifte van Persoonsgegevens buiten de EER aan een ontvanger wiens woonplaats of maatschappelijke zetel in een land ligt waarvan de Europese Commissie acht dat het geen passend beschermingsniveau biedt, gelden de voorwaarden van een overeenkomst inzake de doorgifte van gegevens, die i) modelcontractbepalingen bevat zoals gepubliceerd in het Besluit van de Europese Commissie van 5 februari 2010 (Beschikking 2010/87/EG) of ii) andere mechanismen omvat waar de Privacywetgeving en/of andere toepasselijke voorschriften voor de Verwerking van Persoonsgegevens in voorzien.

## 9. Vertrouwelijkheid

9.1 TEAMLEADER ORBIT BV zal de Persoonsgegevens vertrouwelijk behandelen en dus geen Persoonsgegevens van klanten onthullen of doorgeven aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Klant, tenzij:

- De Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders bepalen;
- Deze onthulling en/of aankondiging wettelijk verplicht is of opgelegd wordt door een gerechtelijk bevel of ander overheidsbesluit (van om het even welke aard). In dat geval zal TEAMLEADER ORBIT BV, alvorens iets te onthullen en/of aan te kondigen de omvang en de manier daarvan met de Klant bespreken.

9.2 TEAMLEADER ORBIT BV en haar Verbonden ondernemingen zullen ervoor zorgen dat hun personeel, dat betrokken is bij de uitvoering van de Opdracht, op de hoogte is van het vertrouwelijke karakter van de Persoonsgegevens van klanten, een passende opleiding heeft gekregen over zijn verantwoordelijkheden en een schriftelijke vertrouwelijkheidsovereenkomst heeft ondertekend. TEAMLEADER ORBIT BV en haar Verbonden ondernemingen zullen ervoor zorgen dat deze vertrouwelijkheidsverplichting ook na afloop van de tewerkstelling van het personeel van kracht zal blijven.

9.3 TEAMLEADER ORBIT BV zal ervoor zorgen dat de toegang tot de Persoonsgegevens van klanten beperkt blijft tot het personeel dat de Opdracht op grond van de Overeenkomst uitvoert.

## 10. Kennisgeving

10.1 TEAMLEADER ORBIT BV zal zich naar best vermogen inspannen om de Klant binnen een redelijke termijn te informeren als:

- TEAMLEADER ORBIT BV een verzoek om informatie, een dagvaarding of een verzoek tot inzage of audit van de bevoegde overheidsinstantie met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens ontvangt;
- TEAMLEADER ORBIT BV voornemens is om Persoonsgegevens van klanten te onthullen aan een bevoegde overheidsinstantie;
- TEAMLEADER ORBIT BV vaststelt of redelijkerwijs vermoedt dat er sprake is van een Datalek met betrekking tot de Persoonsgegevens van klanten.

10.2 In het geval van een Datalek met betrekking tot de Persoonsgegevens van klanten, zal TEAMLEADER ORBIT BV:

- De Klant onverwijld in kennis stellen nadat ze een Datalek heeft vastgesteld en zal – in de mate van het mogelijke – de Klant bijstaan met betrekking tot zijn meldingsplicht op grond van de Privacywetgeving;
- Zo snel als redelijkerwijs mogelijk is passende corrigerende maatregelen treffen om het Datalek te verhelpen en om toekomstige datalekken te voorkomen en/of te beperken.

## 11. Rechten van de Betrokkenen

11.1 Voor zover de Klant – bij het gebruik van de Applicatie en/of de Diensten – niet de mogelijkheid heeft om Persoonsgegevens van klanten te corrigeren, te wijzigen, te blokkeren of te verwijderen, zoals vereist door de Privacywetgeving, zal TEAMLEADER ORBIT BV – voor zover dit wettelijk is toegestaan – voldoen aan elk commercieel redelijk verzoek van de Klant om dergelijke handelingen vlotter te laten verlopen.

Voor zover wettelijk toegestaan, zijn de kosten voor het verlenen van een dergelijke bijstand door TEAMLEADER ORBIT BV voor rekening van de Klant.

11.2 In de mate dat het wettelijk is toegestaan, zal TEAMLEADER ORBIT BV de Klant onmiddellijk in kennis stellen indien een Betrokkene verzoekt om toegang tot, correctie, wijziging of verwijdering van zijn Persoonsgegevens (waarvoor de Klant de Verwerkingsverantwoordelijke is). TEAMLEADER ORBIT BV zal echter niet reageren op een dergelijk verzoek van een Betrokkene zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Klant, behalve om te bevestigen dat het verzoek betrekking heeft op de Klant, en waarmee de Klant hierbij instemt.

TEAMLEADER ORBIT BV zal de Klant een commercieel redelijke medewerking en bijstand verlenen om het verzoek van een Betrokkene voor toegang tot zijn Persoonsgegevens te behandelen, voor zover dit wettelijk is toegestaan en in de mate dat de Klant geen toegang heeft tot die Persoonsgegevens via het gebruik van de Applicatie en/of de Diensten.

Voor zover wettelijk toegestaan, zijn de kosten voor het verlenen van een dergelijke bijstand door TEAMLEADER ORBIT BV voor rekening van de Klant.

## 12. Teruggave en verwijdering van Persoonsgegevens

12.1 Bij beëindiging van de Opdracht of de Overeenkomst zal TEAMLEADER ORBIT BV de Klant informeren dat hij de mogelijkheid heeft om gedurende de periode die in de kennisgeving is vermeld de Klantgegevens uit de Applicatie via de beschikbare exporttools te exporteren.

12.2 TEAMLEADER ORBIT BV zal de Persoonsgegevens van klanten binnen twaalf (12) maanden na beëindiging van de Opdracht en/of Overeenkomst anonimiseren.

## 13. Controle

13.1 TEAMLEADER ORBIT BV verbindt zich ertoe de Klant alle informatie te verstrekken die hij nodig heeft om te kunnen nagaan of TEAMLEADER ORBIT BV voldoet aan de bepalingen van deze DPA.

13.2 In dit opzicht zal TEAMLEADER ORBIT BV de Klant (of een derde waarop de Klant een beroep doet) toestaan om inspecties te doen – zoals onder andere een audit – en de nodige medewerking verlenen aan de Klant of die derde. De kosten van een dergelijke audit zijn echter voor rekening van de Klant.

## 14. Diverse bepalingen

14.1 De DPA blijft van kracht zolang de Opdracht of Overeenkomst loopt. De bepalingen van deze DPA zijn van toepassing in de mate dat dit nodig is voor de voltooiing van deze DPA en voor zover het de bedoeling is dat deze van kracht blijven na de beëindiging van deze DPA (zoals, maar niet beperkt tot, de artikels 9 en 15).

14.2 Indien één of meer bepalingen van deze DPA geheel of gedeeltelijk ongeldig, onwettig of niet-afdwingbaar bevonden worden, blijft de rest van die bepaling en van deze DPA volledig van kracht als was hier geen ongeldige, onwettige of niet-afdwingbare bepaling opgenomen. Bovendien zullen de Partijen in voorkomend geval onderhandelen om de nietige bepaling door een gelijkwaardige clauseule te vervangen die in overeenstemming is met de geest van deze DPA. Indien de Partijen hierover geen akkoord bereiken, kan de bevoegde rechter de nietige bepaling afzwakken tot wat (wettelijk) is toegestaan.

14.3 Afwijkingen, wijzigingen en/of aanvullingen van deze DPA zijn slechts geldig en bindend voor zover zij schriftelijk door beide Partijen zijn aanvaard.

14.4 De Partijen kunnen deze DPA en de overeenkomstige rechten en verplichtingen die ten aanzien van de Partijen bestaan, niet rechtstreeks of onrechtstreeks overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij.

14.5 (Herhaaldelijke) niet-handhaving door een Partij of door beide Partijen van enig recht of enige bepaling van deze DPA, kan alleen worden beschouwd als toegevendheid van een bepaalde staat, en leidt niet tot verzaking.

14.6 Deze DPA heeft voorrang op alle andere DPA's tussen de Partijen.

## 15. Toepasselijk recht en Bevoegde Rechtbank

15.1 Alle kwesties, vragen en geschillen over de geldigheid, interpretatie, handhaving, uitvoering of beëindiging van deze DPA worden beheerst door en uitgelegd volgens de bepalingen van het Belgische recht, zonder dat dit aanleiding geeft tot enige andere rechtskeuze of collisieregels of bepalingen (Belgisch, buitenlands of internationaal) die ertoe zouden leiden dat het recht van een ander land dan België van toepassing zou zijn.

15.2 Alle geschillen over de geldigheid, de interpretatie, de tenuitvoerlegging, de uitvoering of de beëindiging van deze DPA zullen uitsluitend worden beslecht door de rechtbanken van de plaats waar de maatschappelijke zetel van TEAMLEADER ORBIT BV gevestigd is.

## Overzicht I – Verwerking van Persoonsgegevens van klanten door TEAMLEADER ORBIT BV

*Dit document bevat een overzicht van de Persoonsgegevens van klanten die TEAMLEADER ORBIT BV in het kader van de Opdracht namens de Klant dient te verwerken, alsmede de categorieën Betrokkene(n), de manier(en) van Verwerking van de Persoonsgegevens, de middelen en doeleinden van de Verwerking en de bewaartermijn van de Persoonsgegevens van klanten.*

### I. Verwerkte Persoonsgegevens van klanten:

- Naam
- Voornaam
- Gebruikersaccount
- Wachtwoord
- E-mailadres
- Telefoonnummer (vast/mobiel)
- Thuisadres
- Bankrekeningnummer
- Bankcode
- Andere Persoonsgegevens, afhankelijk van de vrije velden die de Klant heeft toegevoegd

TEAMLEADER ORBIT BV verwacht onder geen enkele omstandigheid dat ze speciale categorieën van Persoonsgegevens in de zin van de Privacywetgeving zal verzamelen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, informatie over de gezondheid, het ras, de politieke opvattingen, religieuze of andere overtuigingen, de seksuele geaardheid, enz. van de Betrokkene. De verantwoordelijkheid voor de Verwerking van dergelijke gevoelige gegevens via de Applicatie en Diensten rust volledig bij de Klant.

### II. Categorieën van Betrokkenen:

- Werknemers
- Prospecten
- Klanten
- Leveranciers
- Zakelijke partners
- Dienstverleners
- Overige

### III. Het gebruik van Persoonsgegevens van klanten, middelen en doeleinden van de Verwerking:

- Gebruik van Persoonsgegevens:
  - Opslag in de Applicatie
  - Verwerking

- Manieren van Verwerking:
  - Applicatie van TEAMLEADER ORBIT BV
  - Integraties
  
- Doel van de Verwerking:
  - Integraties
  - Beheer van taken, vergaderingen, oproepen
  - Toevoegen van Persoonsgegevens van klanten aan de CRM-tool om verzonden e-mails en het beheer van contacten en bedrijven op te volgen
  - Opvolgen van verkoopproject (incl. offertebeheer)
  - Projectplanning (incl. interne projecten)
  - Facturatie
  - Beheer van gebruikers/teams van gebruikers van de Applicatie
  - Tijdsregistratie
  - Aanmaak en beheer van supporttickets (incl. statistieken daarvan)
  - Opstellen en beheren van doelen
  - Voice over IP
  - Beheer van (gerichte) mailingen
  - Opstellen en beheren van leverbonnen
  - Opstellen en beheren van bestellingen
  - Opbouw, planning en beheer van evenementen
  - Opslaan en verzamelen van documenten
  - Aanmaken van TEAMLEADER ORBIT BV–accounts door de Klant
  - Voorraadbeheer

#### **IV. Bewaartermijn:**

TEAMLEADER ORBIT BV zal de Persoonsgegevens van klanten bewaren zolang de Opdracht en/of de Overeenkomst loopt. TEAMLEADER ORBIT BV zal de Persoonsgegevens binnen twaalf (12) maanden na de beëindiging van de Opdracht en/of de Overeenkomst anonimiseren.

Na de beëindiging van de Opdracht en/of de Overeenkomst zal TEAMLEADER ORBIT BV gerechtigd zijn om (een deel van) de geanonimiseerde Persoonsgegevens van klanten te bewaren voor statistische en analytische doeleinden evenals voor haar commerciële doeleinden.

## Overzicht II – Beschrijving van de beveiligingsmaatregelen van TEAMLEADER ORBIT BV

*Dit document omvat de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen die TEAMLEADER ORBIT BV heeft getroffen ter ondersteuning van haar (Verwerkings)activiteiten in het kader van de Opdracht, zoals vastgelegd in de Privacywetgeving.*

### I. Toegangscontrole van verwerkingsgebieden (fysiek)

De webapplicaties, communicatie- en databaseservers van TEAMLEADER ORBIT BV bevinden zich in beveiligde datacenters binnen de Europese Economische Ruimte, die worden beheerd door Microsoft Azure. TEAMLEADER ORBIT BV heeft de nodige contractuele afspraken gemaakt om aan de normen en verplichtingen van de Privacywetgeving te voldoen.

### II. Toegangscontrole tot systemen voor de Verwerking van Persoonsgegevens (logisch)

TEAMLEADER ORBIT BV heeft passende maatregelen genomen om te voorkomen dat haar systemen voor de Verwerking van Persoonsgegevens door onbevoegden worden gebruikt.

Dit bewerkstelligt TEAMLEADER ORBIT BV door:

- De terminal en/of de terminalgebruiker van de systemen van TEAMLEADER ORBIT BV te identificeren;
- Automatische time-out van de gebruikersterminal indien deze niet wordt gebruikt. De identificatie en het wachtwoord zijn vereist om deze te heropenen;
- Automatische vergrendeling van de gebruikers-ID bij het invoeren van meerdere foutieve wachtwoorden. Gebeurtenissen worden gelogd en logboeken worden regelmatig herzien;
- Gebruik te maken van firewall-, router- en VPN-gebaseerde toegangscontroles om de privéservicenetwerken en back-endservers te beschermen;
- Ad hoc toezicht op de beveiliging van de infrastructuur;
- Het regelmatig onderzoeken van beveiligingsrisico's door interne werknemers en externe auditoren;
- Uitgifte en beveiliging van identificatiecodes;
- Een op een rollen gebaseerde toegangscontrole, uitgevoerd op een manier die in overeenstemming is met het principe van de minst bevoorrechte positie;
- De toegang tot hostservers, applicaties, databanken, routers, switches, etc. te loggen;
- Gebruik te maken van commerciële en aangepaste tools om de applicatie- en systeemlogs te verzamelen en te onderzoeken op anomalieën.

### III. Beschikbaarheidscontrole

TEAMLEADER ORBIT BV heeft passende maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat Persoonsgegevens beschermd zijn tegen toevallige vernietiging of verlies.

Dit bewerkstelligt TEAMLEADER ORBIT BV door:

- Een redundante service-infrastructuur;
- Een voortdurend evaluatie van datacenters en internetserviceproviders (ISP's) om de prestaties voor haar Klanten te optimaliseren op het gebied van bandbreedte, latentie en calamiteitenherstelisolatie;
- Het plaatsen van datacenters in beveiligde colocatiefaciliteiten die ISP-carriernutraal zijn en fysieke beveiliging, redundante stroomvoorziening en infrastructuurredundantie bieden;
- Overeenkomsten inzake het dienstverleningsniveau van ISP's om een hoog niveau van de bedrijfstijd te garanderen;
- Een snelle failovercapaciteit.

#### **IV. Doorgiftecontrole**

TEAMLEADER ORBIT BV heeft passende maatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegden Persoonsgegevens kunnen lezen, kopiëren, wijzigen of verwijderen tijdens de doorgifte of het transport van de gegevensdragers.

Dit bewerkstelligt TEAMLEADER ORBIT BV door:

- Het gebruik van gepaste firewall- en encryptietechnologieën om de gateways en verbindingen waar de gegevens doorheen gaan te beschermen;
- Gevoelige Persoonsgegevens tijdens de doorgifte te versleutelen met behulp van actuele versies van TLS of andere beveiligingsprotocollen die gebruikmaken van sterke versleutelingsalgoritmen en sleutels;
- Webgebaseerde toegang tot de interfaces voor accountbeheer door werknemers via gecodeerde TLS te beveiligen;
- End-to-endversleuteling van het delen van schermen voor toegang op afstand, ondersteuning of real-time communicatie.

#### **V. Inputcontrole**

TEAMLEADER ORBIT BV heeft passende maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat het mogelijk is om te controleren en vast te stellen of en door wie Persoonsgegevens zijn ingevoerd of verwijderd in systemen voor de Verwerking van Persoonsgegevens.

Dit bewerkstelligt TEAMLEADER ORBIT BV door:

- De authenticatie van het bevoegde personeel;
- Beschermende maatregelen voor de invoer van Persoonsgegevens in het geheugen, alsmede voor het lezen, wijzigen en verwijderen van opgeslagen Persoonsgegevens, onder meer door het documenteren of vastleggen van materiële wijzigingen in accountgegevens of accountinstellingen;
- Segregatie en bescherming van alle opgeslagen Persoonsgegevens via databankschema's, logische toegangscontroles en/of encryptie;



- Gebruik van gebruikersidentificatiegegevens;
- Fysieke beveiliging van gegevensverwerkingsfaciliteiten;
- Sessie time-outs.

## **VI. Toezicht**

TEAMLEADER ORBIT BV heeft geen toegang tot Persoonsgegevens van klanten, behalve om:

- De vereiste Diensten onder de Overeenkomst met de Klant te verlenen;
- Zijn klantervaring te ondersteunen;
- Als de wet dit vereist; of
- Op verzoek van de Klant.

Dit bewerkstelligt TEAMLEADER ORBIT BV door:

- Een individuele benoeming van de systeembeheerders;
- Passende maatregelen voor de registratie van de toegangslogs van systeembeheerders tot de infrastructuur te treffen.