



# Algemene voorwaarden

Versie 01-02-2023

# Algemene voorwaarden Kyano B.V.

Dit zijn de Algemene Voorwaarden van Kyano B.V (hierna: "Kyano"), gevestigd aan de Moermansweg 2-22 te Groningen (9723 HM), ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder inschrijvingsnummer 85103233 en online te bezoeken via: [www.kyano.app](http://www.kyano.app).

Onderhavige Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst die wordt gesloten tussen Kyano en de rechtspersonen die diensten en producten afnemen (hierna: "de Gebruiker").

Kyano en de Gebruiker worden hierna gezamenlijk aangeduid als "Partijen" en afzonderlijk als "Partij".

## Overige gegevens Kyano:

E-mailadres: [hello@kyano.app](mailto:hello@kyano.app)

BTW-nummer: 863510164

# Algemene voorwaarden

## Artikel 1. Definities

Alle met een hoofdletter geschreven begrippen in deze Algemene Voorwaarden, zowel in enkelvoud als in meervoud, hebben de betekenis die daaraan aan dit artikel wordt toegekend.

1.1. Abonnement: de Overeenkomst tussen Partijen voor de periodieke levering van een Product of Dienst en het gebruik daarvan, in ruil voor betaling door de Gebruiker.

1.2. Account: iedere gebruikersinterface waarmee de Gebruiker na het invoeren van zijn inloggegevens de Abonnementen, Producten en Diensten kan beheren

1.3. Algemene Voorwaarden: de voorwaarden uit onderhavig document.

1.4. Dienst: alle door Kyano voor de Gebruiker uit te voeren werkzaamheden.

1.5. Gebrek: het niet voldoen aan de Specificaties.

1.6. Intellectuele Eigendomsrechten: alle rechten van intellectuele eigendom en aanverwante rechten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, rechten op domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.

1.7. Gebruiker: de (eind)klant die de/het door Kyano ten behoeve van de Gebruiker geleverde Product/Dienst afneemt en zich heeft geregistreerd als abonnee op het door Kyano aangeboden Platform. Tevens wordt hiermee bedoeld degene die met Kyano daarover in onderhandeling treedt of is.

1.8. Gebruikersdata: alle gegevens die door de Gebruiker worden opgeslagen op het Platform via of met gebruik van de Producten en Diensten of gegevens die anderszins door de Gebruiker aan Kyano worden verstrekt.

1.9. Kyano: Kyano BV, gevestigd aan de Moermanskweg 2-22 te Groningen en tevens leverancier van de Producten en Diensten op het Platform.

1.10 Materialen: al het door Kyano opgeleverde werk.

1.11. Overeenkomst: de contractueel vastgelegde Schriftelijke afspraken tussen Partijen met betrekking tot de levering van Producten en Diensten door Kyano. Deze Algemene Voorwaarden en eventuele bijlagen maken onlosmakelijk onderdeel uit van de Overeenkomst.

1.12. Overmacht: een tekortkoming die de schuldenaar niet kan worden toegerekend, indien zij niet is te wijten aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

1.13. Producten: de op het Platform en de Website aangeboden Producten, te weten "Kyano Sites", "Kyano Forms", "Kyano Servicedesk" en "Kyano Jobs".

1.14. Platform: elektronisch systeem bestaande uit verschillende webapplicaties (webapps) voor elk Product dat door de Gebruiker kan worden gebruikt voor het beheer van de afgenomen Producten en Diensten en voor communicatie tussen Partijen over de uitvoering van de Overeenkomst, adviezen en supportvragen.

1.15. Resultaten: de Resultaten van de werkzaamheden die Kyano op grond van de Overeenkomst uitvoert.

1.16. Schriftelijk: onder Schriftelijk valt in deze Algemene Voorwaarden ook de inhoud van elektronisch verstuurd berichten, zoals e-mailberichten, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van het bericht voldoende vaststaat.

1.17. Service Level Agreement (SLA): nadere overeenkomst met schriftelijke afspraken tussen Partijen die als bijlage bij de Overeenkomst wordt gevoegd en waarin afspraken worden gemaakt tussen beide Partijen omtrent het niveau van dienstverlening en de kwaliteitsaspecten van de door de Gebruiker afgenomen Diensten en Producten, welke gekoppeld worden aan concrete en meetbare kernprestatie-indicatoren.

1.18. Specificaties: de functionele en technische beschrijving van de verschillende Producten en Diensten zoals vastgelegd in de Overeenkomst.

1.19. Verwerkersovereenkomst: de eventueel tussen Partijen gesloten nadere overeenkomst waarin afspraken worden gemaakt over de omgang met persoonsgegevens en de beveiliging daarvan.

1.20. Werkdagen: de dagen van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officiële Nederlandse feestdagen en andere dagen waarvan Kyano vooraf heeft aangegeven gesloten te zijn.

1.21. Werkuren: de openingstijden van Kyano op Werkdagen, zoals aangegeven op de website.

1.22. Website: de website van Kyano, bereikbaar via het domein genoemd in de aanhef (pagina 2) van deze Algemene Voorwaarden.



## Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen met betrekking tot Producten en Diensten van Kyano en maken integraal onderdeel uit van iedere Overeenkomst die strekt tot de levering van Producten en/of Diensten.

2.2. Bepalingen of voorwaarden van Gebruiker die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Kyano alleen bindend indien en voor zover deze door Kyano uitdrukkelijk Schriftelijk zijn aanvaard.

2.3. Specifieke bepalingen gaan voor boven algemene bepalingen die op alle Producten en Diensten betrekking hebben in het geval van tegenstrijdigheden.

2.4. Producten en/of Diensten van derden kunnen onderdeel uitmaken van de Diensten van de dienstverlening van Kyano. Indien dat het geval is, gelden voor (het gebruik van) die Producten en/of Diensten aanvullend de (algemene) voorwaarden van de desbetreffende derde met terzijdestelling van de daarvan afwijkende voorwaarden uit deze Algemene Voorwaarden.

2.5. In het geval dat zich tegenstrijdigheden voordoen tussen de van toepassing zijnde (nadere) overeenkomsten en voorwaarden, geldt de volgende rangorde:

- a. Overeenkomst;
- b. Service Level Agreement (SLA);
- c. Aanvullende voorwaarden;
- d. Algemene Voorwaarden;
- e. Verwerkersovereenkomst.

2.6. Onderhavige Algemene Voorwaarden vervangen alle reeds eerder tussen Partijen overeengekomen (algemene) voorwaarden.

## Artikel 3. Totstandkoming Overeenkomst

3.1 De Gebruiker kan de Producten en Diensten zelf op de Website van Kyano rechte reeks aanvragen. De Overeenkomst zal ontstaan op het moment van de verzending van de bevestigingsmail met daarin de acceptatie van de aanvraag door Kyano. Het moment van versturen van de bevestigingsmail geldt tevens als de ingangsdatum van de Overeenkomst, tenzij partijen Schriftelijk anders overeenkomen.

3.2. Kyano is gerechtigd om in voorkomende gevallen de aanvraag van de Gebruiker te accepteren. Gronden voor weigering zijn bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend:

- a. een fout in de door Kyano gedane aanbieding;
- b. handelingsonbekwaamheid van de Gebruiker;
- c. het ontbreken van de benodigde informatie en bescheiden voor het aangaan van de Overeenkomst.

3.3. Indien Kyano besluit om de aanvraag van de Gebruiker te weigeren, zoals omschreven in artikel 3.2 van deze Algemene Voorwaarden, zal Kyano de Gebruiker hiervan binnen veertien (14) Werkdagen na ontvangst van de aanvraag Schriftelijk op de hoogte brengen.

3.4. Een weigering, zoals omschreven in artikel 3.2 van deze Algemene Voorwaarden, zal nimmer leiden tot aansprakelijkheid voor eventueel ontstane schade.

3.5. Indien Klant een Consument is, heeft Klant gedurende een termijn van veertien (14) dagen vanaf het moment waarop de Overeenkomst tot stand is gekomen de mogelijkheid om deze schriftelijk en kosteloos te ontbinden. Klant kan gebruik maken van zijn herroepingsrecht door binnen de bedenktijd aan Kyano een ondubbelzinnige verklaring toe te zenden waaruit dit blijkt.

3.6. Het herroepingsrecht is niet van toepassing op Overeenkomsten tot het leveren van Diensten, na nakoming van de Overeenkomst, indien:

- a. de nakoming is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van Klant; en
- b. Klant heeft verklaard afstand te doen van zijn recht van ontbinding zodra Kyano de Overeenkomst is nagekomen.

#### Artikel 4. Producten en Diensten

4.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Kyano zo spoedig mogelijk de afgenomen Producten en Diensten leveren conform de op het tijdstip van de bestelling actuele beschrijving van de afgenomen en bestelde Producten en Diensten.

4.2. Kyano spant zich in om naar beste kunnen de Overeenkomst uit te voeren onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. De Gebruiker is tevens gehouden om een tijdige en juiste uitvoering van de Overeenkomst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt de Gebruiker er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Kyano aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Gebruiker redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst tijdig aan Kyano worden verstrekt. De noodzakelijke inzet van de Gebruiker dient met voldoende kwaliteit en tijdigheid te worden geleverd.

4.3. Kyano kan zijn Producten en Diensten en bijbehorende Specificaties wijzigen voor zover dit met inachtneming van de belangen van de Gebruiker en Kyano in redelijkheid voor de Gebruiker acceptabel is.

4.4. Voor zover noodzakelijk en redelijk zal de Gebruiker zijn medewerking verlenen bij een wijziging vanwege bijvoorbeeld een hernieuwde invoer van toegangsgegevens of aanpassingen van zijn systemen.

4.5. Indien het voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk is, is Kyano gerechtigd om derden in te schakelen voor het uitvoeren van bepaalde werkzaamheden. Eventuele meerkosten zijn enkel voor rekening van de Gebruiker indien daarover nadere Schriftelijke afspraken zijn gemaakt door Partijen. Met inachtneming van hetgeen bepaald in artikel 2.5, zijn deze Algemene Voorwaarden tevens van toepassing op de door deze derden uitgevoerde werkzaamheden.

## Artikel 5. Account

5.1. Kyano zal de Gebruiker na registratie op de Website een Account verstrekken door de Gebruiker gelegenheid te bieden zijn eigen inloggegevens (gebruikersnaam en wachtwoord) te genereren.

5.2. De inloggegevens behorende bij de Accounts zijn strikt vertrouwelijk en mogen derhalve niet gedeeld worden met derde partijen.

5.3. Alle acties die middels het Account van de Gebruiker op het Platform plaatsvinden worden geacht onder de verantwoordelijkheid en het risico van de Gebruiker te zijn uitgevoerd. In het geval dat de inloggegevens van een Account van de Gebruiker zijn kwijtgeraakt of op een andere manier verloren zijn gegaan, dient de Gebruiker onverwijld alle mogelijke maatregelen te treffen om eventueel misbruik van het Account te voorkomen.

5.4. Indien hetgeen zoals beschreven onder artikel 5.3 zich voordoet, dient de Gebruiker Kyano hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen zodat er, indien nodig, aanvullende maatregelen getroffen kunnen worden.

## Artikel 6. Intellectueel Eigendom

6.1. Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van het Project ontwikkelde of ter beschikking gestelde Producten berusten uitsluitend bij Kyano of diens licentiegevers.

6.2. Gebruiker verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of anderszins Schriftelijk expliciet worden toegekend en voor het overige zal Gebruiker de programmatuur, Diensten of andere Producten niet verveelvoudigen, verkopen aan derden of openbaar maken. Deze gebruiksrechten zijn beperkt tot de looptijd van de Overeenkomst. De Gebruiker zal kopieën van de ter beschikking gestelde programmatuur, Diensten of Producten na beëindiging van de Overeenkomst niet meer gebruiken en deze wissen.

6.3. Tenzij en voor zover Schriftelijk anders overeengekomen, is het de Gebruiker niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit de Producten te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Producten.

6.4. Het is Kyano toegestaan technische maatregelen te nemen, bijvoorbeeld met wachtwoorden of versleuteling, ter bescherming van de Producten. Indien Kyano door middel van technische bescherming de Producten heeft beveiligd, is het Gebruiker niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

6.5. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de Producten dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, vormt een inbreuk op het Intellectueel Eigendom van Kyano of diens licentiegevers.

6.6. Gebruiker zal een onmiddellijk opeisbare boete van 5.000 euro per inbreukmakende handeling en 25.000 euro per opzettelijk inbreukmakende handeling betalen aan Kyano, onverminderd het recht van Kyano om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen en/of de schade te verhalen. Na het verstrijken van één werkdag nadat Kyano Gebruiker in kennis heeft gesteld van een inbreuk, is Gebruiker tevens een boete verschuldigd van 5.000 euro per dag dat de inbreuk niet is beëindigd.

6.7. In het geval van schendingen van bepalingen uit dit artikel, is Kyano gerechtigd het gebruik van de Diensten en Producten te blokkeren totdat de rechtmatigheid van het gebruik door de Gebruiker is aangetoond.

## Artikel 7. Plichten van de Gebruiker

7.1. De Gebruiker is verplicht, de noodzakelijke gegevens volledig en correct te vermelden en wijzigingen onmiddellijk mee te delen aan Kyano. Dit geldt met name voor adresgegevens, bankgegevens en het e-mailadres van de Gebruiker.

7.2. De Gebruiker is verplicht om toegewezen wachtwoorden onmiddellijk te wijzigen. Daarnaast is de Gebruiker verplicht om uitsluitend sterke wachtwoorden te kiezen. De Gebruiker draagt zelf de verantwoordelijkheid voor de keuze van veilige wachtwoorden en het gebruik daarvan.

7.3. De Gebruiker zorgt ervoor dat met zijn domein(en) en aangeboden inhoud geen inbreuk wordt gemaakt op wettelijke voorschriften of rechten van derden. Voorts verplicht de Gebruiker zich er toe geen domeinen of inhoud aan te bieden, die van extremistische aard zijn of pornografische, commercieel erotische, gewelddadige, geweld verheerlijkende, racistische, discriminerende, opruiende of voor minderjarigen schadelijke inhoud weergeven, noch oproepen tot het plegen van strafbare feiten of handelingen. Dit geldt ook indien en voor zover dergelijke inhoud door middel van hyperlinks of andere verbindingen, die de Gebruiker op websites van derden plaatst, toegankelijk wordt gemaakt.

7.4. Het gebruik van de Diensten en Producten van Kyano voor de verspreiding van schadelijke programma's of oneigenlijk functionerende botnets, voor de verzending van spamberichten of voor phishing, voor schendingen van merk- en auteursrechten, dan wel piraterij, voor frauduleuze of misleidende praktijken, productvervalsing of enige andere gedraging in strijd met het toepasselijk recht, is verboden.

7.5. Het is de Gebruiker slechts toegestaan om met gebruik van de Producten en Diensten (ongevraagde) commerciële, charitatieve of ideële communicatie (direct marketing) te verspreiden met inachtneming van de daarvoor geldende wet- en regelgeving.

7.6. Indien naar het oordeel van Kyano hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Kyano of derden en/of van de dienstverlening via internet, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, denial-of-service-aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Kyano gerechtigd alle maatregelen te nemen die hij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Kyano mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met deze maatregelen verhalen op de Gebruiker, indien en voor zover de Gebruiker een verwijt kan worden gemaakt omtrent de oorzaak.

7.7. De Gebruiker is er zelf verantwoordelijk voor om diens eigen applicaties, diensten en infrastructuur up-to-date te houden voor interoperabiliteit met de Producten en Diensten van Kyano. Dit in verband met eventuele koppelingen. Mogelijk werken de Producten niet goed als dit niet het geval is. Kyano is niet aansprakelijk voor het onbruikbaar zijn van de Producten en diensten indien de onbruikbaarheid wordt veroorzaakt doordat Gebruiker niet tijdig heeft gemigreerd – al dan niet op aanwijzing van Kyano – naar actuele standaarden of gebruik maakt van standaarden die in de industrie niet meer worden ondersteund. Een standaard welke 24 maanden geleden is geïntroduceerd, wordt door Kyano niet langer als actueel beschouwd. Deze aansprakelijkheidsuitsluiting geldt tevens indien de Gebruiker met een versie van een internetbrowser werkt waarvan het gebruik en de ondersteuning niet langer vanzelfsprekend is door het verschijnen van een nieuwe versie van die internetbrowser.

7.8 Het gebruik van Kyano is enkel toegestaan voor personen vanaf 18 jaar. Indien blijkt dat een minderjarige een overeenkomst heeft afgesloten met Kyano, zal deze per direct beëindigd worden.

## Artikel 8. Notice and takedown

8.1. Indien blijkt dat er door middel van het gebruik van de Diensten en/of Producten inhoud wordt opgeslagen of verspreid waarmee een inbreuk wordt gemaakt op de rechten en vrijheden van derden of als hierdoor anderszins wet- en regelgeving wordt overtreden, zal Kyano de Gebruiker hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen. Deze constatering kan door zowel Kyano of door een derde worden gedaan.

8.2. Indien sprake is van een geval zoals omschreven in artikel 8.1, zal Kyano de Gebruiker de mogelijkheid bieden om binnen een redelijke termijn op de mededeling te kunnen reageren en zo nodig maatregelen te nemen om de overtreding te doen stoppen. Indien de Gebruiker het nemen van maatregelen nalaat of niet tijdig doet, kan Kyano zelf maatregelen nemen om de overtreding te doen stoppen. Dit kan tot gevolg hebben dat toegang tot de Producten en Diensten (tijdelijk) wordt geblokkeerd of dat bepaalde gegevens door Kyano worden verwijderd dan wel ontoegankelijk worden gemaakt. In spoedgevallen kan Kyano zelf maatregelen nemen zonder de Gebruiker hiervan eerst op de hoogte te stellen. In het geval van de constatering van het plegen van strafbare feiten door de Gebruiker, kan Kyano tevens aangifte doen.



8.3. Kyano is niet aansprakelijk voor eventueel ontstane schade van de Gebruiker, diens klanten of de eindgebruikers als gevolg van een afsluiting van de Diensten en/of Producten of het verwijderen van gegevens zoals omschreven in artikel 8.2.

8.4. De Gebruiker vrijwaart Kyano voor eventuele claims afkomstig van derden die beweren dat de gegevens die met gebruik van de Diensten en/of Producten van Kyano worden opgeslagen of verspreid een inbreuk maken op diens rechten of anderszins onrechtmatig zijn.

### Artikel 9. Installatie en configuratie

9.1. De Gebruiker is, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zelf verantwoordelijk voor de installatie en configuratie van de afgenomen Producten en/of Diensten. Kyano kan – na overleg en schriftelijk akkoord van de Gebruiker – eventuele kosten in rekening brengen bij de Gebruiker in het geval ondersteuning noodzakelijk is.

### Artikel 10. Meerwerk

10.1. De Gebruiker kan Kyano op ieder moment verzoeken om werkzaamheden te verrichten die buiten de initiële Overeenkomst vallen. Dergelijke werkzaamheden worden als Meerwerk beschouwd.

10.2. Kyano is niet verplicht om een verzoek tot Meerwerk in te willigen.

10.3. Kyano zal de Gebruiker in het geval van Meerwerk vooraf informeren over de hiermee gepaard gaande (geschatte) kosten en zal de bijbehorende werkzaamheden pas uitvoeren na akkoord van de Gebruiker.

10.4. Kyano zal bij het uitvoeren van het Meerwerk uitgaan van de reeds overeengekomen tarieven. Tevens is Kyano gerechtigd om een aanvullende overeenkomst te sluiten waarin het Meerwerk en de bijbehorende tarieven worden beschreven.

### Artikel 11. Duur, beëindiging en ontbinding

11.1. De duur van de Overeenkomst tussen Partijen bedraagt één (1) maand of één (1) jaar afhankelijk van het gekozen pakket, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen. De Gebruiker kan het abonnement maandelijks opzeggen, waarbij de stopzetting geldt voor de volgende termijn.

11.2. De Overeenkomst wordt na afloop van de looptijd telkens automatisch en stilzwijgend worden verlengd met additionele periodes die gelijk zijn aan de aanvankelijke duur, tenzij een Partij minstens één (1) maand voor afloop door de andere Partij schriftelijk op de hoogte wordt gesteld van diens wens om de Overeenkomst niet te verlengen.

11.3. Door Kyano opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking.

Kyano is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Gebruiker hem Schriftelijk in gebreke heeft gesteld, behoudens de in de wet dwingend voorgeschreven situaties waarin het verzuim van rechtswege intreedt.

11.4. Indien Gebruiker enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, heeft Kyano het recht de uitvoering van alle met de betrokken Gebruiker gesloten Overeenkomsten op te schorten zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van Kyano op vergoeding van schade, gederfde winst en interest, tenzij de niet-nakoming in kwestie van ondergeschikte betekenis is.

11.5. Kyano is bevoegd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met directe ingang, zonder rechterlijke tussenkomst, Schriftelijk en zonder enige verplichting tot schadevergoeding of schadeloosstelling, te ontbinden of op te schorten, indien:

1. Gebruiker de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet op tijd nakomt;
2. na het sluiten van de Overeenkomst Kyano ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Gebruiker zijn verplichtingen niet zal nakomen;
3. Gebruiker bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
4. door de vertraging aan de zijde van Gebruiker niet langer van Kyano kan worden gevergd dat hij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijke overeengekomen condities kan voldoen;
5. Gebruiker surseance van betaling aanvraagt of aangifte tot faillietverklaring doet;
6. het faillissement van Gebruiker wordt verleend;
7. de activiteiten van Gebruiker worden stilgelegd of geliquideerd;
8. er zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk wordt of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Kyano kan worden gevergd.

11.6. De mogelijkheid tot opschorting onder de in het voorgaande artikel genoemde gevallen geldt voor alle met de Gebruiker gesloten Overeenkomsten, ook als de Gebruiker slechts voor wat betreft één Overeenkomst in verzuim is.

11.7. Na beëindiging van de Overeenkomst zal Kyano het account van Gebruiker deactiveren en bijbehorende Gebruikersdata verwijderen. Als Gebruiker bepaalde (onderdelen van) van de Producten en Diensten wil blijven gebruiken na beëindiging van de Overeenkomst, kan Kyano kosten in rekening brengen voor het beschikbaar houden van de Diensten en Producten.

11.8. In geval van ontbinding van de Overeenkomst blijven reeds gefactureerde bedragen verschuldigd, zonder enige verplichting tot ongedaanmaking.

11.9. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Kyano op Gebruiker onmiddellijk opeisbaar. Indien Kyano de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst.

11.10. Indien de ontbinding aan Gebruiker toerekenbaar is, is Kyano gerechtigd tot vergoeding van de schade, daardoor direct en indirect ontstaan.

11.11. Indien Klant een Consument is, wordt de Overeenkomst na afloop van de aanvankelijke duur omgezet in een Overeenkomst voor onbepaalde tijd. De Klant kan de Overeenkomst voor onbepaalde tijd in dat geval na omzetting te allen tijde schriftelijk opzeggen met inachtneming van een termijn van één (1) maand.

11.12. Indien Kyano de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij zijn aanspraken uit de wet en de Overeenkomst, met inbegrip van de aanspraak op betaling voor de Diensten die zijn opgeschort. Dit is niet van toepassing indien Klant een Consument is. In dat geval gelden de wettelijke opschortingsrechten.

## Artikel 12. Prijzen

12.1. Prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

12.2. Indien een prijs in een offerte is gebaseerd op door de Gebruiker opgegeven gegevens en deze gegevens onjuist blijken te zijn, dan heeft Kyano het recht de prijzen aan te passen naar de redelijkerwijs bij de juiste gegevens behorende prijzen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.

12.3. Kyano is gerechtigd de gehanteerde prijzen in de Overeenkomst jaarlijks, met maximaal het percentage van 5% of aan de hand van de relevante prijsindex van het CBS, te verhogen, zonder dat dit resulteert in een mogelijkheid voor de Gebruiker om de Overeenkomst op te zeggen. Prijzen kunnen daarnaast te allen tijde door Kyano tussentijds worden verhoogd indien de tarieven van toeleveranciers, zoals maar niet beperkt tot, toeleveranciers van stroom, elektronische communicatiediensten, domeinnaamregistraties, IP-adressen, datacenters, software en (public) cloud-oplossingen stijgen, zonder dat dit resulteert in een mogelijkheid voor de Gebruiker om de Overeenkomst op te zeggen.

12.4. Alle in de offerte van Kyano genoemde prijzen zijn onder voorbehoud van type- en rekenfouten.

12.5. In afwijking van de voorgaande leden van dit artikel heeft Klant, indien hij een Consument is, het recht om de Overeenkomst te ontbinden als de prijzen worden verhoogd binnen drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst.

## Artikel 13. Betalingsvoorwaarden

13.1. Kyano zal voor het door Gebruiker verschuldigde bedrag een factuur sturen aan Gebruiker. De betalingstermijn van een factuur is 14 dagen na de datum van de factuur, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen tussen Kyano en Gebruiker.

13.2. Indien Gebruiker niet tijdig volledig betaalt, is hij vanaf 30 dagen na de betalingstermijn van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, is over het openstaande bedrag een contractuele rente van 2% per maand en €15,- administratiekosten verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door Kyano.



13.3. Indien Gebruiker in verzuim is zullen de door de Gebruiker gehoste websites en andere Materialen zonder nadere waarschuwing door Kyano ontoegankelijk worden gemaakt totdat de openstaande bedragen en rente zijn voldaan.

13.4. Bij een niet tijdige betaling is Gebruiker, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtigde als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.

13.5. De vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar ingeval Gebruiker in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, Gebruiker overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt, wordt ontbonden of indien het faillissement wordt verleend.

13.6. In bovenstaande gevallen heeft Kyano voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder dat Gebruiker daardoor een recht op schadevergoeding verkrijgt.

13.7. De bepalingen opgenomen in Artikel 13.4 tot en met Artikel 13.6 gelden niet indien en voor zover Klant een Consument is.

#### Artikel 14. Aansprakelijkheid

14.1. De aansprakelijkheid van Kyano voor directe schade geleden door Gebruiker als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Kyano van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Gebruiker overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van Kyano, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag gelijk aan de vergoedingen die Gebruiker onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 25.000 euro (exclusief BTW).

14.2. De totale aansprakelijkheid van Kyano voor schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken zal in geen geval meer bedragen dan 50.000 euro per schadetoebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

14.3. Aansprakelijkheid van Kyano voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking dan wel verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

14.4. Buiten de in lid 1 en lid 2 van dit artikel genoemde gevallen rust op Kyano geen enkele aansprakelijkheid voor schade, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Kyano.

14.5. De aansprakelijkheid van Kyano wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Gebruiker Kyano onmiddellijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn voor het verhelpen van de tekortkoming, en Kyano ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Kyano in staat is adequaat te reageren.

14.6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Gebruiker de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij Kyano meldt.

14.7. Gebruiker vrijwaart Kyano voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een Gebrek in het Project/Dienst welke door Gebruiker aan een derde is geleverd en welke mede bestond uit door Kyano geleverde zaken, Producten of resultaten, behoudens indien en voor zover Gebruiker bewijst dat de schade is veroorzaakt door die zaken, Producten of resultaten. Gebruiker vrijwaart Kyano tevens tegen aanspraken betreffende het niet-naleven van licenties door Gebruiker en/of derden (waaronder Gebruikers) die onder Gebruikers verantwoordelijkheid vallen.

14.8. Aansprakelijkheid van Kyano voor tekortkomingen in Producten en Diensten van derden, waaronder ook software en programmatuur, is uitgesloten.

14.9. Enige in deze Algemene Voorwaarden opgenomen aansprakelijkheidsbeperking geldt niet jegens Consumenten. Jegens Consumenten gelden de bepalingen omtrent aansprakelijkheid uit de wet.

## Artikel 15. Stringen en overmacht

15.1. Geen van de Partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming teniet doet. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op Overmacht beroepen, indien de desbetreffende Partij zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de wederpartij Schriftelijk van een dergelijk beroep op Overmacht in kennis stelt.

15.2. Onder de in lid 1 van dit artikel bedoelde omstandigheden worde in ieder geval verstaan:

1. (stroom)stringen van internet of andere telecommunicatie faciliteiten;
2. tekortkomingen door partijen van wie Kyano bij de verlening van de Diensten en Producten afhankelijk is (toeleveranciers);
3. gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of Producten waarvan de Gebruiker het gebruik aan Kyano heeft voorgeschreven;
4. het niet beschikbaar zijn van één of meer personeelsleden (door ziekte);
5. overheidsmaatregelen; en
6. natuurgeweld, netwerkaanvallen, oorlog, terroristische aanslagen en algemene vervoersproblemen.

15.3. In geval van Overmacht wordt de nakoming van de desbetreffende, en de daarmee samenhangende, verplichting(en) geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van zodanige Overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden zijn. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op Overmacht beroepen, indien de desbetreffende partij zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van de bewijsstukken, de wederpartij Schriftelijk van een dergelijk beroep op Overmacht in kennis stelt.

15.4. In geval van Overmacht spant de partij die de overmacht ingeroepen heeft zich in om de tekortkoming, die gezuiverd wordt door de Overmacht, van zo kort mogelijke duur te laten zijn.

15.5. Indien een Overmachtsituatie dertig (30) dagen heeft geduurd, of zodra vaststaat dat de Overmachttoestand langer dan drie maanden zal duren, heeft elk der partijen het recht om de Overeenkomst Schriftelijk te ontbinden, tenzij aard of omvang van de tekortkoming de tussentijdse beëindiging niet rechtvaardigt. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## Artikel 16. Opslag- en datalimiet

16.1. Kyano kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die Gebruiker mag gebruiken in het kader van de Diensten. Dit maximum hangt af van het afgenomen Abonnement en wordt omschreven in de Specificaties bij het desbetreffende Abonnement. Gebruiker zal de limieten niet overschrijden, tenzij de Overeenkomst de gevolgen daarvan uitdrukkelijk regelt. Bij overschrijding van dit maximum is Kyano bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra dataverkeer die in de Overeenkomst worden vermeld. Indien er geen opslag- en/of datalimiet wordt overeengekomen, geldt de fair use policy van Kyano.

## Artikel 17. Beschikbaarheid, onderhoud en ondersteuning

17.1. Alle diensten van Kyano worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de Schriftelijke Overeenkomst Kyano uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

17.2. De elektronische transmissie van gegevens van Gebruiker in het kader van de Diensten en Producten, op welke wijze dan ook, geschiedt voor risico en rekening van Gebruiker.

17.3. Kyano is nimmer gehouden om de op afstand beschikbaar gestelde applicaties tevens op een fysieke gegevensdrager (bijv. cd of usb-stick) te leveren aan Gebruiker.

17.4. Indien de Diensten (mede) geleverd worden via Diensten en/of netwerken van Kyano, zal Kyano zich inspannen om daarbij zo min mogelijk downtime te laten bestaan.

17.5. Kyano biedt geen garanties over de precieze hoeveelheid uptime, tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide SLA. Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders is bepaald, geldt dit artikel.

17.6. Behoudens tegenbewijs zal de door Kyano gemeten beschikbaarheid en serviceniveau gelden als volledig bewijs.

17.7. Kyano zal zich inspannen om te zorgen dat Gebruiker gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Kyano. Kyano kan echter niet garanderen dat deze netwerken op enig moment beschikbaar zijn. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. Kyano zal zich inspannen om Gebruiker hierover tijdig te informeren.

17.8. Indien naar het oordeel van Kyano een gevaar ontstaat voor het functioneren van de Diensten of het netwerk van Kyano of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde Diensten of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare software, is Kyano gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit te voorkomen.

17.9. Kyano heeft het recht om de Diensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Kyano zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Gebruiker tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Kyano is echter nooit gehouden tot vergoeding van schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij Schriftelijk expliciet anders is overeengekomen, bijvoorbeeld in een SLA.

17.10. Tenzij de Overeenkomst anders bepaalt, is Kyano niet gehouden reservekopieën (back-ups) te maken van door Gebruiker op Diensten van Kyano opgeslagen gegevens. Eventueel gemaakte back-ups kunnen na beëindiging van de Overeenkomst op elk moment vernietigd worden.

## Artikel 18. Gebruikersdata

18.1. Alle rechten op het gebied van Gebruikersdata berusten bij de Gebruiker. Dit geldt tevens voor de op Gebruikersdata rustende rechten van Intellectuele Eigendom.

18.2. De Gebruiker versterkt een beperkt gebruiksrecht aan Kyano voor het gebruik van de Gebruikersdata gedurende de looptijd van de Overeenkomst, indien en voor zover dit nodig is voor de levering van de Producten en Diensten.

18.3. Indien en voor zover de Gebruikersdata bestaan uit persoonsgegevens, zijn hierop de afspraken uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing.

18.4. Bij beëindiging van de Overeenkomst zal Kyano de verwerkte Gebruikersdata zo spoedig mogelijk vernietigen of verwijderen met inachtneming van hetgeen bepaald onder artikel 25 van onderhavige voorwaarden.

## Artikel 19. Verwerking persoonsgegevens

19.1. Indien Kyano in de uitvoering van de Diensten persoonsgegevens zal verwerken waar

Gebruiker de verantwoordelijke voor is, verplicht de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG") Kyano en Gebruiker ertoe verbintenissen aan te gaan met betrekking tot de door Kyano uitgevoerde verwerkingen, die waarborgen bieden ten aanzien van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen. Bij gebreke van een nadere, apart overeengekomen 'verwerkersovereenkomst', zullen de bepalingen in dit artikel gelden als de in de AVG bedoelde verbintenissen.

19.2. Kyano zal zorgdragen voor een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de persoonsgegevens met zich meebrengen.

19.3. Kyano staat er tevens voor in dat eenieder die handelt onder het gezag van Kyano, voor zover deze toegang heeft tot persoonsgegevens waar Gebruiker de verantwoordelijke voor is, deze slechts verwerkt in opdracht van Gebruiker, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.

19.4. Gebruiker staat ervoor in dat hij alleen op geheel rechtmatige wijze persoonsgegevens in zal voeren of anderszins ter beschikking zal stellen van Kyano.

19.5. Indien Gebruiker in het kader van een wettelijke verplichting, bijvoorbeeld op grond van de AVG, gegevens die zijn opgeslagen in systemen van Kyano dient te wijzigen, verwijderen of af te staan, zal Kyano daarin zoveel mogelijk behulpzaam zijn. De kosten voor de werkzaamheden daarvoor kunnen afzonderlijk worden gefactureerd.

19.6 Kyano heeft een privacyverklaring opgesteld waarin wordt beschreven hoe Kyano omgaat met de gegevens van de Gebruiker en andere betrokkenen. Deze privacyverklaring is gepubliceerd op de website van Kyano.

## Artikel 20. Geheimhouding

20.1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.

20.2. Kyano zal geen kennisnemen van gegevens die Gebruiker opslaat en/of verspreidt via de



Diensten van Kyano, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of de kwaliteit van de Diensten en Producten, of Kyano daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Kyano zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.

20.3. Deze verplichting blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstreckende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

## Artikel 21. Wijzigingen Algemene Voorwaarden

21.1. Kyano kan deze Algemene Voorwaarden met een redelijke opzegtermijn wijzigen, rekening houdend met de gerechtvaardigde belangen van de Gebruiker. Indien de Gebruiker niet binnen de door Kyano gestelde termijn bezwaar maakt tegen de desbetreffende wijziging, geldt de wijziging als aanvaard door de Gebruiker. In het geval van een dergelijke wijziging zal Kyano de Gebruiker hieromtrent informeren door middel van een wijzigingsaankondiging. Deze mogelijkheid tot wijziging is beperkt tot wijzigingen die de relatie tussen prestatie en tegenprestatie niet wezenlijk veranderen. Deze bepaling is expliciet niet van toepassing op prijsverhogingen.

21.2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de Website van Kyano of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.

21.3. Indien Gebruiker een wijziging in deze Algemene Voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe Algemene Voorwaarden van kracht worden de Overeenkomst beëindigen tegen deze datum of op de ontvangstdatum van de opzegging indien deze na de ingangsdatum van de wijziging is.

## Artikel 22. Geschillenregeling

22.1. Op de Overeenkomst, alsmede op de hieruit voortvloeiende of hiermee samenhangende overeenkomsten en overige rechtshandelingen, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

## Artikel 23. Vrijwaring

23.1. Gebruiker vrijwaart Kyano van alle juridische claims van derden met betrekking tot het gebruik van de Diensten door Gebruiker. Kyano is niet verantwoordelijk voor de gegevens/Diensten/software welke door middel van een koppeling worden aangeroepen.

23.2. Indien Kyano op grond van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden moet verrichten met betrekking tot gegevens van Gebruiker, of zijn medewerkers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan Gebruiker in rekening worden gebracht.

## Artikel 24. Wijzigingen Diensten en Producten

24.1. Kyano is gerechtigd om de beschikbaar gestelde Producten gedurende de looptijd van de Overeenkomst naar eigen goeddunken aan te passen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in functionaliteit, zal Kyano zich inspannen om Gebruiker daarvan op de hoogte stellen. Alleen indien zulks technisch mogelijk is en geen onevenredige inspanning van Kyano zou vergen, kan Gebruiker op verzoek een oudere versie van de applicatie blijven gebruiken. Kyano kan extra kosten in rekening brengen voor het verschaffen van die mogelijkheid.

## Artikel 25. Procedure na beëindiging

25.1. Kyano zal ervoor zorgen dat Gebruiker bij beëindiging van de Overeenkomst een redelijke gelegenheid wordt geboden om de gegevens van Gebruiker die zijn opgeslagen in de systemen van Kyano, terug over te brengen naar de eigen systemen of naar de systemen van een andere leverancier. Voor dit doeleinde zal Kyano zich inspannen de gegevens in een gangbaar bestandsformaat aan te kunnen bieden. Eventueel hiermee gepaard gaande kosten komen volledig voor rekening van de Gebruiker.

25.2. Kyano draagt in geen geval de verantwoordelijkheid voor de migratie van de aangeboden Producten en Diensten en bijbehorende Materialen naar een nieuwe leverancier. Dit blijft de verantwoordelijkheid van de Gebruiker.

25.3. De vernietiging en het wissen van de Gebruikersdata en andere gegevens van de Gebruiker door Kyano gebeurt met speciale voorzorgen om de vernietiging, zo veel als redelijkerwijs mogelijk, onomkeerbaar te maken.

25.4. Partijen zijn over en weer verplicht om na beëindiging van de Overeenkomst enig goed waarvan de andere Partij eigenaar of rechthebbende is en die bij de ene Partij in bezit is, onverwijld terug in het bezit te brengen van de andere Partij. Bepaalde goederen, zoals gegevens(dragers), kunnen ook worden gewist of vernietigd in plaats van teruggegeven, indien de rechthebbende partij daar Schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

25.5. Alle door Kyano verstrekte dan wel ingevoerde gegevens blijven te allen tijde eigendom van Kyano. Gebruiker verkrijgt alleen een niet-exclusieve, overdraagbare licentie welke nodig is voor het uitvoeren van de Overeenkomst.

25.6 De door Gebruiker opgeslagen gegevens in de systemen van Kyano zullen door Kyano gedurende een periode van 30 dagen, gerekend vanaf de dag waarop de Overeenkomst door Gebruiker wordt opgezegd, bewaard blijven. Na deze periode worden de gegevens van Gebruiker definitief door Kyano verwijderd.

## Artikel 26. Slotbepalingen

26.1. Indien enige bepaling uit deze Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.

- 26.2. Mochten er geschillen naar aanleiding van de Overeenkomst ontstaan dan zullen deze worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Groningen.
- 26.3. Het gebruik van het beschikbare aanbod van Kyano is mogelijk voor personen die minstens 18 jaar oud zijn.
- 26.4. Informatie en mededelingen, inclusief prijsaanduidingen, op de Website van Kyano zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. In geval van enige inconsistentie tussen de Website en de Overeenkomst prevaleert de Overeenkomst.
- 26.5. De door Kyano ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek (waaronder logfiles), behoudens tegenbewijs te leveren door Gebruiker.
- 26.6. Teneinde haar dienstverlening te promoten is Kyano gerechtigd aan derden te tonen welke Projecten zij aan Gebruiker levert, tenzij de redelijke belangen van Gebruiker zulks onaanvaardbaar maken of Schriftelijk anders is overeengekomen.
- 26.7. Kyano heeft te allen tijde het recht derden te betrekken bij de uitvoering van de Overeenkomst.
- 26.8. Kyano en Gebruiker kunnen hun rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst aan derden overdragen, mits de andere partij hiermee voorafgaand aan de overdracht Schriftelijk instemt.
- 26.9. Alle rechtsvorderingen van Gebruiker uit hoofde van de Overeenkomst verjaren – behoudens bepalingen van dwingend recht – na verloop van één jaar, te rekenen vanaf de dag waarop nakoming van verplichtingen uit de tussen Partijen bestaande Overeenkomst opeisbaar zijn geworden. Deze bepaling laat de reguliere verjaringstermijn van de vorderingen van Kyano onverlet.
- 26.10 Indien Klant een Consument is geniet hij ook de bescherming van de dwingende bepalingen van het recht dat van toepassing is waar de Consument zijn woonplaats heeft.
- 26.11 De logfiles en overige al dan niet elektronische administratie van Kyano vormen volledig bewijs van stellingen van Kyano en de door Kyano ontvangen of opgeslagen versie van enige (elektronische) communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Klant. Deze bepaling is niet van toepassing indien Klant een Consument is.





# Verwerkersovereenkomst

Bijlage 1

## Hoofdstuk 1: Standaardclausules voor verwerkingen

De in deze bijlage "Standaardclausules voor verwerkingen" opgenomen bepalingen, zijn naast de algemene bepalingen in deze algemene voorwaarden, van toepassing indien Kyano in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke als (sub)verwerker als bedoeld in de wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens. Deze Standaardclausules voor verwerkingen vormen tezamen met de praktische afspraken in Hoofdstuk 2 van deze Bijlage een verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28 lid 3 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

### Artikel 1. Algemeen

1.1 Kyano verwerkt de persoonsgegevens in opdracht van Gebruiker overeenkomstig de met Kyano overeengekomen schriftelijke instructies van Gebruiker.

1.2 Gebruiker is de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Gebruiker heeft de zeggenschap over de verwerking van de persoonsgegevens en heeft het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens vastgesteld.

1.3 Kyano is verwerker in de zin van de AVG en heeft daarom geen zeggenschap over het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens en neemt derhalve geen beslissingen over onder meer het gebruik van de persoonsgegevens.

1.4 Kyano geeft uitvoering aan de AVG zoals neergelegd in deze Bijlage. Het is aan de Gebruiker om op basis van deze informatie te beoordelen of Kyano afdoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen, opdat de verwerking aan de vereisten van de AVG voldoet en de bescherming van de rechten van betrokkenen voldoende zijn gewaarborgd.

1.5 Gebruiker staat er tegenover Kyano voor in dat hij conform de AVG handelt, dat hij zijn systemen en infrastructuur te allen tijde adequaat beveiligt en dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde.

1.6 Gebruiker is niet gerechtigd een door de toezichthouder aan hem bestuurlijke boete op welke rechtsgrond dan ook op Kyano te verhalen. Onder 'toezichthouder' wordt in deze Bijlage bedoeld een toezichthoudende autoriteit zoals bedoeld in de AVG.

## Artikel 2. Beveiliging

2.1 Kyano treft technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, zoals omschreven in Hoofdstuk 2 van deze Bijlage. Bij het treffen van de technische en organisatorische maatregelen heeft Kyano rekening gehouden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten van de maatregelen, de aard, omvang en de context van de verwerkingen, de aard van zijn producten en diensten, de verwerkingsrisico's en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen die Kyano gezien het door hem beoogd gebruik van zijn producten en diensten mocht verwachten.

2.2 Tenzij expliciet anders vermeld in de overeenkomst is het product of de dienst van Kyano niet ingericht op de verwerking van bijzondere categorieën van persoonsgegevens of gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten.

2.3 Kyano streeft ernaar dat de door hem te treffen beveiligingsmaatregelen passend zijn voor het door Kyano beoogde gebruik van het product of de dienst.

2.4 De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van de Gebruiker, rekening houdend met de in artikel 2.1 van deze Bijlage genoemde factoren een op het risico van de verwerking van de door hem gebruikte of verstrekte persoonsgegevens afgestemd beveiligingsniveau.

2.5 Kyano kan wijzigingen aanbrengen in de getroffen beveiligingsmaatregelen indien dat naar zijn oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden. Kyano zal belangrijke wijzigingen vastleggen en zal Gebruiker waar relevant van die wijzigingen op de hoogte stellen.

2.6 Gebruiker kan Kyano verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. Gebruiker is niet verplicht om op een dergelijk verzoek wijzigingen door te voeren in zijn beveiligingsmaatregelen. Kyano kan de kosten verband houdende met de op verzoek van de Gebruiker doorgevoerde wijzigingen in rekening brengen bij Gebruiker. Pas nadat de door Gebruiker gewenste gewijzigde beveiligingsmaatregelen schriftelijk zijn overeengekomen door partijen, heeft Kyano de verplichting deze beveiligingsmaatregelen daadwerkelijk te implementeren.

## Artikel 3. Inbreuken in verband met persoonsgegevens

3.1 Kyano staat er niet voor in dat de beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn. Indien Kyano een inbreuk in verband met Persoonsgegevens (zoals bedoeld in artikel 4 sub 12 AVG) ontdekt, zal hij Gebruiker zonder onredelijke vertraging informeren. In Hoofdstuk 2 van deze Bijlage (onder datalekprotocol) is vastgelegd op welke wijze Kyano Gebruiker informeert over inbreuken in verband met Persoonsgegevens.

3.2 Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke (Gebruiker) om te beoordelen of de inbreuk in verband met Persoonsgegevens waarover Kyano heeft geïnformeerd gemeld moet worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens of betrokkene. Het melden van inbreuken in verband met Persoonsgegevens, die op grond van artikel 33 en 34 AVG moeten worden gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens of betrokkene, blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke (Gebruiker). Kyano is niet verplicht tot het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens aan de Autoriteit Persoonsgegevens of betrokkene.

3.3 Kyano zal indien nodig nadere informatie verstrekken over de inbreuk in verband met persoonsgegevens en zal zijn medewerking verlenen aan noodzakelijke informatievoorziening aan Gebruiker ten behoeve van een melding aan de toezichthouder of betrokkenen.

3.4 Kyano kan de redelijke kosten die hij in dit kader maakt in rekening brengen bij de Gebruiker tegen zijn dan geldende tarieven.

#### Artikel 4. Geheimhouding

4.1 Kyano waarborgt dat de personen die onder zijn verantwoordelijkheid persoonsgegevens verwerken een geheimhoudingsplicht hebben.

4.2 Kyano is gerechtigd de persoonsgegevens te verstrekken aan derden, indien en voor zover verstrekking noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, op basis van een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of voor de goede uitvoering van de overeenkomst.

#### Artikel 5. Verplichtingen bij beëindiging

5.1 Kyano zal, in geval van einde van een verwerkersovereenkomst, alle onder zich zijnde en van Gebruiker ontvangen persoonsgegevens binnen de in de overeenkomst opgenomen termijn verwijderen op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn, of, indien overeengekomen, in een machine leesbaar formaat terugbezorgen aan Gebruiker

5.2 Kyano kan eventuele kosten die hij maakt in het kader van het in het vorige lid gestelde in rekening brengen bij Gebruiker. Hierover kunnen nadere afspraken worden neergelegd in de overeenkomst.

5.3 Het bepaalde in artikel 5.1 van deze Bijlage geldt niet indien een wettelijke regeling het geheel of gedeeltelijk verwijderen of terugbezorgen van de persoonsgegevens door Kyano belet. In een dergelijk geval zal Kyano de persoonsgegevens enkel blijven verwerken voor zover noodzakelijk uit hoofde van zijn wettelijke verplichtingen. Het bepaalde in artikel 5.1 van deze Bijlage geldt eveneens niet indien Kyano verwerkingsverantwoordelijke is in de zin van de AVG ten aanzien van de persoonsgegevens.

## Artikel 6. Rechten betrokkenen, Data Protection Impact Assessment (DPIA) en auditrechten

6.1 Kyano zal, waar mogelijk, zijn medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van Opdrachtgever die verband houden met bij Opdrachtgever door Betrokkenen ingeroepen rechten van Betrokkenen. Indien Kyano direct door een Data subject wordt benaderd, zal hij deze waar mogelijk doorverwijzen naar Opdrachtgever.

6.2 Indien Opdrachtgever daartoe verplicht is, zal Kyano na een daartoe redelijk gegeven verzoek zijn medewerking verlenen aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) of een daarop volgende voorafgaande raadpleging zoals bedoeld in artikel 35 en 36 AVG.

6.3 Kyano zal zijn medewerking verlenen aan verzoeken van Opdrachtgever tot het verwijderen van persoonsgegevens voor zover Opdrachtgever dit niet zelf kan uitvoeren.

6.4 Kyano kan desgewenst de naleving van zijn verplichtingen op grond van de verwerkersovereenkomst aantonen door middel van een geldig Data Pro Certificaat of een daaraan ten minste gelijkwaardig certificaat of auditrapport (Third Party Memorandum) van een onafhankelijke, deskundige, indien hij over een dergelijk certificaat of auditrapport beschikt.

6.5 Kyano zal daarnaast op verzoek van Opdrachtgever alle verdere informatie ter beschikking stellen die in redelijkheid nodig is om nakoming van de in deze verwerkersovereenkomst gemaakte afspraken aan te tonen. Indien Opdrachtgever desondanks aanleiding heeft aan te nemen dat de verwerking van Persoonsgegevens niet conform de verwerkersovereenkomst plaatsvindt, dan kan hij maximaal éénmaal per jaar door een onafhankelijke, gecertificeerde, externe deskundige die aantoonbaar ervaring heeft met het soort verwerkingen dat op basis van de Overeenkomst wordt uitgevoerd, op kosten van de Opdrachtgever hiernaar een audit laten uitvoeren. De audit zal beperkt zijn tot het controleren van de naleving van de afspraken met betrekking tot verwerking van de Persoonsgegevens zoals neergelegd in deze Verwerkersovereenkomst. De deskundige zal een geheimhoudingsplicht hebben ten aanzien van hetgeen hij aantreft en zal alleen datgene rapporteren aan Opdrachtgever dat een tekortkoming oplevert in de nakoming van verplichtingen die Kyano heeft op grond van deze verwerkersovereenkomst. De deskundige zal een afschrift van zijn rapport aan Kyano verstrekken. Kyano kan een audit of instructie van de deskundige weigeren indien deze naar zijn mening in strijd is met de AVG of andere wetgeving of een ontoelaatbare inbreuk vormt op de door hem getroffen beveiligingsmaatregelen.

6.6 Partijen zullen zo snel mogelijk in overleg treden over de uitkomsten in het rapport. Partijen zullen de voorgestelde verbetermaatregelen die in het rapport zijn neergelegd opvolgen voor zover dat van hen in redelijkheid kan worden verwacht. Kyano zal de voorgestelde verbetermaatregelen doorvoeren voor zover deze naar zijn oordeel

## Artikel 7. Subverwerkers

7.1 Kyano heeft in de overeenkomst vermeld of, en zo ja welke derde partijen (subverwerkers) Kyano inschakelt bij de verwerking van persoonsgegevens.

7.2 Gebruiker geeft toestemming aan Kyano om andere subverwerkers in te schakelen ter uitvoering van zijn verplichtingen voortvloeiende uit deze overeenkomst.

7.3 Kyano zal Gebruiker informeren over een wijziging in de door Kyano ingeschakelde derde partijen. Gebruiker heeft het recht bezwaar te maken tegen voornoemde wijziging van Kyano.

## Hoofdstuk 2: Specifieke afspraken omtrent de verwerking van persoonsgegevens

### 1. Beoogd gebruik

Kyano is ontworpen en ingericht om er de volgende soorten gegevens mee te verwerken:

- NAW-gegevens gebruiker
- Inloggegevens gebruiker
- Contactgegevens gebruiker
- Betalingsgegevens gebruiker

Bij de door Kyano aangeboden diensten en producten is geen rekening gehouden met de verwerking van bijzondere persoonsgegevens, of gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of door de overheid uitgegeven persoonsnummers.

### 2. Verwerkersovereenkomst

Kyano gebruikt de Standaardclausules voor verwerkingen, welke als bijlage bij de Overeenkomst te vinden zijn.

### 3. Subverwerkers

Kyano maakt gebruik van de volgende subverwerkers:

- Virtio ICT BV (Nederland)
- Stripe (Nederland)

### 4. Verwerking buiten de Europees Economische Ruimte (EER)

Kyano verwerkt de persoonsgegevens van zijn opdrachtgevers binnen de EU/EER.

### 5. Na afloop van de overeenkomst

Na beëindiging van de Overeenkomst met de gebruiker retourneert Kyano alle persoonsgegevens die hij voor opdrachtgever verwerkt. Kyano zal alle beschikbare Gebruikersdata vervolgens per direct verwijderen.

## 6. Beveiligingsbeleid

Kyano beveiligt de applicatie server door onder andere gebruik te maken van een IPS (Intrusion Prevention System) en een firewall. Deze systemen helpen bij het detecteren en blokkeren van verdacht verkeer op de webserver, zoals aanvallen op de server of pogingen om ongeautoriseerde toegang te krijgen. Verder zijn beperkende en controlerende configuraties aanwezig, zoals:

- HTTP Strict Transport Security (HSTS)
- Content Security Policy (CSP)
- X-XSS-Protection
- X-Frame-Options
- Referrer-Policy
- Permissions-Policy

Verder zijn alle Kyano apps met een variatie van het OAuth-2 industry standard protocol beveiligd. Gegeneerde access tokens zijn geldig voor 5 minuten. Access tokens en Refresh tokens worden opgeslagen in de Cookies van de Gebruiker. Ook kunnen deze access tokens alleen worden gebruikt voor door een Gebruiker met dezelfde User Agent header als waarmee de token is aangevraagd.

Wachtwoorden worden gehashed opgeslagen in de database. Alleen de benodigde data wordt opgeslagen in de database.

Voor Kyano Service Desk wordt voor de (access)(refresh)tokens gebruik van JWT. Voor Kyano Service Desk worden de (access)(refresh)tokens geëncrypt opgeslagen in de database op basis van de appsecret.