

Algemene voorwaarden FunnelTrack B.V.

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten die daaruit voortvloeien tussen FunnelTrack B.V. te Utrecht, Kamer van Koophandel 94068097 en haar wederpartijen ("Opdrachtgever").

Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze algemene voorwaarden zijn voor FunnelTrack B.V. alleen bindend indien en voor zover dat uitdrukkelijk schriftelijk is aanvaard.

1. Offerte en aanvaarding

- 1.1. FunnelTrack B.V. stelt een offerte op waarin FunnelTrack B.V. aangeeft welke werkzaamheden ("de Diensten") FunnelTrack B.V. aanbiedt te verrichten, wat bij de Diensten inbegrepen is en welk bedrag daarvoor verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de in de offerte aangegeven omschrijving van de Diensten is bindend.
- 1.2. In het algemeen omvatten de Diensten het maken van maatwerksoftware op verzoek van Opdrachtgever, Ontwikkeling van data oplossingen ten behoeven van de verbetering van bedrijfsprestaties. en al hetgeen daarmee samenhangt. Andere werkzaamheden worden alleen verricht indien dit in de offerte vermeld is.
- 1.3. Een offerte is geheel vrijblijvend en geldig 14 dagen na verzending, tenzij anders aangegeven in de offerte. FunnelTrack B.V. kan nimmer verplicht worden een aanvaarding na deze periode aan te nemen, maar indien FunnelTrack B.V. daartoe overgaat, is de offerte alsnog aanvaard.
- 1.4. De overeenkomst komt tot stand op het moment waarop de mededeling inhoudende aanvaarding van de offerte door Opdrachtgever wordt ontvangen door FunnelTrack B.V.. Deze mededeling kan per e-mail worden gedaan.
- 1.5. Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de offerte, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat FunnelTrack B.V. werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever FunnelTrack B.V. verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele offerte af te wachten.
- 1.6. Het wijzigen van de Diensten is alleen mogelijk met instemming van beide partijen, behoudens voor zover elders in deze voorwaarden anders is bepaald.

- 1.7. FunnelTrack B.V. zal verzocht meerwerk tegen het gebruikelijke uurtarief verrichten. Vooraf zal worden aangegeven dat sprake is van meerwerk.
- 1.8. Indien een goede uitvoering van de Diensten dit vereist, heeft FunnelTrack B.V. het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. FunnelTrack B.V. is en blijft naar Opdrachtgever toe de verantwoordelijke.

2. Uitvoering van de Diensten

- 2.1. Nadat de overeenkomst tot stand is gekomen zullen de Diensten zo spoedig mogelijk door FunnelTrack B.V. uitgevoerd worden conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.
- 2.2. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs wenselijk en nodig is om een juiste en tijdige uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever zorg voor dat alle gegevens, waarvan FunnelTrack B.V. aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan FunnelTrack B.V. worden verstrekt.
- 2.3. Opdrachtgever zal FunnelTrack B.V. toegang geven tot alle plaatsen, diensten en accounts onder haar beheer (zoals webhostingaccounts) die FunnelTrack B.V. redelijkerwijs nodig heeft om de Diensten te leveren. In bijzondere gevallen kan worden afgesproken dat Opdrachtgever zelf de benodigde data plaatst of aanpassingen doorvoert aan deze diensten of accounts.
- 2.4. FunnelTrack B.V. garandeert dat de Diensten zorgvuldig, degelijk en zo goed mogelijk worden uitgevoerd. Indien een goede uitvoering van de Diensten dit vereist, heeft FunnelTrack B.V. het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. FunnelTrack B.V. is en blijft naar Opdrachtgever toe de verantwoordelijke.
- 2.5. FunnelTrack B.V. is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan hem ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 2.6. Tenzij anders overeengekomen is FunnelTrack B.V. geen partij bij de levering van diensten van derden, zoals softwarelicenties of hosting die nodig zijn bij Diensten, ook niet indien FunnelTrack B.V. deze diensten afneemt ten behoeve van Opdrachtgever.

- 2.7. FunnelTrack B.V. heeft het recht de Diensten (tijdelijk) niet of beperkt te leveren als Opdrachtgever ter zake van de overeenkomst een verplichting tegenover FunnelTrack B.V. niet nakomt dan wel in strijd handelt met deze algemene voorwaarden.
- 2.8. FunnelTrack B.V. zal zich inspannen bij een verzoek van Opdrachtgever zo snel mogelijk te reageren, maar kan geen concrete toezeggingen over tijden doen, tenzij anders afgesproken in de offerte.

3. Ontwikkelen van Diensten

- 3.1. Indien een Dienst strekt tot het maken van Werken, zoals maar niet beperkt tot het ontwikkelen, configureren en/of aanpassen van Werken zoals websites, databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses, ontwerpen, teksten, foto's, films, geluidsopnamen, afbeeldingen, audiovisueel materiaal, logo's of huisstijlen (hierna: "Werken"), is daarop het in dit artikel bepaalde van toepassing.
- 3.2. FunnelTrack B.V. geeft geen garanties ten aanzien van functioneren bij gebruik van niet-courante of verouderde besturingssystemen, browsers, plugins, scripts, overige software, en hardware tenzij en voor zover in de offerte anders is vermeld.
- 3.3. FunnelTrack B.V. is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan hem ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 3.4. Indien een Dienst vereist dat Opdrachtgever bronmaterialen aan FunnelTrack B.V. levert staat Opdrachtgever er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door FunnelTrack B.V.. Opdrachtgever vrijwaart FunnelTrack B.V. van claims van derden ten aanzien van schending van deze rechten.
- 3.5. FunnelTrack B.V. heeft, tenzij anders overeengekomen, het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief stockfoto's en open source software, bij de ontwikkeling, configuratie of aanpassing van Werken.
- 3.6. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde Werken bij Opdrachtgever. FunnelTrack B.V. zal Opdrachtgever afdoende informeren over de van toepassing zijnde licentievoorwaarden.

- 3.7. Opdrachtgever vrijwaart FunnelTrack B.V. voor aanspraken van derden betreffende installatie en licenties van de software, behoudens voor zover de aanspraken het gevolg zijn van informatie of licenties geleverd door FunnelTrack B.V..
- 3.8. FunnelTrack B.V. zal de werken op een passende wijze elektronisch beschikbaar stellen.
- 3.9. FunnelTrack B.V. zal de bronbestanden (zoals, maar niet beperkt tot, PSD, HTML/CSS of PHP-code) van geleverde Werken aan Opdrachtgever ter beschikking stellen
- 3.10. FunnelTrack B.V. zal bronbestanden van de Werken bewaren zolang FunnelTrack B.V. Diensten voor Opdrachtgever verricht, of het aannemelijk is dat FunnelTrack B.V. Diensten voor Opdrachtgever zal verrichten. FunnelTrack B.V. is gerechtigd na deze periode de bronbestanden te verwijderen. Indien Opdrachtgever pas na deze periode vervolgoopdrachten ten aanzien van deze Werken geeft, is FunnelTrack B.V. gerechtigd kosten in rekening te brengen voor het herontwikkelen, herstellen of terughalen van deze bronbestanden.

4. Oplevering en aanvaarding

- 4.1. FunnelTrack B.V. zal de te ontwikkelen of aan te passen Werken of gedeelten daarvan opleveren wanneer deze in haar professionele opinie voldoen aan de specificaties of geschikt is voor gebruik.
- 4.2. Opdrachtgever dient vervolgens binnen 14 dagen na oplevering het opgeleverde te evalueren en goed of af te keuren. Indien Opdrachtgever niet binnen deze periode het opgeleverde afkeurt, wordt het opgeleverde geacht te zijn aanvaard.
- 4.3. Indien een Werk in fasen wordt opgeleverd, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van het deel van het Werk van die fase te geven op de wijze zoals in het vorige lid bepaald. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring in een latere fase niet baseren op aspecten die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.
- 4.4. Indien Opdrachtgever het opgeleverde geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal FunnelTrack B.V. zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan FunnelTrack B.V. doen door het resultaat te reviseren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden niet opgaat. Opdrachtgever heeft vervolgens een periode van 14 dagen om de revisie of motivatie goed of af te keuren.
- 4.5. Indien Opdrachtgever na de eerste revisie of motivatie het opgeleverde geheel of gedeeltelijk heeft afgekeurd zal er naar oordeel van FunnelTrack B.V. een redelijk aantal revisierondes volgen.

- 4.6. Indien een partij aangeeft verdere revisies niet (meer) zinvol te achten, worden beide partijen gerechtigd de overeenkomst op te zeggen voor wat betreft het afgekeurde. In dat geval zal Opdrachtgever de daadwerkelijk door FunnelTrack B.V. gemaakte uren vergoeden, met als maximum het voor het afgekeurde geoffreerde bedrag. Opdrachtgever wordt daarmee echter niet gerechtigd het afgekeurde te gebruiken op welke wijze dan ook. FunnelTrack B.V. kan slechts opzeggen na bij een revisie of motivatie aan te hebben gegeven dat deze de laatste is en Opdrachtgever ook deze geheel of gedeeltelijk afkeurt.
- 4.7. Na aanvaarding van het opgeleverde vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in het opgeleverde, tenzij FunnelTrack B.V. het gebrek kende of had moeten kennen ten tijde van aanvaarding. In ieder geval vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in een Werk na verloop van een jaar na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook.

5. Rechten van intellectuele eigendom

- 5.1. FunnelTrack B.V. gebruikt voor haar werkzaamheden open source software waarvan de rechten bij derden liggen. Voor door FunnelTrack B.V. zelf gemaakte werken geldt dat de rechten bij FunnelTrack B.V. liggen, tenzij er met Opdrachtgever schriftelijk afgesproken wordt dat de rechten overgedragen worden. Daarbij geldt dat rechten op Werken die op maat voor Opdrachtgever gemaakt zijn, in beginsel na aanvaarding van de overeenkomst aan Opdrachtgever toekomen.
- 5.2. Indien de licentie van bepaalde open source software met zich meebrengt dat Opdrachtgever (delen van) de software alleen als open source kan verspreiden, zal FunnelTrack B.V. Opdrachtgever daarover tijdig adviseren.
- 5.3. Opdrachtgever is gerechtigd wijzigingen in Werken aan te brengen die zij ontvangt.
- 5.4. De door FunnelTrack B.V. ontwikkelde Werken blijven eigendom van FunnelTrack B.V.. Opdrachtgever krijgt een niet-exclusief gebruiksrecht.
- 5.5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de materialen te verwijderen of te wijzigen, inclusief aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.
- 5.6. Het is FunnelTrack B.V. toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de materialen. Indien FunnelTrack B.V. door middel van technische bescherming de materialen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

- 5.7. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de materialen dat buiten de strekking van de overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, wordt beschouwd als een schending van het auteursrecht. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van € 10.000,00 per inbreukmakende handeling betalen aan FunnelTrack B.V.. Dit doet niets af aan het recht van FunnelTrack B.V. om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen ten einde de inbreuk te doen beëindigen.
- 5.8. De Opdrachtgever erkent dat de door FunnelTrack B.V. geleverde diensten en producten eigendom zijn van FunnelTrack B.V.. FunnelTrack B.V. verleent de Opdrachtgever het recht om de geleverde diensten en producten te gebruiken voor de doeleinden waarvoor ze zijn bedoeld. De Opdrachtgever mag de geleverde diensten en producten niet verspreiden, openbaar maken, verveelvoudigen of anderszins aan derden ter beschikking stellen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van FunnelTrack B.V.. De Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van de geleverde diensten en producten en vrijwaart FunnelTrack B.V. voor alle claims en schade als gevolg van ongeoorloofd gebruik van de geleverde diensten en producten.

6. Installatie en onderhoud van Werken

- 6.1. Indien voor het gebruik van Werken licenties van derden noodzakelijk zijn, zal Opdrachtgever deze licenties afnemen en ervoor zorgen dat de daarin opgenomen bepalingen stipt nageleefd worden. Opdrachtgever vrijwaart FunnelTrack B.V. voor aanspraken van derden betreffende installatie en licenties van de software, behoudens voor zover de aanspraken het gevolg zijn van informatie of licenties geleverd door FunnelTrack B.V..
- 6.2. Indien onderhoud overeengekomen is als Dienst zal FunnelTrack B.V. zich inspannen om fouten in de Werken en bijbehorende software te herstellen. FunnelTrack B.V. is hierbij echter afhankelijk van leverancier(s) en derden. Bij nieuwe functionaliteit of wijzigingen die het functioneren van de software wezenlijk kunnen veranderen zal FunnelTrack B.V. hier vooraf overleg over voeren met Opdrachtgever. Dergelijk onderhoud wordt gefactureerd op uurbasis tenzij anders overeengekomen.
- 6.3. FunnelTrack B.V. is echter steeds gerechtigd een dergelijk verzoek te weigeren als dit naar haar oordeel niet haalbaar is of een goede werking of beschikbaarheid van de software kan belemmeren. Dergelijk onderhoud wordt gefactureerd op uurbasis tenzij anders overeengekomen

- 6.4. Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan een Werk wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever de gewenste wijziging vooraf aan FunnelTrack B.V. heeft gemeld en wij deze schriftelijk hebben goedgekeurd. FunnelTrack B.V. kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden. FunnelTrack B.V. kan in geval van wijzigingen die zonder haar goedkeuring plaatsvinden, verder onderhoud op het gewijzigde weigeren of met een toeslag op het uurtarief uitvoeren.
- 6.5. FunnelTrack B.V. levert diensten op basis van de wensen van de afnemende partij. De Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor het naleven van de geldende wet- en regelgeving met betrekking tot de afgenomen diensten. FunnelTrack B.V. kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade of boetes die voortvloeien uit het niet naleven van wet- en regelgeving door de Opdrachtgever.

Specifiek met betrekking tot de GDPR en andere persoonsgegevens gerelateerde wetgeving, legt FunnelTrack B.V. de volledige verantwoordelijkheid bij de Opdrachtgever. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verzamelen, verwerken en beheren van persoonsgegevens in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving.

De Opdrachtgever zal FunnelTrack B.V. vrijwaren van alle claims, schade en kosten die voortvloeien uit het niet naleven van de geldende wet- en regelgeving met betrekking tot de afgenomen diensten.

- 6.6. FunnelTrack B.V. is enkel aansprakelijk voor schade op basis van grove nalatigheid of opzet. Voor zover wettelijk is toegestaan, is FunnelTrack B.V. niet aansprakelijk voor enige vorm van indirecte schade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie of verlies van data, ongeacht de oorzaak daarvan en ongeacht of deze schade op contractuele dan wel op onrechtmatige wijze is ontstaan. De Opdrachtgever vrijwaart FunnelTrack B.V. voor aanspraken van derden ter zake van schade die deze derden op enige wijze lijden door het gebruik van de door FunnelTrack B.V. geleverde diensten.
- 6.7. FunnelTrack B.V. heeft de verantwoordelijkheid om zijn diensten op een veilige en betrouwbare manier aan te bieden aan de Opdrachtgever. Hierbij kan het noodzakelijk zijn om bepaalde veiligheidsmaatregelen te treffen.

FunnelTrack B.V. behoudt zich het recht voor om deze maatregelen op te leggen aan de Opdrachtgever.

Daarnaast is de Opdrachtgever verplicht om FunnelTrack B.V. tijdig te informeren over eventuele gebreken, storingen of andere problemen die de dienstverlening van FunnelTrack B.V. kunnen beïnvloeden. De Opdrachtgever zal zich inspannen om samen te werken met FunnelTrack B.V. bij het oplossen van deze problemen.

Indien de Opdrachtgever deze verplichtingen niet nakomt en hierdoor schade ontstaat, is FunnelTrack B.V. niet aansprakelijk voor deze schade en kan de Opdrachtgever verplicht worden om de schade te vergoeden.

- 6.8. FunnelTrack B.V. vrijwaart zichzelf voor eventuele schadeclaims van derden die voortvloeien uit de dienstverlening aan de Opdrachtgever. De Opdrachtgever is aansprakelijk voor schadeclaims van derden die voortkomen uit het gebruik van de afgenomen diensten van FunnelTrack B.V.. De Opdrachtgever verplicht zich om FunnelTrack B.V. te vrijwaren tegen elke aanspraak van derden, inclusief redelijke kosten van juridische bijstand, die voortvloeien uit de uitvoering van de afgenomen diensten.
- 6.9. FunnelTrack B.V. stelt de afnemende partij verantwoordelijk voor de beveiliging en het onderhoud van de beveiliging rondom de afgenomen diensten. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het implementeren van adequate beveiligingsmaatregelen en het onderhouden van deze maatregelen om te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens en andere vertrouwelijke informatie.

De Opdrachtgever vrijwaart FunnelTrack B.V. van enige aansprakelijkheid voor schade of kosten die voortvloeien uit de niet-naleving van de beveiligings- en onderhoudsverplichtingen door de Opdrachtgever.

- 6.10. FunnelTrack B.V. is niet verantwoordelijk voor enige kosten die worden gemaakt door de Opdrachtgever voor afgesloten services bij derde partijen, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. FunnelTrack B.V. kan niet garanderen dat deze services volledig voldoen aan de wensen van de Opdrachtgever en kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade die voortvloeit uit het gebruik van deze services.

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verkrijgen van de benodigde toestemming van derde partijen voor het gebruik van hun services en voor het naleven van alle voorwaarden en beperkingen die van toepassing zijn op het gebruik van deze services. De Opdrachtgever vrijwaart FunnelTrack B.V. van enige aansprakelijkheid die voortvloeit uit het gebruik van deze services door de Opdrachtgever.

- 6.11. FunnelTrack B.V. is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming of vertraging in de uitvoering van haar diensten als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan: elke omstandigheid buiten de controle van FunnelTrack B.V. die de uitvoering van de diensten verhindert, vertraagt of bemoeilijkt, inclusief maar niet beperkt tot natuurrampen, brand, overstromingen, stakingen, oorlog, terrorisme, overheidsmaatregelen en technische storingen.

In geval van overmacht zal FunnelTrack B.V. zo snel mogelijk de Opdrachtgever op de hoogte stellen van de situatie en samenwerken met de Opdrachtgever om passende maatregelen te nemen om de gevolgen van de overmacht te minimaliseren. FunnelTrack B.V. is niet verplicht om schadevergoeding te betalen aan de Opdrachtgever voor enige vertraging of tekortkoming in de uitvoering van de diensten als gevolg van overmacht.

- 6.12. Binnen de grenzen van de wet is FunnelTrack B.V. niet aansprakelijk voor enige andere schade dan inkomstenderving als gevolg van fouten in de geleverde diensten of producten of als gevolg van vertraagde levering. FunnelTrack B.V. is niet verantwoordelijk voor eventuele indirecte, incidentele, gevolg- of speciale schade, zoals verlies van winst, omzet, goodwill, klanten, gegevens of andere immateriële schade.

De Opdrachtgever erkent en gaat ermee akkoord dat het zijn verantwoordelijkheid is om de geleverde diensten en producten te gebruiken en te implementeren in overeenstemming met de specificaties en instructies die door FunnelTrack B.V. zijn verstrekt. FunnelTrack B.V. is niet aansprakelijk voor enige andere schade als gevolg van onjuist gebruik van de geleverde diensten of producten door de Opdrachtgever.

De Opdrachtgever erkent dat de geleverde diensten en producten geen garantie bieden voor specifieke resultaten of opbrengsten. De Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van de geleverde diensten en producten en vrijwaart FunnelTrack B.V. voor alle claims en schade als gevolg van het gebruik van de geleverde diensten en producten.

- 6.13. FunnelTrack B.V. kan diensten of producten aanbieden waarbij gebruik wordt gemaakt van inhoud van derden. In het geval van eventuele schade die voortvloeit uit deze inhoud, is FunnelTrack B.V. niet aansprakelijk, tenzij dit het gevolg is van opzet of grove nalatigheid. De afnemer erkent dat FunnelTrack B.V. geen controle heeft over de inhoud van derden en daarom niet verantwoordelijk is voor de juistheid, volledigheid, legaliteit, betrouwbaarheid of beschikbaarheid van deze inhoud. De afnemer stemt ermee in om FunnelTrack B.V. te vrijwaren van alle aansprakelijkheid, verliezen, schade, kosten en uitgaven (inclusief redelijke advocaatkosten) die voortvloeien uit of verband houden met de inhoud van derden.
- 6.14. Indien de Opdrachtgever wijzigingen aanbrengt in de diensten of producten van FunnelTrack B.V., vervalt de garantie op de geleverde diensten of producten. FunnelTrack B.V. is niet verantwoordelijk voor eventuele schade of verlies als gevolg van deze wijzigingen.

Indien de Opdrachtgever ondersteuning of aanpassingen verlangt als gevolg van wijzigingen die door de Opdrachtgever zijn aangebracht, zal FunnelTrack B.V. de Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen en extra uren in rekening brengen tegen het afgesproken uurtarief. De Opdrachtgever stemt ermee in deze kosten te betalen voordat de ondersteuning of aanpassingen worden uitgevoerd.

FunnelTrack B.V. is niet verantwoordelijk voor eventuele schade of verlies als gevolg van de wijzigingen die door de Opdrachtgever zijn aangebracht, inclusief de kosten die voortvloeien uit de extra ondersteuning of aanpassingen die FunnelTrack B.V. moet uitvoeren.

Van de geleverde diensten en producten en vrijwaart FunnelTrack B.V. voor alle claims en schade als gevolg van het gebruik van de geleverde diensten en producten.

7. Wijzigingen aan de Diensten

- 7.1. Alle wijzigingen in de Diensten, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is, worden wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn als meerwerk beschouwd en voor zover daaruit minder kosten bestaan als minderwerk. Deze worden overeenkomstig gefactureerd aan Opdrachtgever.

- 7.2. Indien FunnelTrack B.V. meer werk moet verrichten dan FunnelTrack B.V. had moeten voorzien ten tijde van de offerte, of onder bezwaarlijker omstandigheden moet werken dan hem bij het aangaan van de overeenkomst bekend was of behoorde te zijn, is FunnelTrack B.V. gerechtigd de daaruit voortvloeiende extra kosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 7.3. Voorwaarde voor het recht uit het vorige lid is dat FunnelTrack B.V. tijdig Opdrachtgever heeft geïnformeerd over de aldaar bedoelde omstandigheden en extra kosten. Indien Opdrachtgever zich niet in de betrokken meerkosten kan vinden, heeft hij het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van het meerwerk te annuleren, zonder recht op restitutie of kwijtschelding van de kosten van reeds uitgevoerd meerwerk.
- 8. Prijzen en betaling**
- 8.1. Alle prijzen zijn in euro's, tenzij anders overeengekomen met Opdrachtgever.
- 8.2. Facturatie geschiedt op basis van de daadwerkelijk gemaakte uren door FunnelTrack B.V., tenzij anders overeengekomen in de offerte.
- 8.3. FunnelTrack B.V. zal voor de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen een elektronische factuur sturen aan Opdrachtgever.
- 8.4. De betalingstermijn van facturen is 14 dagen na de datum van de factuur, tenzij een langere betalingstermijn is aangegeven op de factuur. Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt, is hij vanaf 14 dagen na de datum van de factuur van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan is over het openstaande factuurbedrag de wettelijke rente verschuldigd.
- 8.5. Indien Opdrachtgever meent dat (een gedeelte van) een factuur onjuist is, dient hij dit binnen de betalingstermijn aan FunnelTrack B.V. te melden. De betalingsverplichting van het betwiste (maar niet het overige) wordt opgeschort totdat FunnelTrack B.V. de melding heeft onderzocht. Indien na onderzoek van FunnelTrack B.V. blijkt dat de betwisting onterecht was, dient Opdrachtgever binnen zeven dagen het betwiste alsnog te voldoen.
- 8.6. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.

- 8.7. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
- 8.8. Alle prijzen die door FunnelTrack B.V. worden gefactureerd zijn exclusief belastingen (btw) en andere van overheidswege opgelegde heffingen.
- 8.9. Opdrachtgever is gehouden de bedragen voortkomende uit de overeenkomst te voldoen aan FunnelTrack B.V.. Indien Opdrachtgever uit meerdere natuurlijke en/of rechtspersonen bestaat, zijn ieder van die personen hoofdelijk gehouden aan de betalingsverplichtingen gevolg te geven.
- 8.10. Indien er bewijs geleverd dient te worden ter zake de verrichte prestaties en de daarvoor door Opdrachtgever verschuldigde bedragen, leveren alle relevante documenten en gegevens uit de systemen en administratie van FunnelTrack B.V. volledig bewijs op, onverminderd het recht van Opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs.
- 8.11. Eens per kalenderjaar is FunnelTrack B.V. gerechtigd de gehanteerde tarieven te indexeren op basis van de meest recent door het CBS gepubliceerde consumentenprijsindex (CPI). Het aldus geïndexeerde tarief wordt afgerond op het dichtstbijzijnde veelvoud van €5, waarbij afronding naar boven plaatsvindt. In geval van een tariefverhoging is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand.

9. Geheimhouding

- 9.1. 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 behoort te weten 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.
- 9.2. FunnelTrack B.V. mag de kennis die zij heeft opgedaan bij het uitvoeren van de overeenkomst gebruiken voor andere opdrachten, voor zover hierbij geen informatie van Opdrachtgever in strijd met verplichtingen omtrent vertrouwelijkheid beschikbaar komt voor derden.
- 9.3. De verplichtingen uit dit artikel blijven ook bestaan na beëindiging van de overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de partij die de informatie verstrekt redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

10. Aansprakelijkheid

- 10.1. FunnelTrack B.V. is slechts aansprakelijk tegenover Opdrachtgever in het geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst en uitsluitend voor vervangende schadevergoeding, dat wil zeggen vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie.
- 10.2. Iedere aansprakelijkheid van FunnelTrack B.V. voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, waaronder onder meer begrepen is aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade, schade wegens misgelopen omzet of winst, schade wegens verlies van gegevens alsook schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden.
- 10.3. In geval van aansprakelijkheid krachtens de vorige artikelen is FunnelTrack B.V. aansprakelijk tot het bedrag dat de verzekeraar van FunnelTrack B.V. uitkeert in het geval van een schadebrengende activiteit.
- 10.4. De aansprakelijkheid van FunnelTrack B.V. wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever FunnelTrack B.V. direct en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn gesteld wordt om de tekortkoming weg te nemen en FunnelTrack B.V. 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 FunnelTrack B.V. in staat is adequaat te reageren. Door het verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering tot schadevergoeding vervalt de vordering van Opdrachtgever jegens FunnelTrack B.V..
- 10.5. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat FunnelTrack B.V. door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet van FunnelTrack B.V. kan worden geleverd, zal de uitvoering van de overeenkomst worden opgeschort, dan wel de overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

11. Duur en opzegging

- 11.1. Deze overeenkomst wordt aangegaan voor de termijn nodig voor levering van de Diensten. De overeenkomst kan tussentijds slechts worden opgezegd zoals in deze algemene voorwaarden bepaald, of met goedvinden van beide partijen.
- 11.2. Opdrachtgever kan een dienst strekkende tot het ontwikkelen of aanpassen van Werken tussentijds opzeggen tegen betaling van een afkoopsom gelijk aan de gemaakte uren tegen binnen FunnelTrack B.V. geldend uurtarief.
- 11.3. Indien bepaalde Diensten naar hun strekking voor onbepaalde tijd geleverd worden (zoals onderhoud) wordt de overeenkomst voor deze Diensten geacht te zijn aangegaan voor perioden van steeds één jaar. Beide partijen kunnen de overeenkomst steeds tegen het einde van deze periode schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van twee maanden.
- 11.4. Bij opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is FunnelTrack B.V. gerechtigd om per direct na de datum waarop de overeenkomst afloopt alle opgeslagen gegevens te wissen of ontoegankelijk te maken en alle accounts van Opdrachtgever op te heffen. FunnelTrack B.V. is niet verplicht in dat geval Opdrachtgever een kopie van deze gegevens te verschaffen.

12. Wijzigingen in overeenkomst

- 12.1. Na aanvaarding mag de overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.
- 12.2. Indien de overeenkomst een duurovereenkomst is, is FunnelTrack B.V. echter eens per kalenderjaar gerechtigd deze algemene voorwaarden eenzijdig aan te passen of uit te breiden. Zij dient hiertoe minstens twee maanden voordat de aanpassingen of uitbreidingen effect zullen krijgen, mededeling te doen aan Opdrachtgever. Wijzigingen in de algemene voorwaarden kunnen een specifieke afspraak echter nimmer opzij zetten.
- 12.3. Indien Opdrachtgever binnen deze periode bezwaar maakt, zal FunnelTrack B.V. overwegen of zij de bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen in wenst te trekken of niet. FunnelTrack B.V. zal van deze beslissing mededeling doen aan Opdrachtgever. Indien FunnelTrack B.V. bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen niet wenst in te trekken, heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst op te zeggen per de datum dat deze effect zullen krijgen.
- 12.4. FunnelTrack B.V. mag op elk moment wijzigingen in deze algemene voorwaarden doorvoeren als deze noodzakelijk zijn vanwege gewijzigde wettelijke regelingen. Tegen dergelijke wijzigingen kan Opdrachtgever geen bezwaar maken.

12.5. Alle wijzigingen in de uitvoering van een Dienst, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is, worden als meerwerk beschouwd wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn en als minderwerk wanneer daardoor minder kosten bestaan.

12.6. Opdrachtgever begrijpt dat door wijziging van de overeenkomst en/of het ontstaan van meerwerk het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van alle in de Overeenkomst gemaakte afspraken kunnen worden beïnvloed.

13. Slotbepalingen

13.1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin FunnelTrack B.V. gevestigd is.

13.2. 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 deze algemene voorwaarden gestalte wordt gegeven.

13.3. Onder "schriftelijk" valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaat. Partijen zullen zich inspannen de ontvangst en inhoud van communicatie per e-mail te bevestigen.

13.4. De door FunnelTrack B.V. ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

13.5. Iedere partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. In afwijking hiervan is FunnelTrack B.V. steeds gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een moeder-, dochter- of zustermaatschappij.

Addendum

BIJZONDERE VOORWAARDEN SOFTWARE-, DATA-, HOSTING- EN ABONNEMENTSDIENSTEN

FunnelTrack B.V.

Artikel 1 – Toepasselijkheid

1. Dit addendum is van toepassing op iedere overeenkomst tussen FunnelTrack B.V., gevestigd aan Stadsplateau 7, 3521 AZ Utrecht en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 94068097, hierna: “FunnelTrack”, en een zakelijke opdrachtgever, hierna: “Opdrachtgever”, voor zover FunnelTrack doorlopend of periodiek software-, data-, hosting-, beheer-, support- of abonnementsdiensten levert.

2. Dit addendum is onder meer van toepassing op:

- a. Backend Boost;
- b. FunnelProfit;
- c. Airbyte-hosting en Airbyte-beheer;
- d. cloud-, server- en VM-hosting;
- e. datawarehouses, dataplatformen en datapipelines;
- f. dashboards, rapportages en datamodellen;
- g. connectoren en koppelingen met systemen van derden;
- h. offline conversie-imports en server-side tracking;
- i. monitoring, onderhoud en support;
- j. toekomstige software-, hosting-, data- en abonnementsdiensten van FunnelTrack.

3. Dit addendum is uitsluitend van toepassing op overeenkomsten met zakelijke Opdrachtgevers die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

FunnelTrack biedt de Diensten niet op basis van dit addendum aan consumenten aan.

4. Dit addendum vormt een aanvulling op de algemene voorwaarden van FunnelTrack. De algemene voorwaarden blijven van toepassing voor zover daarvan in dit addendum niet uitdrukkelijk wordt afgeweken.

5. Bij tegenstrijdigheid geldt de volgende rangorde:

- a. een door beide partijen uitdrukkelijk ondertekende individuele afwijking;
- b. de offerte of opdrachtbevestiging, uitsluitend voor de omschrijving, prijs, looptijd en specifiek benoemde afwijkingen;
- c. dit addendum;
- d. een afzonderlijk schriftelijk overeengekomen SLA, uitsluitend voor de daarin benoemde serviceniveaus;
- e. de algemene voorwaarden van FunnelTrack;
- f. overige documentatie, productinformatie of communicatie.

6. Een afwijking in een offerte of opdrachtbevestiging gaat uitsluitend voor wanneer uitdrukkelijk is vermeld van welk artikel van dit addendum wordt afgeweken. Algemene of impliciete formuleringen gelden niet als afwijking.

7. Algemene voorwaarden, inkoopvoorwaarden, privacyvoorwaarden, security policies, verwerkersvoorwaarden of andere voorwaarden van Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en zijn niet van toepassing, ook niet wanneer daarnaar in een bestelling, portal, e-mail of ander document van Opdrachtgever wordt verwezen.

8. Het verrichten van een betaling, het verstrekken van toegang, het gebruiken van de Diensten of het laten aanvangen van werkzaamheden geldt als aanvaarding van dit addendum.

Artikel 2 – Definities

In dit addendum wordt verstaan onder:

1. Diensten: alle door FunnelTrack geleverde software-, data-, hosting-, beheer-, implementatie-, onderhouds-, support- en abonnementsdiensten.

2. Dienst van Derden: iedere toepassing, API, connector, hostingdienst, cloudomgeving, databron, advertentieplatform, analyticsplatform, webshop, CRM, open-sourcesoftware of andere voorziening die niet volledig onder de zeggenschap van FunnelTrack staat.

3. Klantdata: alle gegevens, content, instructies en materialen die door of namens Opdrachtgever beschikbaar worden gesteld of via de systemen van Opdrachtgever worden verkregen.

4. Platform: de software, infrastructuur, configuratie, dashboards, scripts, modellen, connectoren en andere voorzieningen waarmee FunnelTrack de Diensten levert.

5. SLA: een afzonderlijk schriftelijk document waarin uitdrukkelijk concrete serviceniveaus zijn overeengekomen.

6. Meerwerk: alle werkzaamheden die niet uitdrukkelijk in de overeengekomen standaarddienst of vaste prijs zijn inbegrepen.

Artikel 3 – Aard en omvang van de Diensten

1. FunnelTrack levert uitsluitend de Diensten die in de offerte of opdrachtbevestiging concreet zijn omschreven.

2. Alle Diensten worden geleverd op basis van een inspanningsverplichting. FunnelTrack garandeert geen specifiek technisch, commercieel, financieel, marketing-, data- of bedrijfsresultaat.

3. De Dienst kan bestaan uit een combinatie van eigen software, open-sourcesoftware, infrastructuur en Diensten van Derden.

4. FunnelTrack bepaalt naar eigen professioneel inzicht:

- a. de technische architectuur;
- b. de gebruikte programmeertalen, software en infrastructuur;
- c. de wijze van hosting en gegevensverwerking;
- d. de gebruikte leveranciers en onderaannemers;
- e. de wijze waarop werkzaamheden worden uitgevoerd;
- f. de prioritering van onderhoud, incidenten en wijzigingen.

5. Productbeschrijvingen, demo's, planningen, roadmaps, berekeningen, prognoses en voorbeelden zijn indicatief en vormen geen garantie of resultaatsverbintenis.

6. FunnelTrack mag de Diensten geheel of gedeeltelijk automatiseren of met behulp van algoritmen, statistische modellen, machine learning of kunstmatige intelligentie uitvoeren.

7. Opdrachtgever erkent dat uitkomsten van matching, attributie, modellering, voorspellingen, AI, rapportages en analyses onzekerheden, aannames en afwijkingen kunnen bevatten.

8. De Diensten zijn niet bedoeld als vervanging van juridisch, fiscaal, financieel, accountants-, cybersecurity- of ander gespecialiseerd advies.

9. Opdrachtgever blijft volledig verantwoordelijk voor controle van de resultaten en voor alle beslissingen en handelingen die mede op de Diensten zijn gebaseerd.

Artikel 4 – Wijziging en ontwikkeling van de Diensten

1. FunnelTrack mag de functionaliteit, gebruikersinterface, infrastructuur, architectuur, databronnen, connectoren, verwerkingsmethoden en technische inrichting van de Diensten wijzigen.

2. FunnelTrack mag functionaliteit toevoegen, vervangen, beperken of beëindigen wanneer dit volgens FunnelTrack wenselijk of noodzakelijk is wegens:

- a. productontwikkeling;
- b. technische veroudering;
- c. beveiliging of continuïteit;
- d. wijzigingen van wet- of regelgeving;
- e. wijzigingen in API's of voorwaarden van derden;
- f. gewijzigde leverancierskosten;
- g. misbruik of onevenredig gebruik;
- h. technische of economische onhaalbaarheid.

3. FunnelTrack hoeft bestaande technieken, koppelingen, interfaces of functionaliteit niet onbeperkt te blijven ondersteunen.

4. FunnelTrack zal bij een wezenlijke negatieve wijziging waar redelijkerwijs mogelijk vooraf informeren. Het ontbreken van voorafgaande informatie leidt niet tot aansprakelijkheid wanneer vooraf informeren wegens urgentie, beveiliging of een wijziging door een derde niet mogelijk was.

5. Een wijziging geeft Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding, prijsvermindering of tussentijdse beëindiging, tenzij de kernfunctionaliteit van de afgenomen Dienst blijvend en wezenlijk vervalt en FunnelTrack geen redelijk alternatief aanbiedt.
6. Werkzaamheden die noodzakelijk worden door wijzigingen bij Opdrachtgever of een Dienst van Derden gelden als Meerwerk.

Artikel 5 – Diensten van Derden

1. Opdrachtgever begrijpt dat de werking van de Diensten afhankelijk kan zijn van Diensten van Derden, waaronder Google Cloud, Google Tag Manager, Airbyte, advertentieplatformen, webshops, analyticssoftware, CRM-systemen, API's en authenticatiediensten.
2. FunnelTrack heeft geen zeggenschap over de beschikbaarheid, werking, beveiliging, voorwaarden, kosten of technische wijzigingen van Diensten van Derden.
3. FunnelTrack garandeert niet dat:
 - a. een Dienst van Derden beschikbaar blijft;
 - b. een API, connector of authenticatiemethode ongewijzigd blijft;
 - c. externe data volledig, juist of tijdig wordt aangeleverd;
 - d. een extern platform geïmporteerde data accepteert;
 - e. OAuth-tokens, API-sleutels en andere autorisaties geldig blijven;
 - f. wijzigingen door derden zonder aanpassing of Meerwerk kunnen worden verwerkt.
4. Storingen, wijzigingen, gegevensverlies, vertragingen, opschortingen of beëindiging bij een Dienst van Derden gelden niet als tekortkoming van FunnelTrack.
5. FunnelTrack mag een integratie of connector onmiddellijk opschorten of beëindigen indien voortzetting naar haar oordeel:
 - a. onveilig of mogelijk onrechtmatig is;
 - b. een risico vormt voor FunnelTrack, Opdrachtgever of derden;
 - c. technisch niet langer verantwoord is;
 - d. onevenredige kosten of capaciteit vereist;
 - e. in strijd komt met voorwaarden van een leverancier.
6. FunnelTrack is niet verplicht een vervangende integratie te bouwen. Eventueel vervangend of herstellend werk geldt als Meerwerk.
7. Externe licentie-, cloud-, opslag-, dataverkeer- en gebruikskosten mogen afzonderlijk worden doorberekend.

Artikel 6 – Airbyte-, cloud- en hostingdiensten

1. Hosting kan onder meer bestaan uit het beschikbaar stellen of beheren van een VM, cloudomgeving, database, Airbyte-installatie, synchronisaties, connectoren, logging en configuratie.

2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is FunnelTrack niet verantwoordelijk voor het functionele beheer van bron- en doelsystemen van Opdrachtgever.

3. FunnelTrack garandeert niet dat:

- a. Airbyte of andere open-sourcesoftware foutloos functioneert;
- b. synchronisaties steeds volledig of binnen een bepaalde termijn worden uitgevoerd;
- c. iedere bron of bestemming ondersteund blijft;
- d. connectorupdates compatibel blijven met bestaande configuraties;
- e. historische data opnieuw kan worden verkregen;
- f. bij een storing geen records worden overgeslagen of dubbel verwerkt.

4. Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor controle van de volledigheid, juistheid en actualiteit van ontvangen en verwerkte data.

5. Back-ups worden uitsluitend geleverd wanneer dit uitdrukkelijk is overeengekomen. Een back-up is een herstelvoorziening en geen archiefgarantie.

6. FunnelTrack garandeert niet dat iedere back-up volledig, bruikbaar of op ieder gewenst moment herstelbaar is.

7. FunnelTrack mag infrastructuur migreren, schalen, opnieuw inrichten of vervangen.

Artikel 7 – Support en onderhoud

1. Standaardsupport is een inspanningsverplichting en geeft geen recht op een bepaalde reactie-, onderzoeks-, herstel- of oplostijd.

2. FunnelTrack bepaalt naar eigen inzicht:

- a. de beschikbare contactkanalen;
- b. bereikbaarheid en openingstijden;
- c. classificatie en prioriteit van meldingen;
- d. volgorde van behandeling;
- e. inzet van medewerkers en leveranciers;
- f. technische aanpak en oplossing.

3. Opdrachtgever heeft geen recht op toegang tot broncode, technische architectuur, interne documentatie, beveiligingsinformatie, algoritmen, werkmethoden, logs van andere klanten of bedrijfsgeheimen van FunnelTrack.

4. Opdrachtgever mag de Diensten niet zelf of door derden laten onderzoeken, reverse-engineeren, decompileren, ontleden of testen, behoudens voor zover dwingend recht uitdrukkelijk anders bepaalt.

5. Penetratietests, loadtests, securityscans en vergelijkbaar onderzoek zijn uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van FunnelTrack en onder door FunnelTrack gestelde voorwaarden.

6. Maatwerkserviceniveaus gelden alleen wanneer deze in een afzonderlijke SLA zijn vastgelegd.

7. Onder meer de volgende werkzaamheden gelden als Meerwerk:

- a. nieuwe functionaliteit of klantspecifieke aanpassingen;
 - b. ondersteuning door wijzigingen van Opdrachtgever of derden;
 - c. herstel van onjuiste of ontbrekende brondata;
 - d. herstel na ongeautoriseerde wijzigingen;
 - e. historische datacorrecties of backfills;
 - f. nieuwe of gewijzigde API-koppelingen;
 - g. onderzoeken waarvan de oorzaak niet aantoonbaar bij FunnelTrack ligt;
 - h. audits, vragenlijsten en klantspecifieke documentatie;
 - i. werkzaamheden buiten de overeengekomen supportomvang.
8. FunnelTrack mag support opschorten bij betalingsachterstand, onvoldoende medewerking, misbruik, onveilige toegang of een ernstig risico voor de Dienst.

Artikel 8 – Verplichtingen en risico van Opdrachtgever

1. Opdrachtgever verstrekt alle gegevens, toegang, accounts, autorisaties, instructies en medewerking die FunnelTrack redelijkerwijs nodig heeft.

2. Opdrachtgever is uitsluitend verantwoordelijk voor:

- a. de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid van Klantdata;
- b. het tijdig beschikbaar houden van accounts en autorisaties;
- c. het beheer en de beveiliging van eigen systemen en gebruikers;
- d. de rechtmatige inrichting van cookies, consent en privacycommunicatie;
- e. naleving van voorwaarden van gekoppelde platformen;
- f. beoordeling en gebruik van resultaten;
- g. het maken van noodzakelijke eigen exports en back-ups;
- h. het tijdig melden van fouten, incidenten en afwijkingen.

3. FunnelTrack mag ervan uitgaan dat verstrekte informatie, instructies en autorisaties juist, volledig en bevoegd verstrekt zijn.

4. FunnelTrack is niet verplicht Klantdata, instructies, rechtsgronden of configuraties zelfstandig te controleren.

5. Opdrachtgever mag geen bijzondere of strafrechtelijke persoonsgegevens laten verwerken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van FunnelTrack.

6. Alle gevolgen van onjuiste, onvolledige, te late of onrechtmatige input komen voor rekening en risico van Opdrachtgever.

7. Opdrachtgever moet vermeende fouten binnen veertien dagen na ontdekking schriftelijk en voldoende gespecificeerd melden. Reproduceerbare voorbeelden en relevante informatie moeten worden verstrekt.

8. FunnelTrack is niet aansprakelijk voor schade die had kunnen worden voorkomen door een tijdige melding of redelijke controle door Opdrachtgever.

Artikel 9 – Gebruik en intellectuele eigendom

1. Alle intellectuele-eigendomsrechten op het Platform, de Diensten en alle onderliggende of daarmee samenhangende software, broncode, scripts, connectoren, modellen, algoritmen, templates, dashboards, architectuur, configuraties, documentatie, methodieken, generieke onderdelen, verbeteringen, maatwerk en klantspecifieke uitbreidingen berusten bij FunnelTrack of haar licentiegevers, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een tijdelijk, niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-sublicentieerbaar en herroepelijk gebruiksrecht voor de duur van de overeenkomst.
3. Het gebruiksrecht is beperkt tot het interne zakelijke doel en de overeengekomen organisatie, websites, accounts, databronnen en gebruikers.
4. Opdrachtgever mag de Diensten niet:
 - a. kopiëren of nabouwen;
 - b. verkopen, verhuren of sublicentiëren;
 - c. ter beschikking stellen aan een derde of concurrent;
 - d. gebruiken voor ontwikkeling van een concurrerend product;
 - e. reverse-engineeren, decompileren of ontleden;
 - f. technische maatregelen omzeilen;
 - g. benchmark- of testresultaten openbaar maken;
 - h. gebruiken buiten het overeengekomen doel.
5. FunnelTrack mag algemene kennis, ervaring, concepten, technieken en niet-herleidbare inzichten uit opdrachten voor andere doeleinden gebruiken.
6. FunnelTrack mag feedback en verbeteringsuggesties onbeperkt en kosteloos gebruiken.
7. Opdrachtgever behoudt zijn rechten op Klantdata, maar verleent FunnelTrack gedurende de overeenkomst alle gebruiksrechten die noodzakelijk zijn om de Diensten te leveren, beveiligen, onderhouden en verbeteren.
8. FunnelTrack mag geanonimiseerde of voldoende geaggregeerde gegevens gebruiken voor statistiek, beveiliging, productverbetering en benchmarking, voor zover deze redelijkerwijs niet tot Opdrachtgever of betrokkenen herleidbaar zijn.

Artikel 10 – Prijzen, gebruik en prijswijzigingen

1. Alle prijzen zijn exclusief btw, belastingen en kosten van derden.
2. FunnelTrack mag de vergoeding jaarlijks aanpassen op basis van inflatie, marktontwikkelingen, stijgende personeels- of bedrijfskosten, productontwikkeling en gewijzigde dienstverlening.
3. FunnelTrack mag prijzen daarnaast tussentijds aanpassen indien sprake is van hogere cloud-, software-, hosting- of leverancierskosten, hoger datavolume, opslag-,

compute- of API-gebruik, wijzigingen van wet- of regelgeving, nieuwe beveiligings- of compliancevereisten, gewijzigde externe platformvoorwaarden of gewijzigd gebruik door Opdrachtgever.

4. Een prijswijziging wordt waar redelijkerwijs mogelijk ten minste één maand vooraf aangekondigd.

5. Een reguliere prijswijziging geeft Opdrachtgever geen recht op tussentijdse opzegging.

6. Alleen wanneer een niet rechtstreeks uit externe kosten of gewijzigd gebruik voortvloeiende prijsverhoging meer dan twintig procent binnen twaalf maanden bedraagt, mag Opdrachtgever het uitsluitend door die verhoging geraakte onderdeel opzeggen tegen de ingangsdatum van de verhoging.

7. Het voorgaande opzeggingsrecht geldt niet voor inflatiecorrecties, btw en overheidsheffingen, doorbelasting van aantoonbare leverancierskosten, overschrijding van gebruikslimieten of door Opdrachtgever aangevraagde uitbreidingen.

8. FunnelTrack mag redelijke gebruikslimieten vaststellen en aanpassen voor gebruikers, accounts, databronnen, records, events, opslag, dataverkeer, compute en API-verzoeken.

9. Overschrijding mag worden gefactureerd volgens de dan geldende tarieven.

10. Opschorting of beperking van de Dienst ontslaat Opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichtingen wanneer de oorzaak aan Opdrachtgever kan worden toegerekend.

Artikel 11 – Looptijd en opzegging

1. De looptijd volgt uit de offerte of opdrachtbevestiging.

2. Een maandovereenkomst wordt telkens stilzwijgend met één maand verlengd en kan worden opgezegd met een opzegtermijn van één maand.

3. Een overeenkomst met een looptijd van twaalf maanden wordt telkens automatisch met twaalf maanden verlengd, tenzij uiterlijk één maand vóór de verlengingsdatum schriftelijk is opgezegd.

4. Een overeenkomst voor een andere bepaalde duur wordt telkens met dezelfde duur verlengd, met een maximum van twaalf maanden per verlenging, tenzij uiterlijk één maand vóór de verlengingsdatum is opgezegd.

5. Een overeenkomst voor bepaalde tijd kan niet tussentijds door Opdrachtgever worden opgezegd.

6. Indien Opdrachtgever een overeenkomst voor bepaalde tijd toch voortijdig beëindigt of het gebruik staakt, blijven alle bedragen tot het einde van de lopende

contracttermijn onmiddellijk verschuldigd. Dit betreft nakoming van de betalingsverplichting en geen boete.

7. FunnelTrack mag de overeenkomst of een Dienst onmiddellijk opschorten of beëindigen bij betalingsachterstand, schending van gebruiks- of beveiligingsvoorwaarden, misbruik of mogelijk onrechtmatig gebruik, een integriteits-, reputatie-, privacy- of compliancerisico, faillissement, surseance, liquidatie of bedrijfsbeëindiging, beëindiging van een noodzakelijke Dienst van Derden of een situatie waarin voortzetting redelijkerwijs niet van FunnelTrack kan worden verlangd.

8. FunnelTrack mag een product of Dienst beëindigen met een aankondigingstermijn van ten minste één maand. Reeds vooruitbetaalde abonnementskosten voor de periode na beëindiging worden naar rato gecrediteerd. FunnelTrack is niet tot verdere schadevergoeding verplicht.

Artikel 12 – Opschorting

1. FunnelTrack mag toegang onmiddellijk geheel of gedeeltelijk opschorten wanneer dit nodig is voor beveiliging, bescherming van systemen of data, voorkoming van misbruik, naleving van wetgeving of leveranciersvoorwaarden, beperking van schade, onderzoek naar een incident of betalingsachterstand.

2. FunnelTrack hoeft bij een urgente of risicovolle situatie niet vooraf te waarschuwen.

3. Opschorting geeft geen recht op schadevergoeding of opschorting van betaling.

4. Kosten voor herstel of heractivering mogen aan Opdrachtgever worden doorberekend wanneer de oorzaak bij Opdrachtgever ligt.

Artikel 13 – Data, bewaartermijnen en beëindiging

1. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig veiligstellen van alle data die hij na beëindiging wil behouden.

2. FunnelTrack is niet verplicht een export, migratie of overdracht uit te voeren, tenzij dit vooraf uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

3. Na beëindiging mag FunnelTrack toegang onmiddellijk intrekken en actieve Klantdata direct verwijderen.

4. Persoonsgegevens worden uiterlijk binnen dertig dagen na beëindiging uit actieve systemen verwijderd, tenzij een wettelijke bewaarplicht geldt, bewaring nodig is voor een rechtsvordering, gegevens in een reguliere back-up aanwezig zijn of een langere termijn schriftelijk is overeengekomen.

5. Back-upgegevens worden verwijderd of overschreven volgens de normale back-upcyclus. Zij worden niet opnieuw actief gebruikt, behalve wanneer technisch herstel noodzakelijk is.

6. Binnen de Dienst kunnen bewaartermijnen, afhankelijk van functionaliteit en gegevensstroom, variëren van zes uur tot maximaal twee jaar.
7. FunnelTrack is niet aansprakelijk voor verwijdering overeenkomstig dit artikel of voor het ontbreken van een export na beëindiging.

Artikel 14 – Geen garanties

1. Voor zover wettelijk toegestaan worden de Diensten geleverd in de feitelijke staat waarin zij zich bevinden en op basis van beschikbaarheid.
2. FunnelTrack geeft geen garantie dat de Diensten foutloos, veilig of ononderbroken functioneren, fouten binnen een bepaalde termijn kunnen worden opgelost, data volledig, correct, actueel of uniek is, duplicaten of ontbrekende gegevens volledig worden voorkomen, datastromen realtime of binnen een vaste termijn worden verwerkt, externe systemen gegevens accepteren, meetresultaten overeenkomen met andere platformen, matching of attributie volledig of causaal juist is, de Diensten geschikt zijn voor een specifiek doel of een commercieel of financieel resultaat wordt bereikt.
3. Verschillen tussen systemen, meetmethoden, attributiemodellen, cookies, consentstatussen, browsers en platformrapportages gelden niet als gebrek.
4. FunnelTrack is niet verantwoordelijk voor de wettelijke, fiscale, boekhoudkundige of commerciële bruikbaarheid van de resultaten.

Artikel 15 – Aansprakelijkheid

1. Op alle aansprakelijkheid van FunnelTrack in verband met de Diensten zijn de bepalingen over aansprakelijkheid, schade, vervalttermijnen, vrijwaring en overmacht uit de algemene voorwaarden van FunnelTrack onverkort van toepassing.
2. Voor zover een bepaling in dit addendum een specifiek risico, afhankelijkheid, uitsluiting of verantwoordelijkheid benoemt, geldt die bepaling als nadere invulling van de aansprakelijkheidsregeling uit de algemene voorwaarden en niet als uitbreiding van de aansprakelijkheid van FunnelTrack.
3. Aansprakelijkheid ontstaat alleen indien Opdrachtgever FunnelTrack onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, de ingebrekestelling de tekortkoming gedetailleerd beschrijft, een redelijke hersteltermijn wordt geboden en FunnelTrack na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten.
4. Een ingebrekestelling is niet vereist wanneer nakoming blijvend onmogelijk is, maar Opdrachtgever moet de aanspraak wel onverwijld en voldoende gespecificeerd melden.

5. Iedere aansprakelijkheid is per gebeurtenis, reeks samenhangende gebeurtenissen en kalenderjaar beperkt tot het laagste van:

- a. het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekeraar daadwerkelijk uitkeert, vermeerderd met het eigen risico;
 - b. de vergoedingen, exclusief btw en externe kosten, die Opdrachtgever in de zes maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis voor de rechtstreeks betrokken Dienst heeft betaald.
6. Indien de overeenkomst korter dan zes maanden heeft geduurd, geldt uitsluitend het gedurende die kortere periode betaalde bedrag.

7. Voor gratis Diensten, pilots, proefperioden en beta-functionaliteit is iedere aansprakelijkheid uitgesloten, behoudens voor zover uitsluiting wettelijk niet is toegestaan.

8. FunnelTrack is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, omzet-, winst- of margeverlies, gemiste besparingen, advertentie-, media- of acquisitiekosten, verlies van klanten, leads, conversies of kansen, bedrijfsstagnatie, reputatie- of goodwillverlies, verlies, beschadiging of reconstructie van data, kosten van vervangende diensten, claims, boetes of schade van derden, schade wegens overschrijding van termijnen of schade door besluiten op basis van data, analyses, voorspellingen of adviezen.

9. FunnelTrack is niet aansprakelijk voor schade die verband houdt met Diensten van Derden, internet-, cloud-, netwerk- of stroomstoringen, API-, connector- of platformwijzigingen, cyberaanvallen of ongeautoriseerde toegang ondanks redelijke beveiligingsmaatregelen, onjuiste, onvolledige of onrechtmatige Klantdata, handelen of nalaten van Opdrachtgever of door hem ingeschakelde derden, wijzigingen zonder toestemming van FunnelTrack, het niet opvolgen van instructies of adviezen, het niet tijdig maken van back-ups of exports of overmacht.

10. Iedere aanspraak vervalt wanneer deze niet binnen zes maanden na ontdekking van de schade schriftelijk en voldoende gespecificeerd is gemeld.

11. Iedere rechtsvordering vervalt uiterlijk twaalf maanden na de gebeurtenis waardoor de schade is ontstaan.

12. Opdrachtgever moet redelijke maatregelen nemen om schade te voorkomen en te beperken. Schade die door het nalaten daarvan ontstaat, komt niet voor vergoeding in aanmerking.

13. De beperkingen gelden eveneens ten gunste van bestuurders, werknemers, onderaannemers, leveranciers en andere door FunnelTrack ingeschakelde personen.

14. De beperkingen gelden niet voor zover de schade rechtstreeks het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van FunnelTrack of voor zover beperking op grond van dwingend recht niet is toegestaan.

Artikel 16 – Vrijwaring

1. Opdrachtgever vrijwaart FunnelTrack, haar bestuurders, werknemers en ingeschakelde derden tegen alle aanspraken, boetes, schade en redelijke juridische kosten die voortvloeien uit Klantdata of materialen van Opdrachtgever, het ontbreken van een geldige rechtsgrond of toestemming, schending van privacy-, cookie-, marketing- of platformregels, instructies van Opdrachtgever, onrechtmatig of oneigenlijk gebruik van de Diensten, inbreuk op intellectuele-eigendomsrechten van derden, producten, advertenties, communicatie of bedrijfsactiviteiten van Opdrachtgever of toegang tot of gebruik van de Diensten door gebruikers van Opdrachtgever.
2. FunnelTrack informeert Opdrachtgever over een relevante aanspraak en mag de verdediging zelf voeren of redelijke medewerking van Opdrachtgever verlangen.
3. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van FunnelTrack mag Opdrachtgever geen schikking treffen die aansprakelijkheid, verplichtingen of reputatieschade voor FunnelTrack meebrengt.

Artikel 17 – Verwerking van persoonsgegevens

1. Voor zover FunnelTrack namens Opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt, is Opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke en FunnelTrack verwerker.
2. De verwerking omvat, afhankelijk van de Dienst, het ontvangen, verzamelen, opslaan, structureren, koppelen, matchen, analyseren, transformeren, ontsluiten, doorgeven en verwijderen van persoonsgegevens.
3. Categorieën betrokkenen kunnen bestaan uit websitebezoekers, leads, klanten, gebruikers, medewerkers en contactpersonen.
4. Categorieën persoonsgegevens kunnen bestaan uit contactgegevens, e-mailadressen en telefoonnummers, klant-, order- en transactiegegevens, cookie-, browser-, client-, sessie- en advertentie-ID's, IP-adressen en technische gegevens, CRM-, campagne- en interactiegegevens en gehashte of gepseudonimiseerde gegevens.
5. FunnelTrack verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor uitvoering van de overeenkomst, volgens gedocumenteerde instructies van Opdrachtgever en voor zover noodzakelijk op grond van toepasselijk recht.
6. De overeenkomst, configuratie van de Dienst en schriftelijke verzoeken gelden als gedocumenteerde instructies.
7. FunnelTrack mag een instructie opschorten wanneer deze naar haar oordeel onrechtmatig, onveilig, onduidelijk of technisch onuitvoerbaar is.
8. Opdrachtgever garandeert dat de verwerking rechtmatig is, een geldige rechtsgrond bestaat, betrokkenen correct zijn geïnformeerd, vereiste toestemming is verkregen en de verstrekte gegevens noodzakelijk en juist zijn.

9. Bijzondere en strafrechtelijke persoonsgegevens mogen uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van FunnelTrack worden verwerkt.

Artikel 18 – Beveiliging en geheimhouding

1. Op de beveiliging en vertrouwelijke behandeling van informatie zijn de bepalingen uit de algemene voorwaarden van FunnelTrack van toepassing. Voor zover FunnelTrack als verwerker persoonsgegevens verwerkt, treft FunnelTrack daarnaast passende technische en organisatorische maatregelen zoals bedoeld in artikel 32 AVG, rekening houdend met de stand van de techniek, uitvoeringskosten, aard, omvang, context en doeleinden van de verwerking en de risico's voor betrokkenen.

2. FunnelTrack bepaalt de concrete inrichting van de beveiligingsmaatregelen en mag deze gedurende de looptijd wijzigen, mits het algehele beveiligingsniveau daardoor niet wezenlijk afneemt. De beveiligingsmaatregelen kunnen per Dienst, omgeving, gegevenssoort en risico verschillen.

3. FunnelTrack geeft geen garantie dat ieder beveiligingsincident kan worden voorkomen.

4. Personen die onder gezag van FunnelTrack toegang hebben tot persoonsgegevens zijn tot geheimhouding verplicht.

5. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor beveiliging van eigen accounts, apparaten, netwerken, gebruikers en toegangsgegevens.

Artikel 19 – Subverwerker en Diensten van Derden

1. Voor de Diensten waarop dit addendum betrekking heeft, kan FunnelTrack Google Cloud inschakelen voor cloudhosting, opslag, compute, databases, logging, beveiliging en daarmee samenhangende infrastructuur. Voor zover Google Cloud daarbij namens FunnelTrack persoonsgegevens verwerkt, geldt Google Cloud als subverwerker.

2. Opdrachtgever verleent algemene schriftelijke toestemming voor het inschakelen en, indien noodzakelijk, vervangen van Google Cloud of een functioneel vergelijkbare cloudleverancier. FunnelTrack legt een subverwerker de gegevensbeschermingsverplichtingen op die op grond van de AVG vereist zijn en blijft voor de nakoming daarvan verantwoordelijk overeenkomstig artikel 28 AVG.

3. FunnelTrack informeert Opdrachtgever vooraf over een voorgenomen vervanging door een andere cloudleverancier, tenzij onmiddellijke vervanging noodzakelijk is wegens beveiliging, continuïteit, wetgeving of beëindiging van de dienstverlening door de bestaande leverancier. Opdrachtgever kan binnen veertien dagen gemotiveerd bezwaar maken op aantoonbare en zwaarwegende privacyrechtelijke gronden.

4. Google Tag Manager, Google Analytics, advertentieplatformen, webshops, CRM-systemen en andere door Opdrachtgever gekozen, beheerde of reeds gebruikte systemen zijn geen subverwerkers van FunnelTrack enkel doordat de Diensten

daarmee koppelen of gegevens uitwisselen. Deze partijen gelden als Diensten van Derden van Opdrachtgever, tenzij FunnelTrack een specifieke partij uitdrukkelijk zelf inschakelt om namens FunnelTrack persoonsgegevens te verwerken.

5. FunnelTrack legt een subverwerker materieel vergelijkbare gegevensbeschermingsverplichtingen op.

6. FunnelTrack mag subverwerkers toevoegen en vervangen en informeert Opdrachtgever daarover via e-mail, een online overzicht of andere passende elektronische wijze.

7. Opdrachtgever kan binnen veertien dagen gemotiveerd bezwaar maken op zwaarwegende privacyrechtelijke gronden.

8. Wanneer geen redelijke oplossing mogelijk is, mag FunnelTrack de geraakte functionaliteit of overeenkomst beëindigen zonder schadeplichtigheid.

9. Doorgifte buiten de EER vindt uitsluitend plaats op basis van een rechtsgeldig doorgiftemechanisme.

Artikel 20 – Datalekken, verzoeken en audits

1. FunnelTrack informeert Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging nadat FunnelTrack kennis heeft genomen van een relevante inbreuk in verband met persoonsgegevens.

2. Een melding vormt geen erkenning van aansprakelijkheid of tekortkoming.

3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor beoordeling en eventuele melding aan de toezichthouder of betrokkenen.

4. FunnelTrack verleent redelijke ondersteuning bij verzoeken van betrokkenen, datalekken en AVG-verplichtingen.

5. Standaardondersteuning binnen de normale functionaliteit is inbegrepen. Handmatig, complex, herhaald of klantspecifiek werk geldt als Meerwerk.

6. Naleving wordt in eerste instantie aangetoond met beschikbare documentatie, vragenlijsten, verklaringen, rapportages of certificeringen.

7. Een aanvullende audit is alleen toegestaan indien documentatie redelijkerwijs onvoldoende is, concrete aanwijzingen bestaan voor een wezenlijke tekortkoming of een toezichthouder dit vereist.

8. Een audit vindt maximaal eenmaal per jaar plaats, behoudens een ernstig incident of bindend bevel, wordt ten minste dertig dagen vooraf aangekondigd, vindt tijdens kantooruren plaats, wordt uitgevoerd door een onafhankelijke deskundige onder geheimhouding, verstoort de dienstverlening niet en beperkt zich tot relevante systemen en gegevens.

9. De kosten en tijdsbesteding van FunnelTrack komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij een wezenlijke toerekenbare tekortkoming van FunnelTrack wordt vastgesteld.

10. FunnelTrack hoeft geen broncode, bedrijfsgeheimen, beveiligingsgevoelige informatie of gegevens van andere klanten openbaar te maken.

Artikel 21 – Overmacht

1. Onder overmacht wordt mede verstaan storingen van internet, cloud, telecom of elektriciteit, storingen of beëindiging bij leveranciers, cyberaanvallen en beveiligingsincidenten, tekort aan personeel door ziekte of overheidsmaatregelen, stakingen, oorlog, terrorisme en maatschappelijke onrust, overheidsmaatregelen en wetswijzigingen, brand, overstroming en natuurrampen en iedere andere omstandigheid buiten de redelijke invloed van FunnelTrack.

2. Tijdens overmacht worden verplichtingen opgeschort.

3. FunnelTrack is wegens overmacht niet aansprakelijk en niet verplicht vervangende diensten in te kopen.

4. Indien de overmacht langer dan zestig dagen duurt, mag FunnelTrack de geraakte Dienst beëindigen zonder schadeplichtigheid.

Artikel 22 – Wijziging van dit addendum

1. FunnelTrack mag dit addendum wijzigen wanneer dit noodzakelijk of wenselijk is wegens wet- of regelgeving, rechtspraak of toezichtsbeleid, beveiliging, productontwikkeling of wijzigingen van leveranciers of bedrijfsvoering.

2. Materiële wijzigingen worden ten minste één maand vooraf aangekondigd, tenzij een eerdere wijziging noodzakelijk is wegens wetgeving, beveiliging of een urgente externe wijziging.

3. Wijzigingen gelden vanaf de aangekondigde datum.

4. Wanneer een wijziging de kern van de Dienst wezenlijk en aantoonbaar nadelig verandert, mag Opdrachtgever de betreffende Dienst vóór de ingangsdatum beëindigen.

5. Het opzeggingsrecht geldt niet bij wijzigingen die wettelijk noodzakelijk zijn, uitsluitend technisch of administratief zijn, de positie van Opdrachtgever niet wezenlijk verslechteren, noodzakelijk zijn voor beveiliging of voortvloeien uit Diensten van Derden.

Artikel 23 – Slotbepalingen

1. Op dit addendum en de overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

2. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van het arrondissement waarin FunnelTrack statutair is gevestigd, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.
3. Indien een bepaling nietig, vernietigbaar of onafdwingbaar is, blijven de overige bepalingen van kracht.
4. De ongeldige bepaling wordt geacht te zijn vervangen door een geldige bepaling die doel, strekking en economische uitkomst zo dicht mogelijk benadert.
5. Het niet direct afdwingen van een recht betekent niet dat FunnelTrack afstand doet van dat recht.
6. FunnelTrack mag rechten en verplichtingen overdragen aan een groepsmaatschappij, rechtsopvolger of koper van de betreffende bedrijfsactiviteit.
7. Opdrachtgever mag zijn rechten of verplichtingen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van FunnelTrack overdragen.
8. Elektronische communicatie en elektronische aanvaarding gelden als schriftelijk en rechtsgeldig.

AANVAARDING

Dit addendum is onderdeel van iedere offerte, opdrachtbevestiging of overeenkomst waarin ernaar wordt verwezen.

FunnelTrack B.V.
Stadsplateau 7
3521 AZ Utrecht
KvK: 94068097
Btw: NL866624028B01
Versiedatum: 28 juli 2026
Versienummer: 1