

Algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden, Service Level Agreement en verwerkersovereenkomst van NORISK Software voor Mijnfietsverhuur en de andere platforms van NORISK Software.

Deel A. Algemene voorwaarden

1. Begrippen

In deze voorwaarden betekenen de volgende woorden het volgende.

NORISK Software	NORISK Software B.V., gevestigd aan de Snekerweg 3, 8701 PZ Bolsward, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 55365655, die onder meer handelt onder de naam Mijnfietsverhuur.
Klant	De onderneming die een account op het Platform aanmaakt of op een andere manier een overeenkomst met NORISK Software sluit.
Platform	De software van NORISK Software die als online dienst wordt geleverd, waaronder de backoffice, de boekingspagina's, de apps en de API van Mijnfietsverhuur.
Onboarding	De stappen die de Klant na het aanmaken van een account doorloopt om het Platform in te richten.
Proefperiode	De periode waarin de Klant het Platform zonder kosten kan gebruiken, zoals beschreven in artikel 4.
Abonnement	Het pakket dat de Klant gebruikt, zoals Starter, Advanced, Professional of Enterprise, met de bijbehorende tarieven.
Boeking	Een verhuurbon die als boeking telt volgens artikel 6.
Akkoordoverzicht	Het overzicht dat de Klant aan het eind van de Onboarding ziet en accepteert, met daarin het Abonnement, de tarieven, het einde van de Proefperiode en de factuurgegevens.

2. Toepasselijkheid

2.1 Deze voorwaarden gelden voor alle diensten en producten van NORISK Software, waaronder softwareontwikkeling, hosting, softwarelicenties en de advertentie- en boekingsplatforms mijnfietsverhuur.nl, mijnactiviteitenplanner.nl en bootverhuur.nl.

2.2 Afwijkingen van deze voorwaarden gelden alleen als ze schriftelijk zijn afgesproken. Een akkoord via het Platform geldt ook als schriftelijk.

2.3 Inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van de Klant gelden niet.

2.4 Als het Akkoordoverzicht en deze voorwaarden elkaar tegenspreken, geldt het Akkoordoverzicht.

3. Hoe de overeenkomst tot stand komt

3.1 De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de Klant aan het eind van de Onboarding akkoord geeft op het Akkoordoverzicht en op deze voorwaarden. Voor dat akkoord kan de Klant deze voorwaarden bekijken en als PDF opslaan.

3.2 NORISK Software legt bij het akkoord vast wie het gaf, op welk moment, vanaf welk IP-adres, welke versie van deze voorwaarden gold en welk Akkoordoverzicht getoond werd. De Klant ontvangt een bevestiging per e-mail met het Akkoordoverzicht en deze voorwaarden als bijlage.

3.3 Wie namens de Klant akkoord geeft, verklaart dat hij of zij daartoe bevoegd is.

3.4 Een overeenkomst die op een andere manier tot stand komt, bijvoorbeeld via een getekende offerte, valt ook onder deze voorwaarden.

4. Proefperiode

4.1 Een nieuw account start met een Proefperiode van 14 dagen, te rekenen vanaf de dag waarop het account is aangemaakt. De einddatum staat in het Akkoordoverzicht en in de backoffice.

4.2 Boeking die tijdens de Proefperiode worden aangemaakt, zijn gratis. Tijdens de Proefperiode wordt ook geen abonnementsbedrag in rekening gebracht.

4.3 Na de Proefperiode loopt de overeenkomst door op het Abonnement uit het Akkoordoverzicht en gaan de tarieven in, tenzij de Klant voor het einde van de Proefperiode heeft opgezegd.

4.4 Opzeggen tijdens de Proefperiode kost niets. De Klant zegt op met een e-mail aan info@mijnfietsverhuur.nl. NORISK Software verwijdert het account en de gegevens van de Klant binnen 30 dagen na de opzegging.

5. Abonnementen en tarieven

5.1 Elk Abonnement heeft een vast bedrag per maand, een aantal Boeking die per kalendermaand is inbegrepen, en een prijs voor elke Boeking boven dat aantal. Het vaste bedrag per maand kan nul euro zijn. In dat geval betaalt de Klant alleen voor de Boeking.

5.2 De tarieven die voor de Klant gelden, staan in het Akkoordoverzicht. De actuele tarieven staan op mijnfietsverhuur.nl/tarieven.

5.3 Inbegrepen Boeking die in een maand niet gebruikt worden, vervallen aan het eind van die maand. Ze schuiven niet door naar een volgende maand.

5.4 Bij Enterprise worden de tarieven per Klant afgesproken en schriftelijk vastgelegd.

5.5 Alle bedragen zijn exclusief btw.

6. Wat als boeking telt

6.1 Een verhuurbon telt als Boeking in de kalendermaand waarin hij is aangemaakt, als hij op het moment van facturatie bevestigd is. Bevestigd betekent dat de bon klaarstaat, is uitgegeven, is ingeleverd of is gefactureerd.

6.2 Niet als Boeking tellen:

- een bon die geannuleerd of verwijderd is;
- een online reservering die niet is afgerond, bijvoorbeeld omdat de huurder de betaling niet heeft voltooid;
- een bon die tijdens de Proefperiode is aangemaakt.

6.3 Een bon telt één keer, ook als hij meerdere fietsen, artikelen of periodes bevat, en ook als hij later wordt gewijzigd.

6.4 Een bon die wordt geannuleerd of verwijderd terwijl de verhuur toch plaatsvindt of heeft plaatsgevonden, telt als Boeking. Wordt een bestaande bon aangepast om er een huur van een andere huurder op te zetten, dan telt elke huur als aparte Boeking.

6.5 NORISK Software mag controleren of Boekingen juist worden geteld aan de hand van de gegevens in het Platform, zoals de geschiedenis van een bon en de uitgifte en inname van fietsen. Blijkt dat Boekingen ten onrechte niet zijn meegeteld, dan factureert NORISK Software die alsnog, ook over maanden die al zijn gefactureerd.

6.6 De Klant kan in de backoffice onder Mijn licentie per maand een lijst downloaden van de bonnen die als Boeking zijn geteld.

7. Facturatie en betaling

7.1 NORISK Software factureert maandelijks. Boekingen worden achteraf gefactureerd, per kalendermaand.

7.2 Het vaste bedrag per maand gaat in op de eerste dag van de kalendermaand na het einde van de Proefperiode.

7.3 Facturen worden per e-mail verstuurd naar het factuuradres dat de Klant in het Akkoordoverzicht heeft opgegeven. De Klant zorgt ervoor dat dit adres juist blijft en geeft wijzigingen door in de backoffice.

7.4 Facturen moeten binnen 14 dagen na de factuurdatum betaald zijn, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

7.5 Als de Klant niet op tijd betaalt, is hij zonder ingebrekestelling de wettelijke handelsrente verschuldigd.

7.6 Bezwaar tegen een factuur maakt de Klant binnen 30 dagen na de factuurdatum schriftelijk kenbaar. Het deel van de factuur waar geen bezwaar tegen is, betaalt de Klant op tijd.

8. Abonnement wijzigen

8.1 De Klant kan in de backoffice overstappen naar een ander Abonnement. Het nieuwe Abonnement gaat direct in.

8.2 De Boekingen van de kalendermaand waarin de Klant overstapt, worden afgerekend volgens het nieuwe Abonnement. Die afrekening volgt, zoals altijd bij Boekingen, in de volgende kalendermaand.

8.3 Het vaste bedrag per maand van het nieuwe Abonnement geldt vanaf de eerste dag van de volgende kalendermaand. Over de maand waarin de Klant overstapt, geldt nog het vaste bedrag van het oude Abonnement.

8.4 NORISK Software kan de Klant een ander Abonnement voorstellen als zijn gebruik niet meer bij het huidige past. Een wijziging vindt alleen plaats met instemming van de Klant.

9. Prijswijzigingen

9.1 NORISK Software mag haar tarieven wijzigen. Zij kondigt een wijziging ten minste 30 dagen voor de ingangsdatum per e-mail aan.

9.2 Als de Klant het niet eens is met een verhoging, kan hij de overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de verhoging ingaat.

10. Duur en opzegging

10.1 De overeenkomst geldt voor onbepaalde tijd.

10.2 Beide partijen kunnen de overeenkomst opzeggen met een opzegtermijn van één maand, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

10.3 Opzeggen gebeurt met een e-mail aan info@mijnfietsverhuur.nl. De opzegtermijn gaat in op de dag na ontvangst.

10.4 Boeking tot en met de laatste dag van de overeenkomst worden nog gefactureerd.

11. Gebruik van het Platform

11.1 NORISK Software geeft de Klant een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om het Platform te gebruiken zolang de overeenkomst loopt.

11.2 De Klant gebruikt het Platform alleen voor zijn eigen bedrijfsvoering. Hij geeft geen toegang aan derden, behalve aan zijn eigen medewerkers en aan partners die hij zelf in het Platform heeft aangemaakt.

11.3 De Klant houdt inloggegevens en API-sleutels geheim en is verantwoordelijk voor wat er met zijn accounts gebeurt.

11.4 Hostingdiensten en softwareontwikkeling worden geleverd volgens de afgesproken specificaties.

12. Beschikbaarheid en onderhoud

12.1 NORISK Software spant zich in om het Platform beschikbaar te houden volgens de serviceniveaus in deel B.

12.2 Gepland onderhoud vindt zo veel mogelijk buiten kantooruren plaats. NORISK Software laat de Klant op tijd weten wanneer gepland onderhoud de beschikbaarheid raakt.

13. Diensten van derden

13.1 NORISK Software gebruikt diensten van derden, zoals cloudhosting, e-mailverzending en netwerkinfrastructuur. Zij kiest die partijen zorgvuldig, maar is niet aansprakelijk voor storingen of vertraging die door die partijen worden veroorzaakt.

13.2 Bij een storing spant NORISK Software zich in om de dienst zo snel mogelijk te herstellen. Garanties daarover gelden alleen als ze in een SLA zijn afgesproken.

13.3 Voor diensten die de Klant zelf met een derde afsluit, zoals een koppeling met andere software, gelden de voorwaarden van die derde.

14. Intellectueel eigendom en gegevens van de Klant

14.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op de software, de documentatie en andere materialen van NORISK Software blijven bij NORISK Software.

14.2 De gegevens die de Klant in het Platform invoert, blijven van de Klant.

14.3 NORISK Software mag geanonimiseerde en samengevoegde gebruiksgegevens gebruiken om het Platform te verbeteren, zolang die niet tot de Klant of tot personen herleidbaar zijn.

15. Privacy

15.1 Voor de persoonsgegevens die NORISK Software voor de Klant verwerkt, geldt de verwerkersovereenkomst in deel C. Voor persoonsgegevens die NORISK Software als eigen verantwoordelijke verwerkt, zoals de contactgegevens van de Klant, geldt de privacyverklaring op mijnfietsverhuur.nl.

15.2 De Klant is verantwoordelijk voor de persoonsgegevens van zijn huurders en handelt hun verzoeken om inzage of verwijdering zelf af met de module voor anonimisering in de backoffice.

16. Aansprakelijkheid

16.1 NORISK Software is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals winstderving, gemiste besparingen en verlies van gegevens.

16.2 De aansprakelijkheid van NORISK Software voor directe schade is beperkt tot het bedrag dat de Klant in de twaalf maanden voor het ontstaan van de schade aan NORISK Software heeft betaald.

16.3 NORISK Software is niet aansprakelijk voor schade door uitval of onderbreking van het Platform.

17. Einde van de overeenkomst

17.1 Na het einde van de overeenkomst kan de Klant gedurende 30 dagen zijn gegevens exporteren. Daarna verwijdt NORISK Software de gegevens, tenzij een wettelijke plicht om te bewaren dat verhindert.

17.2 Openstaande facturen blijven na het einde van de overeenkomst verschuldigd.

18. Wijziging van deze voorwaarden

18.1 NORISK Software mag deze voorwaarden wijzigen. Zij kondigt een wijziging ten minste 30 dagen voor de ingangsdatum per e-mail aan. Elke versie heeft een versienummer.

18.2 Als een wijziging de Klant in zijn nadeel raakt en hij niet akkoord is, kan hij de overeenkomst opzeggen tegen de dag waarop de wijziging ingaat.

19. Toepasselijk recht en geschillen

19.1 Op de overeenkomst en op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

19.2 Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Noord-Nederland.

Deel B. Service Level Agreement

1. Inleiding

Deze SLA vult de algemene voorwaarden in deel A aan en beschrijft de serviceniveaus voor de diensten van NORISK Software, waaronder hosting, softwarelicenties en support.

2. Bereikbaarheid en ondersteuning

2.1 NORISK Software is bereikbaar op werkdagen van maandag tot en met vrijdag tussen 09:00 en 17:00 uur, behalve op nationale feestdagen.

2.2 Incidenten en storingen meldt de Klant tijdens kantooruren per e-mail of via de servicedesk in de backoffice. Als dat is afgesproken, is er buiten kantooruren een noodnummer.

3. Reactietijden en hersteltijden

Prioriteit	Voorbeeld	Reactie	Herstel
1. Kritieke storing	Het Platform of de boekingspagina is voor alle gebruikers onbereikbaar	binnen 4 uur	streven binnen 24 uur
2. Significant probleem	Een belangrijke functie werkt niet en er is geen omweg	binnen 1 werkdag	maximaal 5 werkdagen
3. Klein probleem of vraag	Een fout met een omweg, of een vraag over het gebruik	binnen 3 werkdagen	binnen een redelijke termijn

Reactietijden gelden binnen de kantooruren uit artikel 2.1.

4. Beschikbaarheid

4.1 NORISK Software streeft naar een beschikbaarheid van 99,5 procent per kalendermaand. Gepland onderhoud en overmacht tellen daarbij niet mee.

4.2 Gepland onderhoud vindt zo veel mogelijk buiten kantooruren plaats en wordt, indien noodzakelijk, vooraf aangekondigd.

5. Verantwoordelijkheden van de Klant

De Klant geeft op tijd toegang tot systemen als dat nodig is om een probleem op te lossen, en wijst een contactpersoon aan voor communicatie over incidenten.

6. Uitzonderingen

Deze SLA geldt niet bij overmacht, storingen bij derden en onvoorziene omstandigheden.

7. Wijzigingen in de SLA

NORISK Software mag deze SLA aanpassen. Zij informeert de Klant ten minste 30 dagen van tevoren.

Deel C. Verwerkersovereenkomst

1. Rollen

1.1 De Klant is verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens die hij in het Platform verwerkt. NORISK Software is daarbij verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

1.2 Deze verwerkersovereenkomst is onderdeel van de overeenkomst tussen de Klant en NORISK Software.

2. Onderwerp, doel en duur

2.1 NORISK Software verwerkt persoonsgegevens alleen om het Platform aan de Klant te leveren: het aanmaken en beheren van verhuurbonnen, reserveringen en betalingen, het versturen van berichten aan huurders namens de Klant, hosting, onderhoud en support.

2.2 Deze verwerkersovereenkomst geldt zolang NORISK Software persoonsgegevens voor de Klant verwerkt.

3. Soorten gegevens en betrokkenen

Betrokkenen	Persoonsgegevens
Huurders en andere klanten van de Klant	naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer, verblijfsadres, gegevens van de huur zoals data, fietsen en bedragen, betaalstatus
Medewerkers van de Klant	naam, e-mailadres, inloggegevens, en welke handelingen zij in het Platform hebben uitgevoerd
Contactpersonen van partners van de Klant	naam, e-mailadres, telefoonnummer

4. Instructies

4.1 NORISK Software verwerkt de persoonsgegevens alleen op schriftelijke instructie van de Klant. Het gebruik van het Platform door de Klant en deze overeenkomst gelden als die instructie.

4.2 Als NORISK Software een instructie in strijd met de AVG vindt, laat zij dat de Klant direct weten.

4.3 Verwerkt NORISK Software persoonsgegevens omdat een wettelijke plicht dat vraagt, dan laat zij de Klant dat vooraf weten, tenzij de wet dat verbiedt.

5. Geheimhouding

Iedereen die bij NORISK Software toegang heeft tot de persoonsgegevens, is tot geheimhouding verplicht.

6. Beveiliging

6.1 NORISK Software neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen. Daaronder vallen in elk geval versleutelde verbindingen, toegang op basis van persoonlijke accounts, scheiding van gegevens per Klant en regelmatige back-ups.

7. Subverwerkers

7.1 De Klant geeft NORISK Software toestemming om subverwerkers in te schakelen. NORISK Software legt hun dezelfde verplichtingen op als in deze verwerkersovereenkomst.

7.2 NORISK Software maakt in elk geval gebruik van de volgende subverwerkers:

Subverwerker	Dienst	Locatie
Microsoft (Azure)	hosting, databases en monitoring	Europese Unie (West-Europa)
Mailjet	verzenden van e-mail namens de Klant	Europese Unie

7.3 NORISK Software laat de Klant vooraf weten als zij een subverwerker toevoegt of vervangt. De Klant kan binnen 14 dagen met redenen bezwaar maken. Komen partijen er niet uit, dan kan de Klant de overeenkomst opzeggen.

8. Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte

NORISK Software geeft persoonsgegevens alleen door naar een land buiten de Europese Economische Ruimte als daarvoor een geldige grondslag onder de AVG bestaat.

9. Hulp aan de Klant

9.1 De Klant handelt verzoeken van betrokkenen, zoals een verzoek om inzage of verwijdering, zelf af. De backoffice heeft daarvoor een module voor anonimisering, waarmee de Klant de gegevens van een betrokkene kan opzoeken, exporteren en anonimiseren.

9.2 Kan de Klant een verzoek niet met die module afhandelen, dan helpt NORISK Software hem daarbij voor zover redelijk.

9.3 NORISK Software helpt de Klant, voor zover redelijk, bij een gegevensbeschermingseffectbeoordeling en bij een voorafgaande raadpleging van de Autoriteit Persoonsgegevens.

10. Datalekken

10.1 NORISK Software meldt een inbreuk in verband met persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging aan de Klant, en uiterlijk binnen 48 uur nadat zij die heeft ontdekt.

10.2 Bij de melding geeft NORISK Software de informatie die de Klant nodig heeft om zelf te melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens en de betrokkenen, voor zover die informatie dan bekend is.

11. Controle

11.1 NORISK Software stelt de Klant op verzoek alle informatie ter beschikking die nodig is om aan te tonen dat zij deze verwerkersovereenkomst nakomt.

11.2 De Klant mag, na aankondiging en op zijn eigen kosten, een controle laten uitvoeren door een onafhankelijke deskundige die tot geheimhouding verplicht is. Zo'n controle vindt niet vaker plaats dan eens per jaar, tenzij er een concrete aanleiding is.

12. Einde

12.1 Na het einde van de overeenkomst verwijdert NORISK Software de persoonsgegevens, na de exporttermijn uit deel A artikel 17, tenzij een wettelijke plicht om te bewaren dat verhindert.

12.2 Op verzoek bevestigt NORISK Software dat de gegevens verwijderd zijn.

13. Toepasselijk recht

Op deze verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.