

# Algemene voorwaarden

Versie mei 2022

Deze algemene voorwaarden beschrijven de voorwaarden die gelden tussen Klant en Virtual Vaults om toegang te krijgen tot en gebruik te maken van de Diensten.

Veel organisaties, zoals bedrijven, maken gebruik van de Diensten van Virtual Vaults. Als u de Diensten gebruikt namens een organisatie, dan is uw organisatie wettelijk en financieel verantwoordelijk voor uw toegang tot en gebruik van de Dienst, evenals voor het gebruik van uw account. Op het gebruik van de Dienst door u als persoon zijn de [Gebruikersvoorwaarden](#) van toepassing.

## DEFINITIES

**Abonnement** is het recht op toegang tot de Diensten en Documentatie, elk zoals van toepassing in overeenstemming met uw Abonnementplan.

**Abonnementkosten** zijn alle kosten die aan uw Abonnement zijn verbonden.

**Abonnementplan** betekent het toepasselijke abonnementsniveau met bijbehorende pakketfunctionaliteit (features) zoals beschreven op het Orderformulier, de [Virtual Vaults website](#) of in de toepasselijke Documentatie.

**Abonnementstermijn** is de overeengekomen looptijd van de afgenomen Dienst. Indien geen Abonnementstermijn is gekozen, geldt een Abonnementstermijn van onbepaalde duur.

**Accountinformatie** betekent informatie die u en uw Gebruikers aan Virtual Vaults verstrekken in verband met het aanmaken of beheren van een account en/of het onderhoud van een account. Accountinformatie omvat bijvoorbeeld namen, gebruikersnamen, wachtwoorden, telefoonnummers, e-mailadressen, factuurgegevens en gebruiksinformatie die aan uw account zijn gekoppeld.

**Autorisatie/Geautoriseerd** is de door of namens Klant toegekende bevoegdheden om toegang te krijgen tot en gebruik te kunnen maken van de Dienst.

**Content** is alle data die door of namens Klant wordt opgeslagen in de Dienst, met uitzondering van Accountinformatie.

**Dienst** is het online software-as-a-service-platform (inclusief alle gerelateerde API's) die door Virtual Vaults worden geleverd, samen met alle diensten zoals aangevraagd middels Orderformulier. Onder Dienst wordt niet verstaan Niet-Virtual Vaults-applicaties.

**Documentatie** betekent door Virtual Vaults verstrekte (gebruikers)documentatie met betrekking tot de Diensten (bijv. gebruikershandleidingen) die te vinden zijn op [support.virtualvaults.com](#) en die van tijd tot tijd kan worden bijgewerkt.

**Fair Use Policy** is het beleid om excessief gebruik van opslagcapaciteit of ander misbruik van een Dienst te voorkomen. Excessief gebruik van opslagcapaciteit is opslaggebruik dat substantieel boven het gemiddelde ligt.

**Gebruiker** is elke natuurlijke persoon die door Klant is Geautoriseerd om toegang te krijgen tot de Dienst. Een Gebruiker kan verschillende rollen hebben die in de Dienst of de toepasselijke Documentatie staan benoemd.

**Gelieerde Onderneming** is een entiteit welke onder zeggenschap staat van de betreffende Partij waaraan de entiteit gelieerd is. De term "zeggenschap" betekent het (in)directe juridische of economische in eigendom hebben van ten minste 50% van het totaal van alle aandelen met stemrecht in een entiteit.

**Ingangsdatum** is de datum waarop u zich online aanmeldt voor een Dienst of een Orderformulier indient.

**Klant** is de contractspartij die een of meerdere Diensten afneemt van Virtual Vaults.

**My Virtual Vaults** is het toegangspuntaal van de Dienst, waar Klant Abonnementen kan afsluiten, betaalgegevens kan toevoegen en additionele Diensten kan afnemen, inclusief Niet-Virtual Vaults-applicaties.

**Niet-Virtual Vaults-applicatie** betekent elke service, applicatie of integratie die samenwerkt met een Dienst, welke wordt geleverd door een derde partij, inclusief die welke worden aangeboden via een Dienst.

**Orderformulier** is alle bestel- of aanvraagdocumentatie of online aanmeldings- of abonnementspagina's, ongeacht de vorm, overeengekomen tussen Partijen. Onder deze algemene voorwaarden kunnen meerdere Orderformulieren worden overeengekomen.

**Overeenkomst** is het geheel van deze algemene voorwaarden en één of meerdere Orderformulieren inclusief bijbehorende bijlagen, waaronder specifieke voorwaarden, en de prijzen en features van de Diensten en Abonnementsplan.

**Partij** is Virtual Vaults en/of Klant.

**Proefperiode** is de proefperiode bestaande uit het aantal kalenderdagen zoals overeengekomen tussen Partijen.

**Storing** is het reproduceerbaar en in ernstige mate niet voldoen aan de technische- en/of pakketfunctionaliteiten (features) zoals beschreven op het Orderformulier, de [Virtual Vaults website](#) of in de toepasselijke Documentatie.

**Vergoeding** is de prijs zoals overeengekomen in een Orderformulier.

**Vertrouwelijke Informatie** is informatie dat naar zijn aard vertrouwelijk is dan wel als zodanig is aangeduid, waaronder in ieder geval begrepen persoonsgegevens, bedrijfsgeheimen en know how, broncode, commerciële plannen, financiële informatie, Content en klant- en relatiegegevens.

**Virtual Vaults** is Virtual Vaults Nederland B.V.

## 1. DE DIENSTEN

### 1.1 Totstandkoming en toepasselijkheid

Klant kan zich abonneren op Diensten door middel van een Orderformulier. Tenzij anders aangegeven, vallen alle Orderformulieren onder deze algemene voorwaarden. Klant kan zowel ten behoeve van haar eigen entiteit als ten behoeve van een Gelieerde Onderneming Diensten afnemen. De rechten en verplichtingen van de Overeenkomst blijven bij Klant berusten. De Gelieerde Ondernemingen kunnen geen rechten ontleen aan de Overeenkomst.

### 1.2 Levering van de Diensten

Virtual Vaults zal de Dienst leveren die Klant heeft afgenomen. Virtual Vaults zal dit doen als deskundige leverancier en alle commercieel redelijke inspanningen leveren om de Dienst te leveren conform het bepaalde in de Overeenkomst en de service levels zoals opgenomen in Bijlage B bij deze algemene voorwaarden. Virtual Vaults zal voldoen aan alle wet- en regelgeving die van toepassing zijn op de rol van Virtual Vaults als software-as-a-service provider. Virtual Vaults kan de Diensten van tijd tot tijd wijzigen of bijwerken, welke de functionaliteit van de Dienst niet nadelig zal wijzigen.

### 1.3 Toegang tot de Diensten

Onder voorbehoud van betaling door Klant van alle Abonnementskosten en naleving van deze Overeenkomst, verleent Virtual Vaults aan Klant een wereldwijd, niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-sublicentieerbaar recht gedurende de Abonnementstermijn om de Dienst te gebruiken in overeenstemming met de Overeenkomst en de toepasselijk Documentatie. Klant kan Gebruikers toestaan gebruik te maken van de Dienst. Klant is verantwoordelijk voor de naleving door zijn Gebruikers van deze Overeenkomst.

### 1.4 Ondersteuning

Onder voorbehoud van betaling van alle Abonnementskosten en naleving van deze Overeenkomst, en afhankelijk van het gekozen Abonnementsplan, bieden wij u 24 uur per dag, 7 dagen per week klant- en productondersteuning via e-mail en telefoon. Zie [support.virtualvaults.com](http://support.virtualvaults.com) voor meer informatie.

### 1.5 Accountinformatie

Virtual Vaults kan Accountinformatie over gebruikers verzamelen in verband met het aanmaken of beheren van hun account of Accountinformatie die gegenereerd worden in verband met hun gebruik van de Dienst. Virtual Vaults verwerkt Accountinformatie in overeenstemming met de Europese privacywetgeving. Klant erkent dat controle van Accountgegevens tijdens de Abonnementstermijn nodig kan zijn om het aantal Gebruikers en/of het gebruik van de Dienst in overeenstemming te brengen met het dan geldende Abonnement en Abonnementsplan van Klant.

### 1.6 Verantwoordelijkheid voor systemen

Elke Partij blijft zelf verantwoordelijk voor de IT-infrastructuur van die Partij, zoals computers, servers, software, databases, en netwerken, ongeacht of deze rechtstreeks door die Partij worden beheerd of door derden.

### 1.7 Diensten van derden

Virtual Vaults kan onderaannemers of andere derden gebruiken om verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst na te komen. Virtual Vaults blijft verantwoordelijk voor al deze verplichtingen en het werk van onze onderaannemers.

### 1.8 Niet-Virtual Vaults-applicaties

Virtual Vaults kan Niet-Virtual Vaults-applicaties aan u, Klant, ter beschikbaar stellen via een Dienst. Als u besluit om Niet-Virtual Vaults-applicaties in te schakelen, toegang te krijgen of te gebruiken, wordt uw toegang tot en gebruik van dergelijke Niet-Virtual Vaults-applicaties bepaald door uw overeenkomst met de aanbieder van de betreffende Niet-Virtual Vaults-applicatie. Door een dergelijke Niet-Virtual Vaults-applicatie af te nemen, geeft u Virtual Vaults toestemming om uw klantgegevens over te dragen aan de externe leverancier van deze Niet-Virtual Vaults-applicatie. Virtual Vaults biedt geen garantie of ondersteuning voor Niet-Virtual Vaults-applicaties. Virtual Vaults heeft te allen tijde het recht om één of meerdere Niet-Virtual Vaults-applicaties niet meer aan te bieden en het gebruik door u dus te beëindigen.

### 1.9 Analyse en doorontwikkeling

Virtual Vaults kan gebruik maken van artificiële intelligentie om haar Diensten te ondersteunen. Virtual Vaults is gerechtigd om een afgeleide en geanonimiseerde versie van Content die Klant upload geanonimiseerd te gebruiken voor analyse-doeleinden en productontwikkeling. Klant kan, behalve als zij gebruik maakt van Diensten die gebruik maken van artificiële intelligentie, hiervoor schriftelijk een opt-out aanvragen via [support@virtualvaults.com](mailto:support@virtualvaults.com).

## 2. GEBRUIK VAN DE DIENSTEN

### 2.1 Gebruiksbeperkingen

Behalve voor zover uitdrukkelijk toegestaan in de Overeenkomst, zal Klant en zal Klant derden niet toestaan of machtigen om:

- a. de Diensten in (sub)licentie te geven, te verkopen, over te dragen, te distribueren, te delen, te verhuren, te leasen of op andere wijze derden toe te staan de Diensten of Documentatie te gebruiken anders dan toegestaan in de Overeenkomst;
- b. de Diensten te gebruiken op een manier die in strijd zou zijn met het toepasselijke Abonnementplan of de Overeenkomst;
- c. beveiligings- of andere technische middelen van de Diensten te omzeilen of uit te schakelen;
- d. de Dienst te reverse-engineeren, decompileren, demontage of andere poging om de broncode, objectcode of onderliggende structuur, ideeën, knowhow of algoritmen met betrekking tot de Diensten te ontdekken;
- e. wijzigen, vertalen of afgeleide werken te maken op basis van de Diensten of Documentatie;
- f. eventuele eigendomsvermeldingen van de Diensten te verwijderen;
- g. de Diensten te gebruiken op een manier die de toepasselijke wetgeving schendt of probeert te omzeilen;
- h. de Diensten te gebruiken om Content te verzenden of op te slaan die aanstootgevend, intimiderend, lasterlijk, beledigend, bedreigend, schadelijk of anderszins verwerpelijk is;
- i. Content te (laten) uploaden waartoe Klant niet alle vereiste rechten op grond van de wet en/of op grond van een overeenkomst bezit (bijvoorbeeld waar het Vertrouwelijke Informatie betreft);
- j. het uploaden of introduceren van, of gebruik maken van de Diensten om virussen of andere kwaadaardige code te verspreiden, of om grote hoeveelheden gegevens te verzenden op een manier die naar verwachting een nadelig effect zou hebben op de Diensten;
- k. acties uit te voeren of proberen uit te voeren die de goede werking van de Diensten zouden belemmeren, toegang tot of gebruik van de Diensten door andere klanten van Virtual Vaults zouden verhinderen;
- l. toegang te krijgen tot of gebruik te maken van de Diensten om een concurrerend product of dienst te ontwikkelen of te verkopen;
- m. toegang te krijgen tot of gebruik te maken van de Diensten voor doeleinden die concurrerend zijn met Virtual Vaults;
- n. de Diensten te gebruiken, inclusief het opslaan of verzenden van Content, op een manier die in strijd is met het Fair Use Policy.

## 2.2 Verantwoordelijkheid Klant voor Gebruikers

Klant is verantwoordelijk voor alle handelen en nalaten van zijn Gebruikers of door een derde partij die Klant of een Gebruiker Autoriseert om toegang te krijgen tot of gebruik te maken van de Diensten. Een Gebruiker mag nimmer een concurrent van Virtual Vaults zijn. Elke Gebruiker dient zich te registreren. Tussen Virtual Vaults en een Gebruiker gelden de [Gebruikersvoorwaarden](#) die Gebruiker moet accepteren in het registratieproces. Klant is verantwoordelijk voor het behouden van de controle over zijn eigen account, inclusief de vertrouwelijkheid van eventuele inloggegevens, en is verantwoordelijk voor alle activiteiten die plaatsvinden op of via zijn account en die van Gebruikers. Klant zal zelf en zal Gebruikers niet toestaan om de inloggegevens van een Gebruikersaccount te delen of deze tegelijkertijd op meerdere locaties te gebruiken. Elke Gebruiker moet een unieke identiteit gebruiken om toegang te krijgen tot en gebruik te maken van de Diensten, en mag alleen toegang krijgen tot de Diensten voor zover dat in overeenstemming is met het toepasselijke Abonnementplan. Klant erkent dat hij als enige verantwoordelijk is voor het onderhouden van zijn configuraties van de Diensten, inclusief de instellingen voor delen en toestemming.

## 2.3 Fair Use Policy

De opslagcapaciteit bij het gebruik van een Dienst geldt op basis van het Fair Use Policy. Het Fair Use Policy dient excessief gebruik van opslagcapaciteit (opslaggebruik dat substantieel boven het gemiddelde ligt) bij gebruik van de Dienst te voorkomen. Indien Virtual Vaults inbreuk van het Fair Use Policy vermoedt en/of signaleert zal Virtual Vaults contact opnemen met Klant. Partijen gaan in gesprek om te kijken of deze aanname klopt en, indien noodzakelijk, of de situatie kan worden gerepareerd. Als naar het oordeel van Virtual Vaults de situatie niet met het Fair Use Policy in overeenstemming kan worden gebracht behoudt Virtual Vaults zich het recht voor om een toeslag in rekening te brengen of de toegang tot een of meerdere Diensten tijdelijk dan wel permanent te ontzeggen. Excessief gebruik van opslagcapaciteit kan een negatieve invloed hebben op de werking van een Dienst. Eventuele overeengekomen garanties vervallen bij excessief gebruik.

## 2.4 Monitoring en controle

Virtual Vaults mag, maar is niet verplicht om Diensten te monitoren en/of te controleren op de gebruiksbepalingen zoals beschreven in artikel 2.1. Indien Virtual Vaults een inbreuk op dit artikel vermoedt, zal Virtual Vaults contact opnemen met Klant. Partijen gaan in gesprek om te kijken of deze aanname klopt en, indien noodzakelijk, of de situatie kan worden gerepareerd. Als naar het oordeel van Virtual Vaults de situatie niet met artikel 2.1 in overeenstemming kan worden gebracht, behoudt Virtual Vaults zich het recht voor om een toeslag in rekening te brengen of de toegang tot een of meerdere Diensten tijdelijk dan wel permanent te ontzeggen. Wanneer een additionele Dienst nodig is, dient Klant hiervoor een nieuwe Dienst onder de Overeenkomst af te nemen.

## 2.5 Audits

Daarnaast is Virtual Vaults gerechtigd om audits te laten uitvoeren op het gebruik van de Dienst. Een dergelijke audit zal plaatsvinden tijdens kantooruren. Klant zal hieraan zijn medewerking verlenen en Virtual Vaults de benodigde informatie verstrekken. Klant zal zorg dragen, waar relevant, dat de betreffende Gelieerde Ondernemingen haar medewerking verleent aan een audit zoals bedoeld in dit artikel. Als uit een audit blijkt dat Klant en/of de betreffende Gelieerde Ondernemingen de Dienst heeft misbruikt of te veel heeft gebruikt of te weinig heeft betaald, zullen de daarmee samenhangende bedragen aan Klant in rekening worden gebracht. Tevens is Klant alsdan gehouden tot vergoeding van de kosten van de audit.

# 3. VERGOEDING

## 3.1 Abonnementkosten

De toepasselijke Abonnementkosten zijn gespecificeerd in het Orderformulier. Tenzij anders aangegeven in een Orderformulier, zijn de Abonnementkosten bij een verlenging van de Abonnementstermijn de dan geldende Abonnementkosten voor het toepasselijke Abonnementplan dat van kracht is op het moment dat een opvolgende Abonnementstermijn ingaat. Als Klant het gebruik overschrijdt dat is toegestaan volgens zijn Abonnement en Abonnementplan, kunnen er extra kosten in rekening worden gebracht. Voor de Proefperiode is Klant geen (additionele) Vergoeding verschuldigd.

## 3.2 Betalingen en restitutie

Abonnementkosten zijn verschuldigd bij aanvang van de toepasselijke Abonnementstermijn. Behalve in het geval van materiële tekortkoming van de Overeenkomst door Virtual Vaults, zijn alle Abonnementen niet tussentijds opzegbaar en kunnen Abonnementkosten niet worden opgeschort, verrekend of gerestitueerd. Bij niet tijdige betaling is Klant rechtsweg de wettelijke handelsrente verschuldigd en kan, nadat Klant is aangemaand tot betaling, de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval Klant gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder tevens kosten van ingeschakelde derden. Virtual Vaults is tevens gehouden alle Diensten op te schorten en gerechtigd aanvragen voor nieuwe Diensten aan te houden zolang er niet (tijdig) betaald is.

### **3.3 Downgradebeperkingen**

Klant kan tijdens de duur van de toepasselijke Abonnementstermijn het Abonnementplan of het aantal Gebruikers niet downgraden. Indien Klant het Abonnementplan voor een volgende Abonnementstermijn wil downgraden of het aantal Gebruikers onder een Abonnementplan wil verminderen, dient Klant dit voorafgaand aan de verlengingsdatum kenbaar te maken via de daarvoor bedoelde en geboden functionaliteit in de Dienst; danwel schriftelijker per e-mail aan [support@virtualvaults.com](mailto:support@virtualvaults.com).

### **3.4 Betalingsvoorwaarden**

Betaling dient plaats te vinden binnen de overeengekomen betalingstermijn, bij gebreke waarvan een betalingstermijn van twintig (20) dagen vanaf factuurdatum geldt. Vergoedingen zijn in euro's en exclusief btw en overige heffingen van overheidswege.

### **3.5 Prijsindexering**

Virtual Vaults is gerechtigd de prijzen jaarlijks te indexeren conform het hoogste van ofwel de prijsindexcijfers voor de dienstenprijzenindex (DPI): commerciële dienstverlening en transport: 'Informatie & communicatie': 'computerprogrammering, advies & aanverwante diensten' of – indien relevant gezien de overeengekomen diensten – 'diensten op het gebied van informatie' (index 2018=100) zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek ofwel met 3%.

### **3.6 Prijsaanpassingen**

Virtual Vaults is gerechtigd de prijzen aan te passen als de prijzen van haar toeleveranciers substantieel worden verhoogd. Virtual Vaults zal een dergelijke wijziging minimaal één (1) maand van tevoren aankondigen via de daarvoor bedoelde en geboden functionaliteit in de Dienst; danwel schriftelijk per e-mail aan Klant. Indien Klant het met deze wijziging niet eens is, is Klant gerechtigd de betreffende Dienst en/of de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de wijziging van kracht wordt.

## **4. RECHTEN VAN INTELLECTUELE EIGENDOM**

### **4.1 Eigendom van Content**

Klant en zijn licentiegevers zijn eigenaar van de Content, inclusief alle intellectuele eigendomsrechten daarop. Door de Overeenkomst worden geen eigendomsrechten op de Content overgedragen aan Virtual Vaults. Klant verleent Virtual Vaults hierbij een wereldwijde, niet-exclusieve, onherroepelijke, royaltyvrije, sublicentieerbare licentie voor het hosten, opslaan, overdragen, weergeven, uitvoeren, reproduceren, wijzigen en creëren van afgeleide werken van, en distribueren van Content in verband met de levering van de Diensten aan Klant. Virtual Vaults neemt geen kennis van de Content en heeft geen invloed op welke gegevens via de Dienst worden opgeslagen.

### **4.2 Eigendom van Virtual Vaults**

Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom van Virtual Vaults op enig werk, waaronder de werken welke onderdeel uitmaken van (een onderdeel van) de Dienst en voorbereidend materiaal daarvan, alsmede enig materiaal dat in enige andere voorfase van ontwikkeling van (een onderdeel van) de Dienst is vervaardigd, (blijven) berusten bij Virtual Vaults en/of diens toeleveranciers of licentiegevers. Enige software welke onderdeel uitmaakt van de Dienst, wordt uitsluitend als object code op afstand online ter beschikking gesteld aan Klant (en diens Gebruikers) als onderdeel van de Dienst, een en ander conform deze voorwaarden. Aan Klant wordt nooit de broncode van de software op enige wijze ter beschikking gesteld. Aan Klant wordt geen fysieke drager verstrekt met de software noch wordt de software ter beschikking gesteld op een wijze dat deze te downloaden zou zijn. Niets in de Overeenkomst mag worden opgevat als overdracht van enig recht van intellectuele eigendom van de ene Partij aan de andere Partij.

### **4.3 Gebruiksgegevens**

Virtual Vaults kan gebruiksgegevens verzamelen, analyseren en anderszins verwerken voor zakelijke doeleinden, inclusief voor beveiligings- en analysedoeleinden, om de Diensten te verbeteren, of voor ontwikkelings-, diagnostische en corrigerende doeleinden in verband met de Diensten.

### **4.4 Klantfeedback**

Indien Klantfeedback, suggesties, tips en dergelijke geeft aan Virtual Vaults, dan is Virtual Vaults gerechtigd om alles te doen met die feedback wat Virtual Vaults wenselijk acht zonder enige vergoeding verschuldigd te zijn.

## 5. VRIJWARING EN OVERMACHT

### 5.1 Vrijwaringen Content

Klant zal Virtual Vaults vrijwaren tegen iedere vordering dat de Content inbreuk maakt op rechten van derden of in strijd is met geldende wetgeving of anderszins ongeoorloofd of ontoelaatbaar is en zal alle kosten die daaruit voor Virtual Vaults voortvloeien vergoeden.

### 5.2 Vrijwaringen door Virtual Vaults

Virtual Vaults vrijwaart Klant tegen elke rechtsvordering van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat de door Virtual Vaults zelf ontwikkelde onderdelen van de Dienst of andere onder de Overeenkomst geleverde door Virtual Vaults ontwikkelde werken een toerekenbare inbreuk maken op een in Nederland geldend recht van intellectuele of industriële eigendom, onder de voorwaarde dat:

- a. Klant Virtual Vaults onverwijld schriftelijk per aangetekend schrijven en op voorhand per e-mail informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering;
- b. Klant zich onthoudt van enige erkenning of andere uitlating verband houdende met de betreffende rechten van intellectuele eigendom;
- c. Klant de leiding van het verweer/de verdediging tegen de vordering en de verdere afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, zal overlaten aan Virtual Vaults.

Klant zal daartoe de nodige informatie verstrekken en medewerking aan Virtual Vaults verlenen om zich tegen de rechtsvordering te verweren, met dien verstande dat:

- a. Klant gerechtigd is diens eigen juridische vertegenwoordiging te behouden met betrekking tot de vordering;
- b. Virtual Vaults Klant zal betrekken bij de afhandeling van de zaak; en
- c. Virtual Vaults zonder toestemming van Klant geen schikking zal treffen verband houdende met de rechtsvordering, waarvoor Klant door Virtual Vaults wordt gevrijwaard, voor zover de schikking kosten voor Klant met zich brengt of een significante negatieve impact heeft op het verdere onder de Overeenkomst overeengekomen gebruik van de werken waarvoor Virtual Vaults Klant vrijwaart. Klant zal diens toestemming niet op onredelijke gronden onthouden of vertragen.

### 5.3 Vrijwaringen door Klant

Klant vrijwaart Virtual Vaults tegen iedere rechtsvordering, op welke rechtsgrond dan ook, van Gebruikers van Klant in verband met de uitvoering van de Diensten en zal alle kosten die daaruit voortvloeien voor Virtual Vaults vergoeden.

### 5.4 Overmacht

Geen van de Partijen is gehouden een verplichting na te komen indien hij hierbij wordt gehinderd door overmacht. Onder overmacht wordt onder andere verstaan: overmacht bij een leverancier van Virtual Vaults, defecten in uitrusting, software of materialen van derden, overheidsmaatregelen, stroomstoringen, storingen van internet, datanetwerken of telecommunicatiefaciliteiten, gewapende conflicten, algemene transportproblemen, gebrek aan personeel en stakingen. Iedere Partij heeft het recht de Overeenkomst op te zeggen indien een geval van overmacht langer dan vijfenveertig (45) dagen blijft bestaan. Beëindiging dient schriftelijk te gebeuren.

## 6. GEHEIMHOUDING EN PRIVACY

### 6.1 Geheimhouding

Iedere Partij zal de van de andere Partij afkomstige Vertrouwelijke Informatie, vertrouwelijk behandelen, en niet gebruiken voor een ander doel dan de uitvoering van de Overeenkomst.

Geheimhouding is niet van toepassing indien:

- a. de informatie die openbaar is (gemaakt) buiten de schuld van de ontvangende Partij om;
- b. de informatie die nodig is voor de ontvangende Partij om zich in rechte te kunnen verdedigen;
- c. de ontvangende Partij een wettelijke plicht heeft tot openbaarmaking.

In het geval van [b] en [c], zal de ontvangende Partij de verstreckende Partij onverwijld in kennis stellen van de noodzaak tot openbaarmaking en de openbaarmaking beperken tot hetgeen noodzakelijk is voor diens verdediging in rechte dan wel om te voldoen aan diens wettelijke verplichting.

### 6.2 Bescherming persoonsgegevens

Partijen zullen aan de toepasselijke wet- en regelgeving ter bescherming van persoonsgegevens voldoen. Op de verwerking van persoonsgegevens is de verwerkersovereenkomst uit Bijlage A van toepassing.

## 7. AANSPRAKELIJKHEID

### 7.1 Beperking aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van Virtual Vaults uit welke hoofde dan ook en ongeacht de rechtsgrond, waaronder uitdrukkelijk begrepen met Klant overeengekomen garantieverplichtingen en vrijwaringen, is beperkt tot vergoeding van directe schade veroorzaakt door aan Virtual Vaults toerekenbare tekortkoming, tot ten hoogste het bedrag van de door Klant op grond van de Overeenkomst verrichte betalingen in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. De aansprakelijkheid zal in geen geval meer bedragen dan EUR 50.000,-.

### 7.2 Aansprakelijkheid indirecte schade

Aansprakelijkheid voor indirecte schade waaronder maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie en schade van derden is uitgesloten.

### 7.3 Vervallen beperking aansprakelijkheid

De hierin opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen:

- a. voor zover er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van leidinggevendenden van Virtual Vaults;
- b. voor zover deze in strijd is met een toepasselijke dwingendrechtelijke wettelijke bepaling.

Iedere aanspraak op schadevergoeding vervalt na één (1) jaar na het ontstaan van de schade.

### 7.4 Ingebrekestelling

Behoudens in de gevallen dat nakoming door Virtual Vaults van een op hem rustende verplichting permanent niet meer mogelijk is wegens een aan Virtual Vaults toerekenbare tekortkoming, ontstaat de aansprakelijkheid van Virtual Vaults pas als Virtual Vaults toerekenbaar tekort blijft schieten nadat Virtual Vaults deugdelijk schriftelijk in gebreke is gesteld onder vermelding van een omschrijving van het gebrek vergezeld van een deugdelijke onderbouwing van de aan Virtual Vaults toerekenbare vermeende tekortkoming en waarin Virtual Vaults een redelijke termijn wordt gegund tot herstel.

### 7.5 Verzekering

Virtual Vaults heeft een bedrijfs-, beroeps- en cybersecurityverzekering gesloten in lijn met de aansprakelijkheid zoals bepaald in dit artikel.

### 7.6 Overige partijen

Alle tussen Partijen overeengekomen beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Virtual Vaults zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient alsmede ten gunste van hun onderaannemers.

## 8. DUUR EN BEËINDIGING

### 8.1 Ingangsdatum

Deze Overeenkomst gaat in op de Ingangsdatum en loopt door zolang Klant een actief Abonnement op de Diensten heeft.

### 8.2 Abonnementstermijn

Diensten worden afgenomen voor de Abonnementstermijn die is overeengekomen in het toepasselijke Orderformulier. De Abonnementstermijn start op de Ingangsdatum zoals aangegeven in het Orderformulier. Indien een Proefperiode van toepassing is gaat de Abonnementstermijn in na verloop van de Proefperiode. Indien een Dienst voor bepaalde tijd wordt afgenomen, zal de looptijd telkens stilzwijgend verlengd worden met een duur gelijk aan de initiële Abonnementstermijn, tenzij anders overeengekomen in het Orderformulier of de Overeenkomst wordt beëindigd conform het bepaalde in de Overeenkomst.

### 8.3 Opzegging

De Overeenkomst kan worden opgezegd tegen het einde van de overeengekomen duur van de Overeenkomst met inachtneming van de overeengekomen opzegtermijn, bij gebreke waarvan een opzegtermijn van één (1) kalendermaand geldt. Een Abonnement kan worden opgezegd tegen het einde van de overeengekomen Abonnementstermijn, tenzij anders overeengekomen in het Orderformulier. De Overeenkomst kan niet eerder eindigen dan de datum waarop de laatste Dienst eindigt. Indien een Proefperiode van toepassing is, is Klant gerechtigd de desbetreffende Dienst tegen het einde van de Proefperiode kosteloos op te zeggen. Opzegging dient plaats te vinden via de daarvoor bedoelde geboden functionaliteit in de Dienst; danwel schriftelijk per e-mail aan [support@virtualvaults.com](mailto:support@virtualvaults.com).



#### **8.4 Voorwaarden onmiddellijke opzegging**

Partijen zijn gerechtigd de Overeenkomst inclusief alle Diensten met onmiddellijke ingang op te zeggen in de volgende gevallen:

- a. In geval de andere Partij materiele verplichtingen, waaronder een betalingsverplichting, van de Overeenkomst niet nakomt en na ingebrekestelling nog steeds niet nakomt;
- b. In geval van overmacht zoals bepaald in de Overeenkomst;
- c. In geval van (de aanvraag tot) faillissement dan wel surseance van betaling van de andere Partij.

De ingebrekestelling bevat in ieder geval een omschrijving van het gebrek vergezeld van een deugdelijke onderbouwing van de aan de andere Partij toerekenbare vermeende tekortkoming en een redelijke termijn waarbinnen de andere Partij het gebrek kan herstellen.

#### **8.5 Tussentijdse opzegging uitgesloten**

Behoudens de in deze algemene voorwaarden bepaalde beëindigingsmogelijkheden, is tussentijdse opzegging van de Overeenkomst dan wel een Dienst uitdrukkelijk uitgesloten. Gehele of gedeeltelijke ontbinding van de Overeenkomst dan wel een Dienst is ook uitdrukkelijk uitgesloten. Indien Klant gedurende de Dienst desalniettemin aangeeft de Overeenkomst of een Dienst te willen beëindigen, is Virtual Vaults niet langer meer gehouden de overeengekomen Dienst te verlenen en is Klant onmiddellijk zonder dat een notificatie of ingebrekestelling is vereist, aan Virtual Vaults een afkoopsom verschuldigd gelijk aan de bij de Overeenkomst of Dienst horende verschuldigde Vergoeding tot het moment dat de Dienst zou eindigen conform de Overeenkomst. De verschuldigdheid van de afkoopsom laat de verschuldigdheid voor hetgeen reeds onder de Overeenkomst is verricht en/of geleverd onverlet.

#### **8.6 Verwijdering Content**

Virtual Vaults zal de Content die Klant heeft geüpload van haar actieve systemen verwijderen conform de bewaartermijnen zoals beschreven in bijlage A (Verwerkersovereenkomst) bij deze algemene voorwaarden. Virtual Vaults is gerechtigd de Content op geanonimiseerde basis te bewaren. Klant kan Virtual Vaults schriftelijk verzoeken de Content niet op geanonimiseerde basis te bewaren via [support@virtualvaults.com](mailto:support@virtualvaults.com).

## **9. BÈTA DIENSTEN**

Deze sectie beschrijft de aanvullende voorwaarden waaronder u toegang hebt tot en gebruik kunt maken van bepaalde functies, technologieën en diensten die door Virtual Vaults aan u beschikbaar zijn gesteld en die nog niet algemeen beschikbaar zijn, inclusief, maar niet beperkt tot, producten, diensten of functies die zijn aangewezen of gelabeld als 'bèta', 'pilot', 'preview' of soortgelijke aanduiding (elk een 'Bèta Dienst'). Een Bèta Dienst wordt 'as is' geleverd en kan op elk moment worden beëindigd door Virtual Vaults. Op het gebruik van een Bèta Dienst zijn mogelijk additionele voorwaarden van toepassing. Deze zijn te vinden bij de aanvang van de Bèta Dienst of op het Orderformulier.

## **10. ALGEMEEN**

#### **10.1 Contractovername**

Klant zal de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst niet overdragen aan een derde zonder voorafgaande toestemming van Virtual Vaults, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden. Virtual Vaults mag de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst overdragen aan een met Virtual Vaults Gelieerde Onderneming.

#### **10.2 Voortdurende bepalingen**

Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de Overeenkomst te blijven gelden, blijven van kracht. Hieronder worden in ieder geval gerekend de artikelen met betrekking tot aansprakelijkheid, geheimhouding en privacy.

#### **10.3 Toepasselijkheid**

Op Diensten zijn deze algemene voorwaarden met bijbehorende bijlagen van toepassing. Per Dienst kunnen er nog additionele voorwaarden zijn. De diverse onderdelen hebben een aanvullende werking op elkaar. In geval van tegenstrijdigheid, geldt de volgende rangorde: 1. het Orderformulier, 2. de additionele voorwaarden van een Dienst (indien aanwezig), 3. deze algemene voorwaarden (inclusief bijlagen) en 4. de [Gebruikersvoorwaarden](#).



#### **10.4 Vertalingen**

De Overeenkomst is beschikbaar in het Nederlands en in diverse vertalingen. Bij mogelijke verschillen in interpretatie is de Nederlandse versie doorslaggevend.

#### **10.5 Nietige bepaling**

Als een artikel geheel of gedeeltelijk nietig of vernietigd is, blijft de rest van de Overeenkomst overeind. Partijen zullen zo spoedig mogelijk met elkaar in overleg treden om een artikel overeen te komen van gelijkwaardige strekking die het nietige of vernietigde (deel van het) artikel vervangt.

#### **10.6 Bewijsrecht**

Gegevens uit de administratie van Virtual Vaults worden beschouwd als sluitend bewijs.

#### **10.7 Publicaties**

Klant machtigt Virtual Vaults om na het beëindigen van een Dienst - en in het geval van een (ver)koop transactie niet eerder dan nadat de transactie openbaar is gemaakt - zijn naam en logo te vermelden op de website van Virtual Vaults alsmede te vermelden in overige publicaties.

#### **10.8 Titels**

De titels en subtitels in deze algemene voorwaarden zijn informatief van aard. Hier kunnen geen rechten en verplichtingen aan worden ontleend.

#### **10.9 Toepasselijk recht en geschillen**

Op de Overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing. Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst en/of een Dienst, worden beslecht door arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA), één en ander onverminderd het recht van elk der Partijen een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der Partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen. De plaats van arbitrage is Den Haag.

#### **10.10 Arbitrage**

Indien een geschil naar aanleiding van de Overeenkomst en/of een Dienst, binnen de bevoegdheid van de kantonrechter vallen is elk der Partijen, in afwijking van het bepaalde in dit artikel, gerechtigd de zaak als kantonzaak aanhangig te maken bij de wettelijk bevoegde rechtbank. Voorgaande bevoegdheid komt aan Partijen enkel toe indien ter zake van dat geschil nog geen arbitrale procedure aanhangig is gemaakt conform het bepaalde in dit artikel. Indien de zaak met inachtneming van het in dit artikel bepaalde door één of meer der Partijen ter behandeling en beslissing bij de wettelijk bevoegde rechtbank aanhangig is gemaakt, is de kantonrechter van die rechtbank bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.

#### **10.11 Mediation**

Elk der Partijen is ter zake van een geschil naar aanleiding van de Overeenkomst en/of een Dienst, in alle gevallen gerechtigd een procedure van ICT-Mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de SGOA te beginnen. De wederpartij is verplicht actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-Mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van ten minste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschiloplossing een kans te geven. Het staat elk der Partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en Partijen de procedure van ICT-Mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een Partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft.

## Bijlage A Verwerkersovereenkomst

### DEFINITIES

De volgende definities gelden aanvullend op de definities uit de algemene voorwaarden.

**Verwerker** is Virtual Vaults Nederland B.V.

**Verwerkingsverantwoordelijke** is Klant

### ALGEMEEN

1. Verwerker verricht de Diensten in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke. Daarbij worden de persoonsgegevens verwerkt zoals benoemd in Bijlage A.1. Het gaat hierbij om persoonsgegevens van de categorieën van betrokkenen zoals benoemd in Bijlage A.1.
2. Verwerker zal de persoonsgegevens alleen verwerken conform de instructie van Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke zo spoedig mogelijk informeren als in haar optiek een instructie in strijd is met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG).
3. Rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook met de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoeleinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van personen, treft Verwerker passende technische en organisatorische maatregelen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen. Verwerker zal ervoor zorgen dat alleen de relevante personen toegang hebben tot de persoonsgegevens. Met al deze personen is schriftelijk geheimhouding overeengekomen. De lijst van huidige maatregelen is opgenomen in Bijlage A.1.
4. Verwerker maakt voor haar dienstverlening aan Verwerkingsverantwoordelijke gebruik van subverwerkers. De lijst van huidige subverwerkers is [hier](#) te vinden. Met al haar subverwerkers heeft Verwerker afspraken gemaakt conform artikel 28 AVG. Verwerkingsverantwoordelijke geeft hierbij toestemming voor het gebruik van deze en eventuele andere subverwerkers die Verwerker nu of in de toekomst zal inzetten. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke informeren door middel van aanpassing van de hiervoor bedoelde lijst mocht zij een nieuwe subverwerker aanstellen.
5. Verwerker zal, rekening houdend met de aard van de verwerking, Verwerkingsverantwoordelijke door middel van passende technische en organisatorische maatregelen, voor zover mogelijk, bijstand verlenen bij het vervullen van de plicht van de Verwerkingsverantwoordelijke om verzoeken om uitoefening van de in hoofdstuk III van de AVG vastgestelde rechten van de betrokkene te beantwoorden alsmede bij haar verplichtingen ex artikel 32 tot en met 36 AVG. Indien Verwerker een communicatie in enige vorm van een betrokkene ontvangt welke bedoeld is voor Verwerkingsverantwoordelijke, zal Verwerker een dergelijke communicatie (dan wel een schriftelijke vastlegging daarvan) zonder onredelijke vertraging doorzenden/doorzetten naar Verwerkingsverantwoordelijke en zich vergewissen dat deze daadwerkelijk ontvangen is.
6. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke alle redelijke informatie ter beschikking stellen die noodzakelijk is om de nakoming van diens in de AVG neergelegde alsmede de in deze Verwerkersovereenkomst vastgelegde contractuele verplichtingen aan te tonen.
7. Verwerker informeert Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging zodra hij kennis heeft genomen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens en zal bijstand verlenen bij de afhandeling daarvan voor zover mogelijk en nodig.
8. Deze Verwerkersovereenkomst geldt voor onbepaalde duur en eindigt zodra Verwerker de online Diensten niet meer voor Verwerkingsverantwoordelijke verricht.
9. Verwerker zal na einde van deze Verwerkersovereenkomst, naargelang de keuze van de Verwerkingsverantwoordelijke, alle persoonsgegevens wissen of deze door middel van een drager naar keuze aan de Verwerkingsverantwoordelijke terugbezorgen, conform de bewaartermijnen die Verwerker hanteert.
10. Deze Verwerkersovereenkomst wordt beheerst door Nederlands recht. Alle geschillen welke uit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeien, worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag, een en ander onverminderd het recht van partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen.
11. Geschillen zullen niet eerder worden voorgelegd aan de bevoegde arbiter(s) dan nadat (een deel van) de directie van beide partijen in overleg met elkaar geprobeerd hebben het geschil onderling uit te praten.

*Bijlage A.1 bij de verwerkersovereenkomst*

Type persoonsgegevens	Categorieën van betrokkenen
Alle persoonsgegevens die door of namens Verwerkingsverantwoordelijke naar de Dienst worden geüpload	Alle categorieën van betrokkenen waarvan door of namens Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens naar de Dienst worden geüpload

## 1 TECHNISCHE EN ORGANISATORISCHE MAATREGELEN

1.1 Een gedetailleerde beschrijving van de beveiligingsmaatregelen is te vinden op de [website](#) van Verwerker.

1.2 Verwerker heeft zich geconformeerd aan het ISO / IEC 27001:2013 Information Security Management System. Het ISO certificaat en/of Statement of Applicability is op verzoek beschikbaar.

1.3 Verwerker adviseert Verwerkingsverantwoordelijke om persoonsgegevens en andere vertrouwelijke gegevens te pseudonimiseren of te anonimiseren voordat deze op de Dienst worden geüpload. Verwerker verifieert niet of de Content correct gepseudonimiseerd of geanonimiseerd is.

## 2 DATALEKPROTOCOL

In het geval er toch iets misgaat, hanteert Verwerker het volgende datalekprotocol om ervoor te zorgen dat Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte is van incidenten. In het geval van een inbreuk in verband met persoonsgegevens zal Verwerkingsverantwoordelijke binnen zesendertig (36) uur na ontdekking door Verwerker op de hoogte gesteld worden. Verwerker kan niet bepalen of er persoonsgegevens in de geüploade Content aanwezig zijn, omdat de Content niet door Verwerker wordt gecontroleerd of geraadpleegd. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, voor zover mogelijk, informeren over:

- Welke Content bij de inbreuk in verband met persoonsgegevens betrokken zijn;
- Welke Accountinformatie bij de inbreuk in verband met persoonsgegevens betrokken zijn;
- Wat is er gebeurd (welke inbreuk heeft er plaatsgevonden);
- Wat was de (mogelijke) oorzaak;
- Welke maatregelen worden door Verwerker genomen in reactie op de inbreuk;
- Wat de Verwerkingsverantwoordelijke zou kunnen doen om de schade te beperken;
- Wat heeft Verwerker van het incident geleerd en welke maatregelen worden door Verwerker genomen om te voorkomen dat dit incident zich nogmaals voordoet.

## 3 BEWAARTERMIJNEN

3.1 Na beëindiging van een Dienst verwijdert Verwerker de persoonsgegevens die hij voor Verwerkingsverantwoordelijke verwerkt in principe binnen negentig (90) dagen. Voor Accountinformatie geldt dat Verwerker die in principe binnen vijf (5) jaar verwijdert.

3.2 Voor het geval de ontvanger van een archief het bijbehorende wachtwoord kwijt is, bewaart Verwerker de gegevens over de ontvanger van het wachtwoord, de project en/of Vault naam en ID, en de bedrijfsnaam in principe voor maximaal vijf (5) jaar na het jaar dat het archief is aangevraagd.

3.3 De volgende termijnen zijn van toepassing met betrekking tot dataretentie en back-up van de Content:

- Binnen zestig (60) dagen na het beëindigen van een Dienst wordt de Content van de actieve systemen van Verwerker verwijderd.
- Binnen negentig (90) dagen na het beëindigen van een Dienst wordt de Content van de back-up systemen van Verwerker verwijderd.

## CONTACT

Voor vragen over dataprotectie kan contact opgenomen worden met:

Juridisch: Pepijn van de Vondervoort (p.van.de.vondervoort@virtualvaults.com)

Technisch: Gjalt Wijma (g.wijma@virtualvaults.com)

## Bijlage B - Service Level

### Beschikbaarheid

De Diensten zijn voor 99,9% beschikbaar (gelijk aan de beschikbaarheid van het Microsoft Azure platform waarmee de Dienst beschikbaar wordt gesteld), maandelijks gemeten, met uitzondering van gepland onderhoud ("Beschikbaarheid"). Virtual Vaults zal Klant op de hoogte stellen van Beschikbaarheid via [status.virtualvaults.com](https://status.virtualvaults.com). Elke uitvaltijd die voortvloeit uit redenen buiten de controle van Virtual Vaults, inclusief overmacht, wordt uitgesloten van beschikbaarheidsberekeningen.

De enige en exclusieve remedie van Klant, en de volledige aansprakelijkheid van Virtual Vaults, in verband met het niet voldoen aan de Beschikbaarheidsvereisten ("Downtime") is het ontvangen van een tegoed van 5% van de Abonnementskosten (per maand) voor elke periode van dertig (30) of meer opeenvolgende minuten Downtime, op voorwaarden dat de Downtime langer duurt dan één (1) uur, en er niet meer dan één (1) dergelijk tegoed per dag wordt opgebouwd. Downtime begint te lopen zodra Klant aangeeft dat er Downtime plaatsvindt en duurt voort totdat de Beschikbaarheid van de Diensten is hersteld. Om tegoed te ontvangen, moet Klant Virtual Vaults binnen vierentwintig (24) uur vanaf het moment van Downtime schriftelijk op de hoogte stellen. Als een dergelijke kennisgeving niet wordt gedaan, vervalt het recht op het ontvangen van tegoed. Een dergelijk tegoed kan niet worden ingewisseld voor contanten. De tegoeden mogen niet cumulatief worden toegepast voor meer dan één (1) week Abonnementskosten in een bepaalde maand. Virtual Vaults zal alleen een creditering toepassen op de maand waarin het incident zich heeft voorgedaan.

### Storingen

Virtual Vaults zal binnen een redelijke periode reageren op storingsmeldingen, afhankelijk van de urgentie van de melding. Virtual Vaults streeft er naar een Storing van de Dienst binnen een redelijke tijdsperiode te verhelpen als en voor zover de Storing een deel van de Dienst betreft dat door Virtual Vaults zelf werd ontwikkeld en (de Gebruikers van) Klant een gedetailleerde schriftelijke beschrijving van de betreffende Storing aan Virtual Vaults ter beschikking heeft gesteld. Als er redenen voor zijn, kan Virtual Vaults het verhelpen van de Storing uitstellen tot en door het uitbrengen van een nieuwe versie van de Dienst. Virtual Vaults heeft het recht om tijdelijke oplossingen, programmaomleidingen of probleem vermijdende beperkingen in de Dienst te installeren. Klant zal de eventuele risico's voor zijn organisatie die voortvloeien uit Storingen en onderbrekingen inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Storingen op Niet Virtual Vaults-applicaties vallen niet onder support.

### Herstellen van beschadigde of verloren Content

Virtual Vaults is nooit verplicht om beschadigde of verloren Content te herstellen daar het geen eerdere versies van aangepaste of permanent verwijderde Content opslaat. Indien de converter een document onverhoopt niet of niet goed converteert, dan dient Klant het origineel zelf ter beschikking te stellen. Klant dient immer kopieën van geüploade documenten te bewaren.