

AFAS
software



AV AFAS SB

AFAS SOFTWARE BV JANUARI 2026

Algemene Voorwaarden AFAS SB

1 Inleiding

We laten je graag weten wat je van ons mag verwachten als je met ons zaken doet. In deze Algemene Voorwaarden (hierna AV) lichten we onze voorwaarden toe die aan onze service verbonden zijn. We willen graag zo transparant mogelijk zijn, daarom doen we dat in begrijpelijke taal zodat iedereen onze AV goed kan begrijpen. Er zijn daarom ook bewust geen ingewikkelde juridische artikelen of allerlei uitzonderingen opgenomen in dit document.

Als er toch iets niet helemaal duidelijk is, dan horen we dat graag. Je kunt hiervoor een “verbetersuggestie” insturen via de “Algemene Voorwaarden en SLA” pagina op de [klantportal](#).

1.1 Geldigheid

Deze AV zijn onderdeel van de overeenkomst zoals we deze met je zijn aangegaan voor de levering van onze software, en geldt voor de duur van de looptijd zoals deze in de overeenkomst overeengekomen is. Bij beëindiging van de overeenkomst komt ook deze AV te vervallen. De bepalingen die redelijkerwijs na beëindiging van de overeenkomst van toepassing blijven, behouden hun geldigheid. Ben je accountant en stel je onze software beschikbaar aan je eigen klanten? Zorg er dan voor dat zij ook op de hoogte zijn van deze AV.

1.2 Wijzigingen

Wij werken continu aan verdere verbetering van onze software en de dienstverlening aan onze klanten. Ook monitoren we alle veranderingen in wet- en regelgeving om hieraan te blijven voldoen. Dit heeft tot gevolg dat wij onze AV minimaal 2 keer per jaar aanpassen, om aan te blijven sluiten bij de verbeteringen en veranderingen die we doorvoeren. Als er wijzigingen zijn, laten we je dat via onze nieuwsbrief en de releasenotes op de klantportal weten. Bij de releasenotes bieden we je ook de mogelijkheid om je op een RSS feed te abonneren.

Als je onze software en diensten gebruikt, geldt altijd de meest recente AV. Je bent niet verplicht wijzigingen in onze AV te accepteren. Heb je vragen of opmerkingen over een aangegeven wijziging, dan kun je ook hiervoor een ‘AV/SLA vraag’ insturen. Wij onderzoeken dan of er een aanpassing nodig is. Samen weten we altijd meer. Komen we er samen niet uit? Dan kun je in het uiterste geval de overeenkomst (deels) met ons opzeggen.

2 Klantportal

Al onze processen zijn gericht op selfservice. Hiervoor bieden wij je een onlineportal waarop je informatie kunt vinden over onze processen, werkwijzen en het werken met onze software. Een persoonlijke [klantportal](#). Op de klantportal kun je ook vragen aan support stellen en inschrijven voor cursussen. Eindgebruikers die via een accountant toegang krijgen tot onze software, kunnen geen gebruikmaken van de klantportal.

3 Overeenkomst

De overeenkomst is de door jou ondertekende offerte of het document waarin we met elkaar schriftelijke afspraken zijn overeengekomen. De overeenkomst die we hebben, geldt voor onbepaalde tijd, tenzij er een andere afspraak is gemaakt. Met deze overeenkomst, krijg je (tegen betaling van de afgesproken prijs) een licentie voor het gebruik van onze software en ontvang je maandelijks een factuur.

3.1 Licentie

In de licentie zijn de productonderdelen die je afneemt met bijbehorende aantallen, zoals gebruikers en administraties opgenomen. Je mag de licentie alleen gebruiken voor je eigen organisatie(s). Accountantsorganisaties mogen extra AFAS SB administraties aanmaken voor hun klanten.

3.2 Prijsbepaling

Voor de prijs van de licentie werken we met staffels op basis van afnamehoeveelheden. Bij het verhogen of verlagen van de licentieaantallen kan de prijs hierdoor veranderen. Details over de aangeboden onderdelen, prijzen en staffels vind je in de overeenkomst.

We indexeren jaarlijks de prijzen en voeren dit door vanaf de eerste factuur in het volgende kalenderjaar. Bij deze indexering houden wij rekening met het consumentenprijsindexcijfer (CPI), specifiek de jaarmutatie van juli van het huidige jaar. Indexeringsinformatie vermelden we vanaf de laatste week van september ook op de indexeringspagina op de [klantportal](#). Daarnaast versturen we uiterlijk oktober een mailing over de indexering.

3.3 Facturatie

Wij factureren:

- Licenties: vooraf, per maand en automatische incasso is hierbij verplicht;
- Opleidingen: bij de start van de opleiding.

Op de abonnementsfactuur en in de klantportal staan de actuele aantallen per product vermeld. Je krijgt al onze facturen per e-mail in pdf- en UBL-bestand of via het Peppol-netwerk. De betalingstermijn is 14 dagen.

3.4 Geldigheid licentie

De licentie verlengen we automatisch, maar we doen dat niet als:

- Een factuur waar geen discussie over is, na 60 dagen nog niet betaald is.
- Je facturen structureel meer dan een maand te laat betaalt.
- Jij of wij de licentie beëindigen zoals hieronder in artikel 3.6. beschreven.

Als de licentie binnen 21 dagen vervalt, krijg je hiervan een melding bij het inloggen.

3.5 Licentie aanpassen

Het aanpassen van de licentieaantallen, dus aantal gebruikers en extra administraties pas je aan in je SB omgeving. Deze wijzigingen worden automatisch doorgevoerd in onze abonnementsadministratie zodat jij de maand erop weer de juiste factuur krijgt.

- Het verhogen van de licentieaantallen kan op elk moment en ook meerdere keren per maand. Behalve als er al een verlaging in die maand is doorgevoerd.
- Het verlagen van licentieaantallen kan ook op elk moment, maar niet als er in die maand al een verhoging is doorgevoerd.

Houd er rekening mee dat je deze mutaties minimaal drie werkdagen voor de nieuwe facturatieperiode door moet voeren. Wijzigingen in abonnementen verwerken we iedere nacht, deze zijn dus de volgende dag beschikbaar.

3.6 Licentie beëindigen

3.6.1 Beëindiging door jou

Het stopzetten van de licentie kan per direct via de klantportal. Houd er rekening mee dat je dit drie werkdagen voor de nieuwe factuurperiode meldt. Na beëindiging van de overeenkomst heb je geen toegang meer tot de software en bijbehorende data. Voor accountants geldt dat zij de AFAS SB administraties binnen het Admin-center administraties kunnen omzetten naar een archieflicentie of deze helemaal verwijderen.

3.6.2 Beëindiging door ons

Wij kunnen de overeenkomst per direct beëindigen als je afspraken niet nakomt, dit geldt ook als je surseance van betaling of een faillissement hebt aangevraagd. Wij nemen contact op met accountantsorganisaties als dit van toepassing is.

Voor AFAS SB-ondernemen klanten (niet via de accountant) geldt verplichte automatische incasso. AFAS voert meerdere incassopogingen uit. Als dit niet succesvol is, kan je de factuur zelf overmaken. Op het moment dat op de 28^{ste} van de maand er twee abonnementsfacturen openstaan, wordt de licentie automatisch beëindigd. Je bent dan geen klant meer, waarbij een opzegging door jouzelf dan niet meer nodig is. Een derde openstaande abonnementsfactuur zal dus niet voorkomen. Er wordt hierover geen contact met je opgenomen.

Na beëindiging van de overeenkomst door ons heb je geen toegang meer tot de software en bijbehorende data.

3.6.3 Mogelijkheden voor de data na beëindiging door jou of jouw klant

Ondernemer

- Alle bijlagen kunnen vanuit de applicatie met één actie worden geëxporteerd naar een ZIP-bestand. Hier worden bijlagen van facturen in opgenomen en uitgevoerde rapportages. Andere gegevens kunnen onder meer met een export naar Excel worden bewaard.
- Alle data bewaren we 1 jaar, daarna worden deze verwijderd.
- Op verzoek verwijderen we deze data eerder.

Accountant

Als je **zelf** je licentie opzegt heb je de volgende mogelijkheden:

- Je kunt alle administraties van je klanten exporteren.
- Alle data bewaren we 1 jaar, daarna worden deze verwijderd.
- Op verzoek verwijderen we deze data eerder.

Als **jouw klant** de licentie opzegt heb je de volgende mogelijkheden:

- Je kunt een inkijslicentie afnemen, jouw klant kan er dan nog met 1 gebruiker in met alleen kijkrechten.
- Je kunt de administratie van jouw klant exporteren en de klant daarna verwijderen.
- Gaat de klant zelfstandig, of via een andere accountant verder, dan kunnen we de administratie overzetten.

4 Aansprakelijkheid

Wij doen er alles aan om te zorgen dat onze software voldoet aan de specificaties die we opgeven. Als er toch fouten zijn, herstellen we die zo snel mogelijk. Wij willen dat onze software optimaal werkt en ook onze dienstverlening moet goed zijn. Toch kunnen er dingen verkeerd gaan. Als je daardoor schade hebt, zoeken we samen naar een passende oplossing.

4.1 Beperking aansprakelijkheid

Alles rondom aansprakelijkheidskwesties (op grond van welke vordering dan ook) verloopt via AFAS Software B.V. in Nederland. Hierbij is onze aansprakelijkheid beperkt tot €1.000.000,- per gebeurtenis of serie van gebeurtenissen met eenzelfde oorzaak. Samengesteld is onze aansprakelijkheid nooit hoger dan €2.500.000,- per kalenderjaar. Bij opzet of bewuste roekeloosheid van AFAS, onze medewerkers of door ons ingeschakelde derden, kunnen wij geen beroep doen op de aansprakelijkheidsbeperkingen.

Wij zijn niet aansprakelijk voor enige vorm van gevolgschade, zoals gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen. Dat geldt ook als jij of door jou ingeschakelde derden ongeoorloofde wijzigingen in onze software aanbrengen.

Ten slotte zijn we beide niet aansprakelijk ten opzichte van elkaar bij overmacht. Hiermee bedoelen we overmacht in de zin van de wet (artikel 6:74 BW). Dit geldt bijvoorbeeld bij overmacht van toeleveranciers, elektriciteitsstoringen en storingen die dataverkeer belemmeren, mits de oorzaak daarvan niet is te wijten aan ons of jullie zelf.

4.2 Beroeps- en Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Wij hebben een gecombineerde beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor uitzonderlijke gebeurtenissen.

Als je een klacht of claim hebt, is het belangrijk dat je die zo snel mogelijk bij ons meldt via de [klantportal](#). Wij kunnen dan direct aan de slag om een oplossing te vinden. Bovendien moeten wij een claim ook melden bij onze verzekeraar. Wat er ook misgaat, wij willen altijd in goed overleg de juiste oplossing vinden.

5 Software

5.1 Producten

Wij leveren je het volgende product:

- AFAS SB (webapplicatie voor facturering en financiële administratie via de browser).

5.2 Wensenlijst

Via de [wensenlijst](#) bieden wij een toegankelijk en transparant platform waar iedere klant zijn of haar wensen met betrekking tot product- of functieverbeteringen kan delen. Onze Productmanagers nemen elke wens zorgvuldig door en beoordelen de wensen op inhoud en haalbaarheid. Als de wens haalbaar blijkt, en er voldoende stemmen vanuit andere klanten zijn dan wordt de wens ingepland voor een volgende versie. Dit tonen we dan ook bij de wens.

Hoewel we geen specifieke tijdlijn kunnen toezeggen voor de vervulling van elke wens, waarderen we de inbreng van jou als klant enorm. Ook biedt de wensenlijst een unieke kans om de suggesties van andere klanten te bekijken én hierop te stemmen, zodat we samen kunnen werken aan het continu verbeteren van onze producten en diensten.

5.3 Eigendomsrechten

Het intellectuele eigendomsrecht van de software ligt en blijft bij ons. Als een derde anders beweert dien je ons hierover zo spoedig mogelijk te informeren, dien je mee te werken aan het onderzoek en laat je ons deze zaak verder afhandelen.

Als de rechter vaststelt dat het intellectuele eigendom inderdaad bij een derde ligt, zorgen wij ervoor dat je de software kunt blijven gebruiken of we bieden gelijkwaardige software aan. In dat geval vrijwaren wij je voor de directe kosten, met name de gemaakte juridische kosten.

5.4 Fair use

We gaan uit van fair use: je gebruikt onze software op een manier die eerlijk is voor iedereen. Dus zonder misbruik te maken of de systemen onnodig te belasten.

Voldoet jullie gebruik daar niet aan? Dan nemen we contact met je op om samen een oplossing te vinden. Kunnen we je niet bereiken of komen we er niet uit, dan hebben wij het recht om maatregelen te nemen. Zo zorgen we ervoor dat de software voor iedereen beschikbaar blijft.

Lees hier meer over op de AFAS Online-pagina op de [klantportal](#).

5.5 Garantie en Customer Support

We garanderen niet dat onze software altijd foutloos of zonder onderbrekingen werkt. We doen ons best om fouten in onze software binnen een redelijke termijn te herstellen. We hebben dan wel een gedetailleerde beschrijving nodig van het gebrek. Onze medewerkers van Customer Support kunnen meekijken in jouw omgeving. Zo helpen ze je snel en effectief bij een storing. We bieden support tijdens onze reguliere werktijden. Fouten in software van derden vallen hier niet onder. Dit geldt ook voor apps of software van derden die je via het SB App center installeert. Voor de werking van deze software zijn wij niet verantwoordelijk.

Voordat je aan de slag gaat en mogelijke vragen instuurt verwachten wij dat je de cursus 'AFAS SB' hebt gevolgd en ons [Help Center](#) raadpleegt. Hier vind je alle relevante informatie logisch gerangschikt op één plek. De medewerkers van Customer Support staan klaar om problemen op te lossen en vragen te beantwoorden wanneer het online Help Center geen oplossing heeft geboden. Via de [klantportal](#) is het mogelijk om 24/7 een melding in te sturen.

Alle communicatie is via de klantportal direct geborgd in je dossier en dus altijd inzichtelijk. We sturen notificaties naar het e-mailadres van degene die het incident heeft ingestuurd als er nieuwe ontwikkelingen of reacties te zien zijn in het incident. De instuurder van het incident dient over uitgebreide kennis van AFAS SB te beschikken zodat deze een duidelijk omschreven incident kan insturen. Na afloop van elk incident is er ook een beoordelingsverzoek die ons helpt onze diensten op hoog niveau te houden.

5.6 Uitleverbeleid nieuwe functionaliteiten

Ongeveer 8 keer per jaar wordt een release uitgeleverd waarin functionele wijzigingen en toevoegingen zijn opgenomen. De wijzigingen worden zowel in de releasenotes als in de 'WalkMe' (informatiebron binnen AFAS SB) gepubliceerd.

We zorgen ervoor dat het product altijd beschikbaar is, omdat er gebruik gemaakt wordt van het basisprincipe near-zero-downtime deployment. Dat betekent ook dat wij werken met een bluegreen deployment. Met andere woorden: de omgeving wordt onderwater geüpdatet naar de nieuwe versie en wanneer deze zo goed als voltooid is, zetten we de oude omgeving op een read-only modus (voor een paar minuten). Hierna wordt de omgeving omgezet, waardoor je direct op de nieuwe versie zit. Door deze methode kun je door blijven werken.

5.7 Gebruik van Kunstmatige Intelligentie (AI) binnen onze software

De term AI verwijst naar technologieën die computers en machines in staat stellen om taken uit te voeren waarvoor normaal gesproken menselijke intelligentie nodig is. De mogelijkheden van AI bieden ons veel kansen maar leveren ook de nodige uitdagingen op. Wij maken binnen onze software en dienstverlening al enige tijd gebruik van AI in de vorm van algoritmes en machine learning, dit gebeurt op ons eigen platform, deze AI-toepassingen beheren we volledig zelf.

Naast het gebruik van AI binnen ons eigen platform willen we ook aanvullende en krachtigere vormen van AI beschikbaar stellen via externe leveranciers. Dit om jullie werkzaamheden en processen nog efficiënter en effectiever te laten verlopen. De functionaliteit(en) waarbij je dit kunt inzetten, welke externe leverancier het betreft en wat hierbij de aanvullende voorwaarden zijn hebben we hieronder weergegeven:

- Toepassing van AI-functionaliteiten in vragen stellen aan Jonas, de AI assistent binnen SB (beschikbaar in de loop van 2026) (zie MS Azure AV en uitleg diensten)

Voor elke functionaliteit waarbij je deze vorm van AI wilt gaan gebruiken, geldt dat je deze expliciet moet activeren. Met deze activering ga je akkoord met de voorwaarden in deze paragraaf. Eventueel eerder overeengekomen inkoopvoorwaarden over AI, of hierop betrekking hebbende artikelen in onze overeenkomst, zijn nadrukkelijk niet van toepassing op deze activering.

Om je zo goed mogelijk te informeren hebben we een speciale [AI-pagina](#) aangemaakt met aanvullende informatie.

5.7.1 Gebruik van externe AI modellen

De aanvullende AI-functionaliteiten zijn gebaseerd op zogenaamde General purpose-modellen, aangeboden door externe leveranciers (GPAI). Wij fungeren als integrator en zorgen voor passende contractuele waarborgen met deze derde partijen. We willen dat jullie ervan bewust zijn dat er dataverwerking buiten onze systemen plaatsvindt, de belangrijkste waarborgen hierbij zijn:

- Alle data blijft binnen de EER.
- Data gebruiken we niet voor trainingsdoeleinden van het model.
- Data gebruiken we niet voor commerciële doeleinden.

5.7.2 Fair use policy

We bieden de AI-functionaliteit kosteloos aan, onder voorbehoud van een fair use policy.

Wanneer het gebruik de fair use policy overschrijdt, bespreken we dit met je en behouden wij ons het recht voor om de AI-functionaliteit bij jullie (tijdelijk) te deactiveren.

5.7.3 Verantwoordelijkheden voor jou als klant

- AI-functionaliteiten zijn bedoeld als hulpmiddel voor menselijke gebruikers en niet als volledig automatische vervanger. AI-modellen kunnen fouten maken en werken niet altijd perfect. Je bent zelf verantwoordelijk voor het controleren en verifiëren van de juistheid, relevantie en toepasbaarheid van AI-gegenereerde resultaten voordat je deze gebruikt, deelt of toepast.
- Aanvullend op het aansprakelijkheidsartikel in deze AV geldt: Het gebruik van AI is op eigen risico en wij zijn niet aansprakelijk voor enige directe, indirecte, incidentele, speciale of gevolgschade die voortvloeit uit het gebruik van door AI gegenereerde inhoud of suggesties.

- Je gaat niet moedwillig proberen AI foutieve of onwenselijke acties of antwoorden te laten nemen of geven.

5.7.4 Toekomstige ontwikkelingen en updates

Wij behouden ons het recht voor om de AI-functionaliteiten te wijzigen of stop te zetten. We informeren jullie tijdig over wijzigingen die van invloed kunnen zijn op het gebruik of eventuele kosten van de functionaliteiten.

5.8 Systeemeisen

De systeemeisen en productondersteuning die noodzakelijk zijn voor een goede werking van de software zijn in het [AFAS Help Center](#) beschreven.

6 Verwerkersovereenkomst

Je hebt een overeenkomst met ons en dat betekent dat wij onder andere persoonsgegevens voor en in opdracht van jou verwerken. Volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) moeten we dan een Verwerkersovereenkomst sluiten. Omdat wij standaard software en standaard dienstverlening leveren, is de 'verwerkingsovereenkomst' opgenomen in deze AV. Hierin zijn wij 'verwerker' en ben jij de 'verwerkingsverantwoordelijke'. We moeten allebei de AVG naleven. De definities die wij hiervoor gebruiken sluiten aan bij de AVG. Wij verwerken alleen persoonsgegevens in opdracht van jou en om onze overeenkomst uit te voeren.

6.1 Instructies verwerking

Onze verwerking bestaat uit het beschikbaar stellen van onze applicaties met daarin beschikbaar de door jou ingevoerde en gegenereerde data. Wij zullen geen gegevens toevoegen, aanpassen of verwijderen zonder schriftelijke instructie. Die instructie kan je geven via een verzoek op de klantportal of via de applicatie.

Binnen onze software kan je verschillende soorten persoonsgegevens vastleggen. Je bepaalt zelf doel en middelen van de verwerking en bepaalt daarmee ook zelf welke persoonsgegevens of welke categorieën van persoonsgegevens je wil opslaan en verwerken met onze software. Je kan ook zelf categorieën aanmaken van persoonsgegevens die je wil verwerken.

Of onze dienstverlening met onze software passend is bij de door jou beoogde verwerking, is een beoordeling die je zelf moet maken. Wij kunnen je daarin adviseren en ondersteunen op jouw verzoek (tegen ons normale uurtarief), maar de gegevensbeschermingseffect beoordeling dien je als verwerkingsverantwoordelijke zelf te maken.

Wij verzamelen anonieme gegevens over het gebruik van onze producten en diensten. Deze gegevens tonen ons of, hoe en hoe vaak bepaalde onderdelen van het product gebruikt worden. Deze anonieme gegevens gebruiken we alleen om onze producten en dienstverlening te verbeteren. Wij gebruiken deze verzamelde gebruikersstatistieken nooit voor commerciële doeleinden en zullen deze ook nooit aan derden doorgeven.

Daarnaast kunnen we anonieme gegevens verzamelen waarbij deze herleidbaar zijn naar het abonnement en zullen deze doorgeven aan onze dienstverlenende afdelingen. Zij kunnen je dan informeren bij inrichtingsfouten of adviezen geven over het gebruik van de programmatuur.

6.2 Geheimhoudingsplicht

Wij begrijpen dat de informatie die je met ons deelt of in onze software deelt opslaat bedrijfsgevoelig is. Daarom moeten al onze medewerkers jouw gegevens geheimhouden, zoals ze ook via hun arbeidsovereenkomst verplicht zijn te doen.

6.3 Medewerkers met toegang tot klantgegevens

Medewerkers van ICT, product development en support hebben toegang tot klantgegevens voor:

- Het installeren van een nieuwe versies, patches en hotfixes.
- Het beheren van de back-ups.
- Het verplaatsen van gegevens binnen het MS Azure domein.
- Voor onderzoek en bugfixing.

6.4 Privacy rechten

Wij hebben geen zeggenschap over de persoonsgegevens die je beschikbaar stelt. Zonder expliciete toestemming vanuit jou of vanuit een wettelijke verplichting verstrekken wij geen gegevens aan derden.

Ook verwerken we ze niet voor andere doeleinden dan afgesproken. Je garandeert dat de persoonsgegevens verwerkt mogen worden op basis van een in de AVG genoemde grondslag.

Voor zover vereist op grond van toepasselijke wet- en regelgeving, mogen auditors (intern of extern) van de klant of door de toezichthouder ingehuurd, audits doen om te controleren of wij voldoen aan de voorwaarden en bepalingen zoals die in de overeenkomst, toezichtregels en/of toepasselijke dwingende wetgeving staan. Wij informeren je zo snel mogelijk over een audit vanuit de toezichthouder, mits de audit betrekking heeft op jullie gegevens en de kennisgeving niet van rechtswege verboden is..

6.5 Betrokkenen

Je bent zelf verantwoordelijk voor de ingevoerde gegevens van de betrokkenen en voor het informeren en bijstaan van de rechten van de betrokkenen. Wij gaan nooit in op verzoeken van betrokkenen en verwijzen altijd naar de verantwoordelijke. Als een betrokkene haar rechten uitoefent op grond van de AVG of andere toepasselijke regelgeving voor de verwerking van persoonsgegevens, helpen wij je, als dat binnen de applicatie kan, altijd zodat jullie aan wettelijke verplichtingen kunnen voldoen.

6.6 Beveiliging

Wij doen er op technisch en organisatorisch vlak alles aan om je persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of andere onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen zijn de basis voor een passend beveiligingsniveau dat aansluit bij de AVG. Meer informatie vind je via onze speciale AFAS Online pagina op de [klantportal](#). Wij zullen je altijd helpen om verplichtingen rondom de AVG en andere wet- en regelgeving voor de verwerking van persoonsgegevens goed in te vullen. In overleg kun je tijdens de looptijd van de overeenkomst een audit laten uitvoeren, dit is op eigen kosten.

Wij zijn aansprakelijk voor schade in het kader van persoonsgegevens door handelen of nalaten vanuit ons of de subverwerker. Hierbij geldt de aansprakelijkheidsbeperking uit het hoofdstuk Aansprakelijkheid. Wij kunnen geen beroep doen op een aansprakelijkheidsbeperking voor een verhaalsactie op grond van artikel 82 van de AVG.

Als de Nederlandse Autoriteit Persoonsgegevens (AP) of de Belgische Gegevens Beschermings Autoriteit (GBA) (hierna toezichthouder) je een bindende aanwijzing geeft, moet je dit direct aan ons melden. Wij doen dan alles wat we kunnen om de naleving mogelijk te maken. Als wij dit niet doen en er een boete volgt, of als de toezichthouder direct een boete oplegt, vanwege opzet of ernstige verwijtbare nalatigheid aan onze kant geldt de toepasselijke aansprakelijkheidsbeperking in het hoofdstuk Aansprakelijkheid niet.

6.7 Subverwerkers

We maken gebruik van de datacenters van Microsoft Azure, zij maken gebruik van het West European datacenter. Zie voor meer informatie hun websites voor de [AV](#) en verdere [uitleg](#) over de diensten. Microsoft is daarmee dus ook een subverwerker.

Wij laten nieuwe subverwerkers geen gegevens verwerken zonder je er tijdig (minimaal 4 weken) over te informeren. Je kan bij ons ook altijd bezwaar maken tegen een subverwerker. Deze bezwaren handelen wij op directieniveau af.

Partijen van wie wij een app aanbieden in de SB appstore zijn geen subverwerkers. Je kan zelf met die partij een verwerkersovereenkomst afsluiten.

6.8 Meldplicht datalekken

De AVG eist melding van eventuele datalekken aan de toezichthouder door de verwerkingsverantwoordelijke van de data. Daarom doen wij zelf geen meldingen bij de toezichthouder. Uiteraard zullen wij je juist, tijdig en volledig informeren over relevante incidenten. Zo kan jij, als verwerkingsverantwoordelijke aan de wettelijke verplichtingen voldoen. De Beleidsregels meldplicht datalekken van de toezichthouder geven hierover meer informatie.

We verzoeken je, als je een (voorlopige) melding bij de toezichthouder en/of de betrokkene(n) wilt doen over een datalek bij ons, ons hierover eerst te informeren. We kunnen dan samen de juiste beslissingen nemen over de te nemen acties.

6.8.1 Bepaling datalek

Voor het bepalen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens, gebruiken we de AVG en de Beleidsregels meldplicht datalekken als leidraad.

6.8.2 Melding aan de klant

Wanneer wij een beveiligingsincident of datalek hebben, hoor je dat zo snel mogelijk nadat dit bij ons bekend is. Om dit ook waar te maken, kunnen al onze medewerkers een datalek melden via de interne procedure (workflow). Wij verwachten ook van jou als klant dat je ons hierbij helpt. Voor de duidelijkheid: wij melden een datalek bij een subverwerker uiteraard ook. In dat geval zijn wij je contactpunt.

6.8.3 Termijn van informeren

Volgens de AVG moet een beveiligingslek 'onverwijld' gemeld worden. Dit is volgens de toezichthouder zonder onnodige vertraging en zo mogelijk niet later dan 72 uur na ontdekking door de verantwoordelijke. Bij een beveiligingsincident informeren we je zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 48 uur na de ontdekking.

Je moet zelf beoordelen of het beveiligingsincident valt onder de term 'datalek' en of een melding aan de toezichthouder nodig is. Nadat je door ons op de hoogte bent gesteld, heb je hiervoor 72 uur de tijd.

6.8.4 Informeren klant (contactpersoon instellen)

In eerste instantie informeren we de contactpersoon van het abonnement over een datalek. Als dit niet meer de juiste contactpersoon is, kan je dat aanpassen via de [klantportal](#). Ook kan je extra contactpersonen aanmelden bij 'persoonlijke gegevens'. Kies 'aanpassen' en vink 'Meldplicht Datalekken' aan.

6.8.5 Informatie verstrekken

Wij proberen je direct alle informatie te geven voor een eventuele melding bij de toezichthouder en/of de betrokkene(n).

6.8.6 Voortgang en maatregelen

Wij informeren je over de voortgang en onze maatregelen. Hierover maken we afspraken met de primaire contactpersoon bij de melding. We houden je in ieder geval op de hoogte als de situatie wijzigt, er extra informatie is en over de maatregelen die we nemen. Wij registreren alle security-incidenten en handelen deze via een vaste procedure (workflow) af. De registratie en afhandeling van security-incidenten toetsen we via een audit voor de ISO27001 certificering.

6.9 Gegevens verwijderen en/of terug leveren

Na afloop van de overeenkomst verwijderen we alle klantgegevens, zoals is vastgelegd in onze algemene voorwaarden onder 'Licentie aanpassen of beëindigen'. Je kan een verzoek indienen als je gegevens eerder verwijderd wilt hebben. Wij zijn dan verplicht om dat te doen.

Vóór beëindiging van de overeenkomst kan je alle gegevens in gebruikelijke formats (zoals MS-Excel, CSV en PDF) exporteren.

7 Juridische zaken

Het Nederlands recht is van toepassing. Mochten er tussen ons geschillen ontstaan, dan zullen die exclusief worden voorgelegd aan een bevoegde rechter van Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.

In verband met mogelijke interpretatieverschillen is de Nederlandse tekst van de AV en SLA leidend.

Wanneer één of meer bepalingen nietig of vernietigbaar zijn, blijven de overige bepalingen van kracht.