ALGEMENE VOORWAARDEN Livis B.V.

Artikel 1 – Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden van Livis B.V.
2. Cursus: een door een Partner van Livis verzorgde praktijkcursus, waaronder een In-company, training, her- of bijscholing, praktijksessie, Examen (indien expliciet overeengekomen), studie of themadag, workshop dan wel enige andere vorm van cursus. Een Cursus kan onderverdeeld zijn in een of meerdere module(s) en kan verspreid zijn over meerdere momenten.
3. Cursuskosten: de kosten van de Cursus inclusief inschrijfgeld, zoals vermeld op de Website(s).
4. Cursusmateriaal: opleidings-, les- of instructiemateriaal, documentatie of enig ander materiaal in welke vorm dan ook (zowel digitaal (bijv. e-learning) als op fysieke dragers), dat wordt gebruikt als onderdeel van de Cursus.
5. Livis : Livis B.V.
6. Examen: een examen voor een Cursus dat door een Partner van Livis wordt afgenomen en, indien expliciet overeengekomen tussen Livis en de Klant, onderdeel is van de betreffende Cursus.
7. In-Company: een Cursus die een Partner van Livis verzorgt voor een Klant in besloten kring voor een door de Klant aan te wijzen groep deelnemers, eventueel op de/een eigen locatie van de Klant.
8. Inschrijving: De aanmelding door de Klant, zoals bedoeld in artikel 5 lid 1 en lid 2, voor de afname van en/of deelname aan een Cursus, waarmee de Klant een Overeenkomst met een Partner van Livis aangaat.
9. Klant: (i) elke particulier (consument) dan wel (ii) elk bedrijf, elke instelling, elke ondernemer (niet zijnde consument) die een Cursus afneemt.
10. Locatiekosten: de kosten met betrekking tot de locatie die ten behoeve van een Cursus ter beschikking wordt gesteld, waaronder de zaalhuur en de catering.
11. Online-cursus: online te volgen cursus die leidt tot een theoriecertificaat.
12. Overeenkomst: een overeenkomst, waaronder begrepen een Overeenkomst op Afstand, tussen een Partner van Livis en in geval van een Online-cursus tussen Livis en een Klant met betrekking tot het verzorgen van een Cursus en/of Online Cursus, al dan niet ten behoeve van werknemers van die Klant.
13. Overeenkomst op Afstand: een Overeenkomst die zodanig tot stand is gekomen dat uitsluitend gebruik is gemaakt van een of meer technieken voor

communicatie op afstand in de zin van art. 6:230g sub e Burgerlijk Wetboek, zoals elektronische communicatie (e-mail).

14. Partner: trainer of trainingsorganisatie met wie Livis een overeenkomst van opdracht heeft gesloten om een Cursus te verzorgen voor een Klant.
15. Serviceduur: Periode waarin de Klant recht heeft op service- en dienstverlening van een (Partner van) Livis en toegang tot de online leeromgeving van de Cursus.
16. Website(s): de website(s) van Livis https://livis.nl

Artikel 2 – LIVIS

Livis

Industrieweg 10e
3606 AS Maarssen

Telefoonnummer: 010-4230600
(bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 12.30 en van 13.00 tot 16.30uur)

E-mailadres: klantenservice@livis.nl

KvK-nummer: 24437187

Btw-identificatienummer: NL 8195.42.106 B01

Artikel 3 – Toepasselijkheid

1. Op alle offertes, aanbiedingen, contracten, diensten en Cursussen van (Partners van) Livis en op alle door (Partners van)Livis gesloten Overeenkomsten zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing, voor zover daarvan niet is afgeweken overeenkomstig lid 3.
2. Door het aangaan van een Overeenkomst met een (Partner van) Livis aanvaardt de Klant de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden. Livis wijst de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de Klant, hoe ook genaamd, uitdrukkelijk van de hand.
3. Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Livis en de Klant zijn overeengekomen. Onder schriftelijk wordt in de Algemene Voorwaarden mede verstaan iedere vorm van elektronische communicatie (bijvoorbeeld e-mail).
4. In de gevallen waarin de betreffende Overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden niet voorzien, zal Livis een regeling treffen naar redelijkheid.
5. De (gehele of gedeeltelijke) ongeldigheid of onverbindendheid van een of meer bepalingen van de Algemene Voorwaarden tast de geldigheid of verbindendheid van de overige bepalingen niet aan. Indien zou blijken dat een

bepaling ongeldig of onverbindend is, zullen Livis en de Klant het ongeldige of onverbindende gedeelte vervangen door een bepaling die wel geldig en verbindend is en waarvan de rechtsgevolgen, gelet op de inhoud en strekking van de betreffende bepaling, zo veel mogelijk overeenstemmen met die van het ongeldige of onverbindende gedeelte van deze bepaling.

Artikel 4 – Aanbod

1. Livis brengt het aanbod digitaal (onder meer via de Websites) en/of schriftelijk uit.
2. Het aanbod bevat een omschrijving van de Online-Cursus, de Cursus en/of van het Cursusmateriaal dat deel uitmaakt van de Cursus. Het aanbod geeft tevens aan welk Cursusmateriaal wordt aangeraden.
3. Het aanbod vermeldt in ieder geval op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende gegevens:
   a. welke Partner van Livis de Cursus verzorgt;
   b. de wijze van uitvoering van de Overeenkomst;
   c. wanneer de Cursus start;
   d. de voorwaarden waaronder de Cursus doorgaat en/of eventueel niet doorgaat;
   e. voor zover van toepassing: de toelatingseisen om aan de Cursus deel te mogen nemen;
   f. de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten, btw en belastingen;
   g. de wijze van betaling;
   h. de duur van de Overeenkomst.
4. Deze Algemene Voorwaarden worden voorafgaand aan de Overeenkomst nadrukkelijk bekendgemaakt aan de Klant en staan tevens vermeld op de Websites. Op verzoek van de Klant zal Livis een kopie van de Algemene Voorwaarden kosteloos toezenden.
5. Onverminderd het bepaalde in lid 1 tot en met 4 omvat het aanbod bij een Overeenkomst op Afstand bovendien de volgende gegevens:
   a. de identiteit en het adres van Livis, inclusief het bezoekadres van de vestiging;
   b. het recht van de Klant de Overeenkomst binnen 14 kalenderdagen te ontbinden overeenkomstig artikel 8;
   c. de geldigheidsduur van het aanbod.

Artikel 5 – Overeenkomst

1. De Klant gaat een Overeenkomst met een (Partner van) Livis aan door middel van de Inschrijving voor de Cursus. Inschrijving voor een Cursus vindt onder meer plaats (i) via (het formulier op) de Websites, (ii) telefonisch,(iii) per e-mail via het door Livis verstrekte digitale inschrijfformulier, (iv) via een landingspagina van een derde partij of (v) via een (zakelijk) contract.
2. Indien de Klant een particulier (consument) is komt de Overeenkomst tot stand op het moment waarop Livis schriftelijk de Inschrijving voor een Cursus aan de Klant heeft bevestigd. Deze bevestiging geldt tevens als bewijs van Inschrijving voor de betreffende Cursus.
3. Bij onderwijs op afstand wordt onder aanvang van de Cursus verstaan: het verschaffen van toegang tot het Cursusmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden.
4. Livis is gerechtigd zich over de kredietwaardigheid van een Klant die zich heeft aangemeld voor een bepaalde Cursus te laten informeren door derden. Indien de uitkomst van een dergelijk kredietwaardigheidsonderzoek negatief is, is (een Partner van) Livis gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen.
5. De Klant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van Livis. Livis kan aan deze toestemming nadere voorwaarden verbinden.

Artikel 6 – Serviceduur

1. Na het tot stand komen van de Overeenkomst met een Klant die een particulier (consument) is , dient de Klant binnen zes (6) maanden met de Cursus te beginnen en binnen een (1) jaar de Cursus (inclusief eventuele praktijksessies en/of het Examen) af te ronden. Bij overschrijding van een van deze termijnen verstrijkt de Serviceduur en beëindigt de Overeenkomst van rechtswege en bestaat er geen recht op enige restitutie van het door de Klant betaalde of nog verschuldigde bedrag.
2. Na het tot stand komen van de Overeenkomst met een Klant die geen particulier (consument) is, kan de Klant dan wel de deelnemer die de Cursus gaat volgen gedurende de gehele contractsperiode beginnen met de Cursus. Nadat de Cursus is aangevangen dient de Klant dan wel de deelnemer die de Cursus gaat volgen binnen zes (6) maanden de Cursus, dat wil zeggen de digitale module (e-learning) af te ronden. Vervolgens dient de Klant dan wel de deelnemer die de Cursus gaat volgen binnen zes (6) maanden de eventuele praktijksessie te volgen en af te ronden en het eventuele Examen af te leggen. Bij overschrijding van een van deze termijnen verstrijkt de Serviceduur en

beëindigt de Overeenkomst van rechtswege en bestaat er geen recht op enige restitutie van het door de Klant betaalde of nog verschuldigde bedrag.

Artikel 7 – Wijziging Cursus

1. Indien het aantal aanmeldingen voor een bepaalde Cursus naar het oordeel van Livis onvoldoende is, staat het Livis vrij om de betreffende Cursus op een andere locatie, andere datum en/of ander tijdstip te laten plaatsvinden.
2. In geval de Klant de locatie, datum en/of tijdstip van de praktijksessie en/of Examen binnen 48 uur voor aanvang van de praktijksessie en/of Examen wenst te wijzigen geldt dat Livis gerechtigd is de volledige Cursuskosten (per gewijzigde module) bij de Klant in rekening te brengen.

Artikel 8 – Beëindiging en wijziging

Overeenkomst op Afstand

Producten, praktijksessies en Examens (niet zijnde digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd)

1. Indien de Klant een particulier (consument) is, heeft de Klant gedurende 14 kalenderdagen na het sluiten van een Overeenkomst op Afstand die uitsluitend betrekking heeft op de koop van producten, waaronder Cursusmateriaal (niet zijnde digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd), praktijksessies en/of Examens het recht de Overeenkomst op Afstand zonder opgave van redenen te ontbinden. Bij een Overeenkomst op Afstand die uitsluitend betrekking heeft op de koop van producten, waaronder Cursusmateriaal (niet zijnde digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd), gaat de termijn van 14 kalenderdagen in op de dag die volgt op de dag van ontvangst van het Onderwijsmateriaal. Bij een Overeenkomst op Afstand die uitsluitend betrekking heeft op de koop van praktijksessies en/of Examens (niet zijnde digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd) gaat de termijn van 14 kalenderdagen in op de dag die volgt op de dag van ontvangst van de bevestiging, zoals vermeld in artikel 5 lid 2.
2. In geval van ontbinding overeenkomstig lid 1 dient de Klant het ontvangen Product en/of Cursusmateriaal zo spoedig mogelijk aan Livis terug te zenden. Livis is gerechtigd de directe kosten van het terugzenden voor rekening te laten komen van de Klant. Het terugzenden is voor risico van de Klant.
3. De Klant dient zorgvuldig om te gaan met het Product en/of Cursusmateriaal en de verpakking. De Klant zal het Product en/of Cursusmateriaal slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard en/of kenmerken

van het Product en/of Cursusmateriaal vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de Klant het Product en/of Cursusmateriaal slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.

4. Geen recht op ontbinding overeenkomstig lid 1 bestaat als de praktijksessies en/of Examens is aangevangen/afgelegd voordat de termijn van 14 kalenderdagen is verstreken.

Digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd (bijv. e-learning)

5. In tegenstelling tot hetgeen in lid 1 is bepaald kan een Overeenkomst op Afstand, die betrekking heeft op de koop van een Cursus en/of Cursusmateriaal zijnde digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, niet na het sluiten van een Overeenkomst op Afstand door de Klant worden ontbonden, mits (i) de uitvoering van de Overeenkomst op Afstand is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Klant en (ii) de Klant heeft verklaard daarmee zijn herroepingsrecht te verliezen.

Wijzigen Cursus

6. Livis kan in uitzonderlijke gevallen op verzoek van de Klant een Cursus wijzigen naar een andere Cursus. De beslissing over het al dan niet wijzigen van een Cursus ligt uitsluitend bij Livis. Livis zal voor de administratieve verwerking van een dergelijke wijziging EUR 125, - (EUR 50,- als het Cursusgeld exclusief btw gelijk is aan of minder is dan EUR 250,-) plus de eventuele meerprijs van de nieuwe Cursus, exclusief btw, bij de Klant in rekening brengen. De Klant dient uiterlijk binnen 14 dagen na het besluit van Livis tot het wijzigen van de Cursus deze kosten samen met de volledige kosten van de reeds gestarte modules van de Cursus, te voldoen. Een In-company kan uitsluitend na onderling overleg met wederzijdse goedkeuring worden gewijzigd.
7. Livis behoudt zich het recht voor om een Cursus te wijzigen in geval van herprogrammering van de eisen van een Examen of ten behoeve van een kwalitatieve verbetering van de Cursus.

Artikel 9 – Examens

1. Indien van toepassing, wordt een Cursus afgesloten met een Examen (afgenomen door een Partner van Livis) dan wel met een examen dat wordt afgenomen door extern exameninstituut (anders dan een Partner van Livis).
2. Afhankelijk van hetgeen is overeengekomen, vindt inschrijving voor een (herkansing van een) Examen plaats

(i) overeenkomstig het bepaalde in artikel 5 lid 1 en lid 2 van de Algemene Voorwaarden dan wel (ii) bij de Partner van Livis die het Examen afneemt. De Klant is zelf verantwoordelijk voor (i) een tijdige inschrijving voor een (herkansing van een) Examen, en (ii) het voldoen van het volledige bedrag dat verschuldigd is voor (de herkansing van) een Examen.

3. Indien expliciet overeengekomen tussen Livis en de Klant, vormt het Examen een integraal onderdeel van de Cursus. De examen- en diplomakosten maken in dat geval een onlosmakelijk deel uit van de totale kosten van de Cursus. Indien de prijs van een Examen tussentijds wijzigt, behoudt Livis zich het recht voor deze prijsaanpassing door te belasten aan de Klant.
4. Op het Examen is het examenreglement van de certificeringsorganisatie van toepassing die de Klant heeft geselecteerd bij aanvang van de Cursus.
5. Livis en/of de andere door de klant bij aanvang van de Cursus geselecteerde certificeringsorganisatie verstrekt het certificaat of diploma van de Cursus nadat (i) aan alle eisen van de Cursus is voldaan, (ii) aan alle eisen van het Examen(reglement) is voldaan, en (iii) de totale kosten voor de Cursus (inclusief de examenkosten) door de Klant zijn voldaan. Livis dan wel de door de Klant bij aanvang van de Cursus geselecteerde certificeringsorganisatie verstrekt het certificaat of diploma op naam van de persoon zoals opgegeven door de Klant bij de inschrijving. De extra kosten voor een aangepast certificaat of diploma of voor een kopie zijn voor rekening van de Klant en zijn vermeld. Livis aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid in verband met de door een andere certificeringsorganisatie afgenomen Examen.
6. Indien een exameninstituut anders dan een door de Klant bij aanvang van de Cursus geselecteerde certificeringsorganisatie een examen voor een Cursus zal afnemen, is de Klant zelf verantwoordelijk voor een tijdige aanmelding en het voldoen aan de overige (betalings)voorwaarden van een dergelijk examen. Livis aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid in verband met dergelijke examens.

Artikel 10 – Betaling

1. Indien de Klant een particulier (consument) is, vindt betaling uitsluitend plaats door middel van een (online) betaling via de Website(s). De Klant zal de aan de Partner van Livis dan wel aan Livis verschuldigde bedragen betalen aan Livis. De Klant staat in voor het kunnen incasseren van de verschuldigde

bedragen door Livis. Indien de Klant geen particulier (consument) is, vindt betaling uitsluitend plaats middels facturen.

2. Indien deze keuzemogelijkheid wordt geboden, kan de Klant de kosten van een Cursus in termijnen of door betaling ineens voldoen. De Klant dient in dat geval de gekozen wijze van betaling bij Inschrijving voor een Cursus aan te geven en deze kan na Inschrijving voor een Cursus niet worden gewijzigd.
3. Indien de Klant geen particulier (consument) is, dient de betaling uiterlijk plaats te vinden op de vervaldatum zoals op de betreffende factuur is vermeld. Livis streeft ernaar de (eerste) zakelijke factuur twee weken voor aanvang van de Cursus aan de Klant te verzenden. Livis hanteert een betalingstermijn van 14 dagen.
4. De Klant dient de volledige kosten van een In-company voorafgaand aan de eerste bijeenkomst aan Livis te hebben voldaan.
5. Indien de Klant het verschuldigde bedrag niet binnen de gestelde termijn volledig heeft betaald, stuurt Livis de Klant een betalingsherinnering waarin de Klant de mogelijkheid wordt geboden om alsnog binnen 14 dagen te betalen. Indien de Klant niet binnen die termijn het verschuldigde bedrag volledig heeft betaald, is de Klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
6. Indien een Klant niet binnen de gestelde termijn betaalt, komen extra kosten die Livis moet maken om het aan Livis toekomende bedrag te innen, voor rekening van de Klant. Deze kosten bedragen ten minste 10% van het verschuldigde bedrag, met een minimum van EUR 115,-. Indien de Klant een particulier (consument) is, zullen de extra kosten worden berekend conform de toepasselijke wettelijke regelgeving. Bij niet-tijdige betaling zal Livis de vordering uit handen geven aan een incassobureau.
7. De Klant is, onverminderd zijn overige verplichtingen, vanaf de vervaldatum van de factuur tot aan de dag van de volledige voldoening, wettelijke rente verschuldigd over de nog openstaande bedragen. Indien de Klant heeft gekozen voor betaling in termijnen en niet aan zijn betalingsverplichting voldoet, dan zijn vanaf het moment van verzuim van de Klant alle betalingstermijnen per direct opeisbaar.
8. Indien de Klant een particulier (consument) is en de werkgever van de Klant de betalingsverplichting in verband met de Cursus mede is aangegaan en/of de Overeenkomst mede heeft ondertekend, is en blijft die werkgever, naast de Klant, hoofdelijk aansprakelijk voor al hetgeen de Klant verschuldigd is en te eniger tijd mocht zijn aan Livis op grond van de Overeenkomst. Deze hoofdelijke aansprakelijkheid van de werkgever blijft onverminderd van kracht in geval van (tussentijdse) beëindiging van de dienstbetrekking tussen de Klant en de werkgever.

Artikel 11 – Legitimatie

1. Bij Inschrijving voor een Cursus is de Klant verplicht de correcte en volledige gegevens van de Klant en, voor zover van toepassing, de volledige gegevens (zoals vermeld in een geldig legitimatiebewijs) van de deelnemer die de Cursus gaat volgen, te vermelden.
2. Ieder die een Cursus volgt, is verplicht tijdens de bijeenkomsten van de praktijksessie en/of het Examen de schriftelijke bevestiging zoals vermeld in artikel 5 lid 2 en, indien van toepassing, het behaalde theorie- certificaat in combinatie met een geldig legitimatiebewijs bij zich te hebben en op verzoek van de instructeur, trainer of een andere functionaris van de Cursus, te tonen.

Artikel 12 – Prijs

1. De kosten van iedere Cursus en de betalingswijze (alsmede of voor die Cursus betaling in termijnen mogelijk is) staan vermeld op de Website(s). De Locatiekosten maken een onlosmakelijk deel uit van de totale kosten van de Cursus.
2. Tussentijds optredende kostprijsverhogende factoren (zoals onder meer maar niet uitsluitend: inkoopprijzen, koersen, lonen, belastingen, rechten, lasten, en vrachten) die gaan spelen na de totstandkoming van de Overeenkomst, kunnen door Livis worden doorberekend aan de Klant.

Artikel 13 – Aansprakelijkheid, overmacht en onvoorziene omstandigheden

1. In het geval dat Livis aansprakelijk is voor schade aan de Klant of aan de deelnemers aan een Cursus, is de aansprakelijkheid, ongeacht de grondslag van de aansprakelijkheid, in alle gevallen beperkt tot directe schade (aansprakelijkheid voor indirecte schade - zoals bijvoorbeeld gevolgschade, vertragingsschade, winstderving en misgelopen omzet - is derhalve uitgesloten) doch niet overschrijdende het bedrag gelijk aan de door de Klant reeds betaalde Cursuskosten.
2. Livis is niet aansprakelijk voor schade aan eigendommen van de Klant of aan de deelnemers aan een Cursus.
3. Livis is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die het gevolg is van (eventuele) foutieve of onvolledige informatie/aanbevelingen/adviezen verstrekt in verband met de Cursus. Hieronder valt onder andere: de informatie/aanbevelingen/adviezen verstrekt door de instructeur of trainer of via het Cursusmateriaal, de Website(s) of enig ander werk voortvloeiend uit of verband houdend met een Cursus.

4. Livis is niet aansprakelijk indien een deelnemer de (veiligheids)instructies niet in acht neemt.
5. De in dit artikel beschreven aansprakelijkheidsbeperking strekt zich eveneens uit tot alle personen waarvoor Livis verantwoordelijk is (zoals personen in dienst van Livis) en strekt zich bovendien uit tot de Partner, met wie Livis een overeenkomst heeft gesloten.
6. Indien de Klant niet zelf deelneemt aan een Cursus, staat de Klant ervoor in dat de deelnemers ten behoeve van wie de Cursus is afgenomen de hiervoor genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen hebben aanvaard.
7. Livis en/of haar Partner is te allen tijde gerechtigd de nakoming van één of meer verplichtingen uit de Overeenkomst op te schorten in geval van overmacht aan de zijde van Livis, zonder dat Livis tot enige schadevergoeding zal zijn gehouden.
1. Indien Livis en/of haar Partner als gevolg van een overmachtsituatie gedurende een periode van één maand of langer niet in staat is haar verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen, is de Klant gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding verplicht zijn.
8. Van overmacht aan de zijde van Livis en/of haar Partner is sprake indien Livis en/of haar Partner verhinderd wordt aan haar verplichtingen uit de Overeenkomst of de voorbereidingen daarvan te voldoen, ten gevolge van omstandigheden buiten de directe invloedssfeer van directie en/of andere leidinggevenden binnen Livis en/of haar Partner.
9. In geval Livis en/of haar Partner door overmacht of door onvoorziene omstandigheden verhinderd is de verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen, heeft Livis en/of haar Partner het recht om de verplichtingen uit de Overeenkomst op te schorten voor de duur van de verhindering dan wel de Overeenkomst te annuleren zonder tot enige schadevergoeding jegens de Klant gehouden te zijn. In deze gevallen is Livis en/of haar Partner verplicht de Klant zo spoedig mogelijk van de verhindering in kennis te stellen en zich uit te spreken ten aanzien van de hiervoor vermelde keuze.

Artikel 14 – Levering Cursusmateriaal

1. Indien van toepassing levert Livis het Cursusmateriaal tijdig voor de aanvang van de Cursus aan de Klant.
2. Alle door Livis gehanteerde leveringstermijnen van Cursusmateriaal zijn naar beste weten vastgesteld op grond van gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst aan Livis bekend waren. Livis aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor overschrijding van de leveringstermijnen.

3. Livis is niet gebonden aan leveringstermijnen die niet verwezenlijkt kunnen worden vanwege onvoorziene omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan.
4. Bij verzending van Cursusmateriaal naar het buitenland worden de werkelijke kosten volgens geldende basistarieven van Post NL berekend, met een opslag van 10% voor de administratieve verwerking.

Artikel 15 – Uitval instructeur of trainer / examenbeoordelaar

1. Bij ziekte en/of verhindering van een instructeur, trainer of een examenbeoordelaar zal Livis dan wel de desbetreffende Partner van Livis – voor zover mogelijk – voor gelijkwaardige vervanging zorg dragen. Indien vervanging niet mogelijk blijkt te zijn, zal Livis de Klant zo spoedig mogelijk hiervan in kennis stellen en met een voorstel voor alternatieve data komen waarop de betreffende praktijksessie alsnog zal worden gegeven, of het betreffende Examen alsnog zal worden afgenomen.
2. In geval van ziekte en/of verhindering van een instructeur, trainer of een examenbeoordelaar heeft de Klant geen recht op een (schade)vergoeding. Livis zal geen extra kosten in rekening brengen voor de verzorging van (alternatieve) les- en/of examendagen voortvloeiende uit ziekte en/of verhindering van een instructeur, trainer of een examenbeoordelaar.
3. Een Klant kan niet kosteloos (i) een Cursus of een Examen annuleren vanwege de uitval van een instructeur, trainer of een examenbeoordelaar, of (ii) de Overeenkomst tussentijds beëindigen vanwege de uitval van een instructeur, trainer en/of een examenbeoordelaar.

Artikel 16 – Vertrouwelijkheid

1. Livis, haar personeel en/of voor Livis ingeschakelde personen zullen de door de Klant verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen. Livis conformeert zich daarbij aan de geldende privacywetgeving.

Artikel 17 – Persoonsgegevens

1. Livis verwerkt de door de Klant verstrekte persoonsgegevens in overeenstemming met de privacy verklaring van Livis. De Klant garandeert dat de aan Livis verstrekte, of op verzoek van Livis verwerkte persoonsgegevens worden verwerkt conform de Verwerkersvoorden in Bijlage 1, in ieder geval inhoudende de garantie dat de betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verstrekt zijn geïnformeerd over de verwerking van hun gegevens door Livis en daarvoor hun toestemming hebben gegeven.

Artikel 18 – Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle intellectuele eigendomsrechten, inclusief het auteursrecht, die betrekking hebben op het door Livis verstrekte en samengestelde Cursusmateriaal (behoudens in de handel zijnde boeken) liggen bij Livis. Niets uit deze uitgaven mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt zonder schriftelijke toestemming van Livis.
2. Klant staat ervoor in dat door hem of door deelnemers ten behoeve van wie de Cursus is afgenomen, aan Livis verstrekte tekeningen, modellen, materiaal of andere werken geen intellectueel eigendomsrecht van derden aantasten of schenden

Artikel 19 – Wijziging van de Algemene Voorwaarden

1. De Algemene Voorwaarden kunnen door Livis worden gewijzigd. Bekendmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving of door middel van een algemene kennisgeving op de Website(s).

Artikel 20 – Klachtenregeling

1. Eventuele klachten over de uitvoering van de Overeenkomst, diensten en/of Cursussen van Livis en/of haar Partner dienen schriftelijk (per e-mail) binnen bekwame tijd nadat de Klant de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven, te worden ingediend bij de klantenservice van Livis.
   Klantenservice:
   Telefoonnummer: 010-42306004230600
   (bereikbaar op werkdagen tussen 08.00 en 12.30 en van 13.00 tot 16.30uur)
   E-mailadres: klantenservice@livis.nl.
   Livis zal de klacht binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoorden. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, zal Livis de Klant daarvan, binnen de termijn van 14 dagen, op de hoogte stellen en daarbij een indicatie geven wanneer de Klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten. De Klant dient Livis in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen.
2. Indien partijen er, met inachtneming van de in artikel 21 lid 2 gestelde termijn, onderling niet uitkomen zal de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke derde. De onafhankelijke derde stelt de Klant in de gelegenheid de klacht mondeling toe te lichten. Dit kan achterwege gelaten worden, indien de Klant heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als een klacht kennelijk ongegrond is. De uitspraak van de onafhankelijke derde is voor alle partijen bindend.

Artikel 21 – Geschillen

1. De Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst worden beheerst door Nederlands recht. Alle eventuele geschillen worden, onverminderd hetgeen bepaald in artikel 21, voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter te Rotterdam.

Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

Aan: Livis

Industrieweg 10e

3606 AS Maarssen

Tel: 010-4230600

klantenservice@livis.nl

- Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede, dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende producten: _____[aanduiding product]*
- de levering van de volgende digitale inhoud: _____[aanduiding digitale inhoud]
- de verrichting van de volgende dienst: _____[aanduiding dienst], herroept/herroepen
- Besteld op/ontvangen op_____ [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]
- [Naam consumenten(en):

- [Adres consument(en)]

- [Handtekening consument(en):

  (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

Bijlage 1 – Verwerkersvoorwaarden

Deze voorwaarden zijn van toepassing indien en voor zover Klant (hierna "Verwerker") in opdracht van Livis BV (hierna "Livis") bestanden met persoonsgegevens, waarop LIVIS rechthebbende is, verwerkt. Verwerker verplicht zich hierbij deze handelingen te verrichten volgens de onderhavige voorwaarden (hierna "Verwerkersvoorwaarden") en met inachtneming van de bepalingen van de EU Verordening 2016/679.

Artikel 1 – Definities

In deze Verwerkersovereenkomst wordt verstaan onder:

AVG: Verordening 2016/679 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming).

Betrokkene: Degene op wie de Persoonsgegevens van LIVIS betrekking heeft.

Datalek: Een inbreuk in verband met persoonsgegevens als bedoeld in artikel 4 (12) AVG.

Hoofdovereenkomst: De overeenkomsten tussen LIVIS en verwerker op basis waarvan/ten behoeve waarvan persoonsgegevens worden verwerkt.

Passende Technische en Organisatorische Maatregelen: Maatregelen die nodig zijn teneinde de beveiliging van de Persoonsgegevens te garanderen en onbevoegde, toevallige of onrechtmatige wijziging, verlies, openbaarmaking, toegang tot en verwerking van de Persoonsgegevens te voorkomen, waarbij rekening wordt gehouden met de stand van de techniek en de kosten van de implementatie ervan, de aard van de opgeslagen Persoonsgegevens en de aan de verwerking verbonden risico's, of deze nu voortkomen uit menselijk handelen of door materiële of natuurlijke omstandigheden, zoals nader uiteengezet in Bijlage 2.

Persoonsgegevens: Persoonsgegevens als bedoeld in artikel 4 (1) AVG.

Persoonsgegevens van LIVIS: Persoonsgegevens van LIVIS, die Verwerker verkrijgt en bewerkt uit hoofde van de werkzaamheden / de opdracht die Verwerker voor LIVIS uitvoert op basis van de Hoofdovereenkomst.

Verwerkersovereenkomst: Deze overeenkomst, inclusief bijlagen en eventuele wijzigingen en addenda.

Verwerkingsdoel: Het doel waarvoor Persoonsgegevens van LIVIS door Verwerker voor LIVIS worden bewerkt, zoals omschreven in de Hoofdovereenkomst.

Artikel 2 – Verwerken door Verwerker

2.1 Verwerker verplicht zich om de Persoonsgegevens van LIVIS die zij in het kader van de uitvoering van het Verwerkingsdoel verwerkt, uitsluitend te verwerken op grond van schriftelijke aanwijzing van LIVIS en conform hetgeen in de Hoofdovereenkomst en deze Verwerkersovereenkomst is overeengekomen, en de Persoonsgegevens van LIVIS niet op een andere wijze of voor een ander doel verwerken of gebruiken.

2.2 Deze Verwerkersovereenkomst geldt voor de duur van de Hoofdovereenkomst. Indien de Hoofdovereenkomst eindigt, zal ook de Verwerkersovereenkomst eindigen, tenzij Partijen daarvan schriftelijk afwijken. Bepalingen die uitdrukkelijk of naar hun aard bestemd zijn om ook na afloop van de Verwerkersovereenkomst voort te duren, behouden hun werking nadat de Verwerkersovereenkomst eindigt. Op het moment dat deze Verwerkersovereenkomst eindigt, zal Verwerker alle medewerking verlenen ter zake van de overdracht van de werkzaamheden inzake de verwerking van de Persoonsgegevens aan LIVIS of op verzoek van LIVIS aan een opvolgende verwerker en wel op zo een wijze dat vanaf het moment dat de overdracht plaatsvindt de continuïteit van de dienstverlening maximaal gewaarborgd blijft, althans niet door handelen of nalaten van Verwerker wordt belemmerd.

2.3 Verwerker en eventuele sub-verwerkers mogen Persoonsgegevens van LIVIS alleen verwerken of laten verwerken binnen, en door gebruik te maken van ontvangers in, de Europese Economische Ruimte, tenzij voorafgaand schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 3 – Sub-verwerking

3.1 Verwerker zal de bewerking van Persoonsgegevens van LIVIS uitsluitend laten uitvoeren door medewerkers die noodzakelijkerwijs bij de bewerking betrokken moeten zijn. Verwerker zal er voor zorgdragen dat deze medewerkers zich zullen houden aan de in deze Verwerkersovereenkomst en de in de Hoofdovereenkomsten vastgelegde verplichtingen, daaronder begrepen de beveiligings- en geheimhoudingsverplichtingen.

3.2 Het is Verwerker niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van LIVIS een sub-verwerker in te schakelen om deze (delen van) de bewerking uit te laten voeren. Indien LIVIS hiervoor toestemming geeft, dan zal Verwerker vervolgens een sub-verwerkersovereenkomst met deze sub-verwerker sluiten. In deze sub-verwerkersovereenkomst is in elk geval opgenomen dat sub-verwerker op zijn beurt niet gebruik mag maken van sub-verwerkers en dat sub-verwerker zich aan dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming zal houden als vastgelegd in deze Verwerkersovereenkomst en in de toepasselijke wet- en regelgeving.

Artikel 4 – Passende beveiliging

4.1 Verwerker heeft een passend, schriftelijk beveiligingsbeleid geïmplementeerd en heeft aldus, voorafgaand aan de verwerking van de Persoonsgegevens van LIVIS, passende Technische en Organisatorische Maatregelen getroffen om de Persoonsgegevens van LIVIS te beschermen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Het beveiligingsbeleid bevat protocollen waaruit blijkt dat Verwerker kan voldoen aan de vereisten die aan Verwerker worden gesteld in het geval van een Datalek (zie art 5). Het beveiligingsbeleid van Verwerker dient voorts minimaal te voldoen aan de in Bijlage 2 neergelegde "Passende beveiligingsmaatregelen". Verwerker zal op verzoek van LIVIS een kopie van het beveiligingsbeleid aan LIVIS doen toekomen.

4.2 Onder verwijzing naar Bijlage 2 houdt deze passende beveiliging in ieder geval nadrukkelijk in dat Verwerker:

a) alle noodzakelijke maatregelen neemt overeenkomstig de verplichtingen uit EU Verordening 2016/679, inclusief maar niet uitsluitend, artikel 25 en artikel 32 AVG

b) een afdoende beleid van veiligheidsmaatregelen en procedures heeft teneinde te garanderen dat onbevoegden geen toegang verkrijgen tot de voor de bewerking van de Persoonsgegevens van LIVIS gebruikte apparatuur en dat personen die van Verwerker toestemming krijgen om toegang te verkrijgen tot de Persoonsgegevens van LIVIS de vertrouwelijkheid en de veiligheid van de Persoonsgegevens van LIVIS zullen respecteren en handhaven;

c) een controlemechanisme heeft ingevoerd en blijft uitvoeren op Verwerkers beleid van veiligheidsmaatregelen en procedures teneinde te garanderen dat deze afdoende zijn, waarbij rekening wordt gehouden met de op dat moment geldende stand van de techniek en de kosten van de implementatie ervan; en dat, indien Verwerker op enig moment nadat met de verwerking volgens deze Verwerkersovereenkomst is begonnen ontdekt dat er sprake is van inbreuk op de veiligheid van de gegevens, hij LIVIS onmiddellijk op de hoogte zal stellen van de aard en de ernst van de inbreuk en alle vereiste herstelmaatregelen zal treffen en LIVIS zal vrijwaren tegen alle kosten, schade of andere uit de genoemde inbreuk voortkomende verliezen.

d) Verwerker zal de Persoonsgegevens van LIVIS zoveel mogelijk versleutelen, zodat onbevoegden geen kennis kunnen nemen van, omdat de Persoonsgegevens van LIVIS aldus onbegrijpelijk of ontoegankelijk zijn gemaakt.

Artikel 5 – Datalek

5.1 Op het moment dat Verwerker (vermoedelijke) onrechtmatige of anderszins ongeautoriseerde verwerkingen, waarvan kan worden aangenomen dat deze (mogelijk) leiden tot een Datalek van de Persoonsgegevens van LIVIS, constateert, zal Verwerker LIVIS hierover onmiddellijk, doch uiterlijk binnen 24 uur na constatering, in kennis stellen.

- Deze kennisgeving beslaat in ieder geval uit de volgende punten:
- Een beschrijving van het Datalek, waaronder ook het tijdstip, datum, aard en omvang;
- De geconstateerde en vermoedelijke gevolgen van het Datalek voor LIVIS en Betrokkenen;
- De door Verwerker getroffen of te nemen (technische) maatregelen om het Datalek te (doen) beëindigen dan wel te beperken;
- De te verwachten oplostijd.

5.3 Verwerker heeft jegens LIVIS een medewerkingsverplichting, welke bestaat uit onder meer:

- Assisteren en/of opleveren inventarisatie van gedupeerde Betrokkenen;
- Assisteren (indien nodig) om eventuele verzoeken en/of klachten van Betrokkenen te begeleiden
- Assisteren om aan de vereisten, die door de toepasselijke wet- en regelgeving worden gesteld, te voldoen (in het bijzonder artikel 33 en 34 van de AVG);
- Instructies van LIVIS ter zake opvolgen.

5.4 Een Datalek is een voldoende zwaarwegende grond voor LIVIS om zowel de Hoofdovereenkomst als deze Verwerkersovereenkomst op te zeggen of te ontbinden indien die voortvloeit uit niet-nakoming van de bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst of van de bepalingen van de AVG of andere toepasselijke regelgeving inzake bescherming van Persoonsgegevens, onverminderd het recht van LIVIS om volledige schadevergoeding met betrekking tot de door het Datalek veroorzaakte schade te vorderen.

Artikel 6 – Assistentie en verzoeken om informatie

6.1 Verwerker zal, onverminderd de andere bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst, alle redelijke stappen ondernemen om LIVIS in staat te stellen met betrekking tot de Persoonsgegevens van LIVIS te voldoen aan diens verplichtingen volgens de AVG of andere relevante wet- of regelgeving, waaronder ook de rechten van Betrokkenen, en zal zulks in ieder geval onverwijld doen direct nadat hij door LIVIS in kennis is gesteld van de te nemen stappen. In het bijzonder zal Verwerker LIVIS ondersteunen in het nakomen van

haar verplichtingen met betrekking tot de beveiliging van de verwerking van de Persoonsgegevens, de melding van Datalekken aan de bevoegde autoriteiten en de Betrokkenen, een mogelijk vereiste gegevensbeschermingseffectbeoordeling en voorafgaande raadpleging van de bevoegde toezichthouder.

6.2 Verwerker zal, zodra van de Autoriteit Persoonsgegevens ('AP'), van een Betrokkene of van een bevoegde autoriteit een verzoek is ontvangen om informatie of medewerking betreffende de Persoonsgegevens van LIVIS, onmiddellijk LIVIS hiervan op de hoogte stellen (tenzij dwingendrechtelijke wettelijke eisen dit verbieden). Verwerker zal conform de instructie van LIVIS handelen en zal ervoor zorgen dat alle wettelijk vereiste relevante informatie aan de verzoekende partij kan worden verschaft. Verwerker zal geen informatie aan derden verstrekken zonder LIVIS voorafgaand in te lichten en daarvoor diens toestemming te verkrijgen (tenzij dwingendrechtelijke wettelijke eisen dit verbieden).

Artikel 7 – Kwaliteit van de gegevens

Verwerker verplicht zich om, met inachtneming van het gestelde in artikel 2.1, de juistheid van de Persoonsgegevens van LIVIS te handhaven en up-to-date te houden. Verwerker is verplicht alle instructies tot correctie, aanvulling, verwijdering en afscherming van persoonsgegevens, afkomstig van LIVIS of eventuele Betrokkenen op te volgen en, op verzoek van LIVIS, LIVIS en/of de Betrokkene waar nodig binnen een redelijke termijn schriftelijk mede te delen dat zulks is geschied.

Artikel 8 – Bekendmaking

Verwerker staat er voor in dat hij geen Persoonsgegevens van LIVIS, hetzij kosteloos hetzij tegen betaling, zelfs niet met het oog op het behoud ervan, bekend zal maken aan enige derde, tenzij LIVIS vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven tot een dergelijke bekendmaking of er een wettelijke verplichting bestaat, of Verwerker dient te voldoen aan een verzoek van de AP of enige andere Nederlandse autoriteit, in welk geval LIVIS hierover, indien dit onder de Nederlandse wetgeving is toegestaan, voorafgaand aan een dergelijke openbaarmaking dient te worden geïnformeerd.

Artikel 9 – Bewaring en vernietiging

Verwerker zal terstond na verwezenlijking van het Verwerkingsdoel of bij beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst uit eigener beweging op beveiligde wijze te retourneren aan LIVIS, of aan een derde indien dit wordt verzocht door LIVIS, zonder een kopie van deze Persoonsgegevens in welke vorm dan ook te bewaren, en vervolgens de Persoonsgegevens vernietigen. Verwerker zal tevens de Persoonsgegevens van LIVIS retourneren aan LIVIS, zonder een kopie van deze Persoonsgegevens van LIVIS in welke vorm dan ook te bewaren, op eerste (ander) verzoek daartoe van LIVIS.

Artikel 10 – Controle

10.1 Verwerker zal de beveiligingsmaatregelen alsmede de faciliteiten die worden gebruikt voor de bewerking van Persoonsgegevens, gegevensbestanden en de voor de bewerking benodigde documentatie, met inachtneming van een redelijke termijn en op redelijke tijdstippen, openstellen voor controle en/of certificeringsprocedure (i) door of namens LIVIS of (ii) door bevoegde auditors van certificerende instanties waartegen door Verwerker niet in redelijkheid bezwaar is gemaakt en die vooraf door LIVIS zijn goedgekeurd, teneinde naleving van de in deze Verwerkersovereenkomst opgenomen verplichtingen en garanties zeker te stellen.

10.2 Verwerker is alsdan gehouden op verzoek van LIVIS, externe deskundigen en/of auditors, conform de beveiligingsnormen, steeds onvoorwaardelijke en ongelimiteerde inzage- en controlerecht te (doen) verschaffen in haar adequate, overzichtelijke en afzonderlijk bij te houden administratie, automatiseringssystemen, en alle verdere andere databestanden en of relevante bescheiden in het kader van de uitvoering van de Verwerkersovereenkomst en de Hoofdovereenkomst, zodat LIVIS in staat is om de naleving van hetgeen Partijen zijn overeengekomen adequaat te kunnen toetsen. Tevens zal toegang worden verschaft aan de toezichthouders van LIVIS in het kader van de uitoefening van hun wettelijke taken.

10.3 De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Partijen in onderling overleg worden beoordeeld. Verwerker zal onverwijld na kennisneming van eventueel geconstateerde tekortkomingen, deze tekortkomingen voor eigen rekening en risico herstellen. De kosten van de audit zijn voor rekening van LIVIS, tenzij uit de audit blijkt dat Verwerker de verplichtingen uit de Verwerkersovereenkomst niet of niet behoorlijk heeft nageleefd (met uitzondering van geringe tekortkomingen). In dat geval zal Verwerker de kosten van de audit dragen.

10.4 LIVIS is gerechtigd Verwerker opdragen (redelijke) aanvullende beveiligingsmaatregelen te nemen. Indien een wijziging van de Hoofdovereenkomst daartoe is vereist, teneinde een dergelijke instructie op te volgen, zullen Partijen in gezamenlijk overleg een wijziging van de Hoofdovereenkomst doorvoeren.

Artikel 11 – Garantie

Verwerker garandeert dat hij de Persoonsgegevens van LIVIS slechts zal bewerken met inachtneming van de AVG en van eventuele richtlijnen of aanbevelingen uitgegeven door de AP en met inachtneming van de bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst.

Artikel 12 - Boetebeding

Indien Verwerker op enigerlei wijze in strijd met deze Verwerkersovereenkomst handelt dan verbeurt Verwerker jegens LIVIS een onmiddellijk opeisbare boete van EUR 10.000,- per gebeurtenis te vermeerderen met wettelijke rente en zonder dat ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst daartoe noodzakelijk zal zijn, onverminderd het recht van LIVIS om deswege volledige schadevergoeding te vorderen, indien de daadwerkelijke schade groter mocht zijn dan voornoemd boetebedrag ad EUR 10.000,- per gebeurtenis.

Artikel 13- Vrijwaring

Verwerker vrijwaart LIVIS tegen alle schade of verlies (met inbegrip van, doch niet uitsluitend, indirecte schade of gevolgschade), kosten, te betalen schadevergoeding, boetes of geldstraffen, te betalen of geleden door LIVIS als gevolg van niet-nakoming van de bepalingen van deze Verwerkersovereenkomst of van de bepalingen van de AVG en andere toepasselijke regelgeving met betrekking tot de Persoonsgegevens van LIVIS.

Artikel 14 – Overdracht van rechten en plichten

LIVIS heeft het recht zijn rechten en plichten onder deze Verwerkersovereenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde. Verwerker heeft voor een dergelijke overdracht de voorafgaande toestemming van LIVIS nodig, waarbij beslissing om al dan niet toestemming te geven geheel aan LIVIS is.

Artikel 15 – Wijziging van wetgeving

In het geval dat gedurende de looptijd van deze Verwerkersovereenkomst de wet of regelgeving omtrent gegevensbescherming en privacy, inclusief maar niet gelimiteerd tot de AVG en EU Richtlijn 2002/58/EC, verandert zullen de bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst worden uitgelegd naargelang de strekking van de nieuwe wetgeving. In dit geval zullen Partijen, op verzoek van een van de Partijen, deze Verwerkersovereenkomst herzien.

Artikel 16 – Rangordebepaling

Deze Verwerkersovereenkomst vormt een aanvulling op de Hoofdovereenkomst met bijzondere afspraken over de verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker ten behoeve van LIVIS. Bij de tegenspraak tussen bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst en de Hoofdovereenkomst prevaleren de bepalingen uit de Verwerkersovereenkomst.

Artikel 17 – Toepasselijk recht

Op deze Verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.

Livis- oktober 2026

Artikel 18– Bevoegde rechter

Geschillen in verband met deze Verwerkersovereenkomst zullen uiteindelijk worden beslist door de bevoegde rechter te Amsterdam.

Bijlage 2 - Passende beveiligingsmaatregelen

Artikel 1 – Fysieke maatregelen voor toegangscontrole met betrekking tot gebouwen en faciliteiten

1.1 Verwerker zal commercieel redelijke fysieke beveiligingsmaatregelen treffen voor alle locaties die worden gebruikt voor de verwerking van Persoonsgegevens van LIVIS (hierna: de “Locaties”, of, in enkelvoud: een “Locatie”).

1.2 Verwerker zal fysieke maatregelen voor toegangscontrole implementeren voor de Locaties: medewerkers ter plaatse zullen voorkomen dat onbevoegden toegang verkrijgen tot de Locaties en te allen tijde – 24 uur per dag, 7 dagen per week - zal toezicht worden gehouden op de toegang door middel van logische toegangscontrole met behulp van een biometrisch kenmerk of door middel van beveiligingscamera’s.

1.3 Verwerker zal een procedure implementeren voor het uitgeven van pasjes, welke voorzien zijn van een foto, aan bevoegde medewerkers ter identificatie.

1.4 Verwerker zal een procedure implementeren voor fysieke toegangscontrole op alle systemen die onder zijn zeggenschap vallen.

1.5 Verwerker zal draaihekken bij de ingang van de Locaties voorzien van leesapparaten, zodat te allen tijde toezicht kan worden gehouden op de fysieke toegang tot de Locaties. Medewerkers dienen een pasje, dat voorzien is van een foto, te laten zien voordat zij toegang krijgen tot een Locatie.

1.6 Bezoekers zullen tevoren worden aangemeld en alleen na goedkeuring van Verwerker toegang verkrijgen tot de Locaties. Bezoekers zullen slechts toegang verkrijgen tot een Locatie nadat zij een geldig identificatiebewijs hebben laten zien en een gastenboek hebben getekend. Bezoekers zullen op de Locaties te allen tijde worden vergezeld door een medewerker.

Artikel 2 – Virtuele maatregelen voor toegangscontrole met betrekking tot systemen

2.1 Verwerker zal waarborgen implementeren ter voorkoming van incidentele of onbevoegde toegang tot, vernietiging, verlies of wijziging van Persoonsgegevens van LIVIS:

a. Verwerker zal een schriftelijke inzageprocedure implementeren voor medewerkers die om inzage in Persoonsgegevens verzoeken. De managers van medewerkers of andere daarvoor verantwoordelijke personen moeten een inzageverzoek goedkeuren voordat inzage in de Persoonsgegevens wordt gegeven;

b. Verwerker zal maatregelen voor toegangscontrole implementeren op het niveau van zijn besturingssysteem, database of applicatie;

c. Verwerker zal administratieve bevoegdheden beperken om wijzingen van systemen en applicaties te voorkomen;

d. Verwerker zal elke individuele gebruiker een eigen gebruikersaccount toekennen en gebruikers verbieden om hun gebruikersaccount te delen.

Artikel 3 – Maatregelen voor toegangscontrole met betrekking tot Persoonsgegevens

3.1 Als onderdeel van de schriftelijke inzageprocedure dienen individuen die een inzageverzoek doen, bij dit verzoek een geldige reden op te geven voor inzage in de desbetreffende Persoonsgegevens. De manager van de desbetreffende individu of ander daarvoor verantwoordelijke persoon dient dit verzoek goed te keuren voordat inzage wordt verleend.

3.2 Verwerker zal gebruikers alleen toegang verlenen nadat een "toegangscontroleformulier" is verwerkt, bijv. een LAN inlog ID, een applicatie toegangsidentificatie, of een soortgelijke identificatie.

3.3 Verwerker zal elke bevoegde gebruiker een unieke gebruikers ID tezamen met een wachtwoord verstrekken.

3.4 Verwerker zal bevoegde gebruikers op basis van hun functie toegangsbevoegdheden toekennen en deze toegangsbevoegdheden bij een functiewijziging onmiddellijk aanpassen.

3.5 Verwerker zal de toegangsbevoegdheden van een gebruiker onmiddellijk beëindigen, in geval van beëindiging van de arbeidsrelatie met de desbetreffende gebruiker of ondertoezichtstelling, schorsing, inactiviteit of langdurige afwezigheid van de desbetreffende gebruiker.

Artikel 4 – Controle op verdere verspreiding

4.1 Verwerker zal technologie en processen implementeren die erop gericht zijn om toegang tot Persoonsgegevens voor onrechtmatige verwerking te minimaliseren:

a. Printbevoegdheden, uitgaande email en instant messaging zijn alleen toegestaan voor geautoriseerd personeel, en zullen slechts worden ingezet voor zover strikt noodzakelijk om uitvoering te geven aan de opdrachten van LIVIS;

b. Verwijderbare opslagmedia zoals USB sticks, flashdrives, mediaspelers, CD-ROMs en DVD-ROMS zijn niet toegestaan op werkplekken waar Persoonsgegevens worden verwerkt, en evenmin is het toegestaan daar foto's te maken; en

c. PCs en andere randapparatuur die wordt ingezet om Persoonsgegevens weer te geven of te verwerken worden beveiligd met screensavers met wachtwoord die automatisch aangaan als het apparaat 15 minuten ongebruikt blijft.

Artikel 5 – Logging

5.1 Verwerker zal toegang tot Persoonsgegevens van LIVIS op zijn systemen en systemen onder zijn zeggenschap (hierna: de “Systemen”) registreren.

5.2 De Systemen moeten zodanig worden geconfigureerd dat zij automatisch registreren wanneer de Systemen in gevaar worden gebracht, er sprake is van onbevoegde toegang tot de Systemen of er inbreuk op de beveiliging van de Systemen wordt gemaakt. Logs moeten worden beveiligd ter voorkoming van toegang of wijziging door onbevoegden.

5.3 LIVIS is verantwoordelijk voor de implementatie van input controle op haar eigen systemen.

Artikel 6 – Voorkoming en bestrijding virussen en malware

6.1 Verwerker zal Persoonsgegevens van LIVIS beschermen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking door te garanderen dat:

a. werkstations en andere randapparatuur die worden gebruikt voor de verwerking van Persoonsgegevens van LIVIS beveiligd zijn door middel van commerciële software die beschermd tegen virussen en malware, welke software regelmatig wordt geüpdate;

b. Verwerker onmiddellijk maatregelen zal treffen om de verspreiding van en de schade door een virus of malware te beperken en een virus of malware te verwijderen, indien een virus of malware wordt gedetecteerd.