

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN UND VERARBEITUNGSVEREINBARUNG AKKERMANS & PARTNERS

Version 3.1

Datum 20 April 2023

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für jedes Angebot (über die Website) oder jede Offerte von Akkermans & Partners, einschließlich Akkermans & Partners Software B.V., Akkermans & Partners Knowledge B.V. und/oder Akkermans & Partners Netwerken B.V. einzeln oder gemeinsam (im Folgenden: „Akkermans & Partners“) in Bezug auf ihre Dienstleistungen und bilden einen integralen Bestandteil jeder Vereinbarung zwischen Akkermans & Partners und dem Kunden. Vom Kunden festgelegte Bedingungen, die von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichen oder in diesen nicht enthalten sind, werden ausdrücklich abgelehnt und sind nicht Bestandteil der Vereinbarung.

### ARTIKEL 1. DEFINITIONEN

Die mit Großbuchstaben geschriebenen Begriffe in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen haben die folgende Bedeutung.

- 1.1 **Konten:** die Informationen, auf deren Grundlage ein Kunde die Dienstleistungen von Akkermans & Partners in Anspruch nehmen kann. Der Kunde verfügt über ein sogenanntes „Unternehmenskonto“ für die Aktivierung der Dienste und über Benutzerkonten für die Authentifizierung der namentlich genannten Benutzer und die Nutzung der Dienste.
- 1.2 **Akkermans & Partners:** Akkermans & Partners Software B.V. (Handelskammernummer: 18030369), Akkermans & Partners Knowledge B.V. (Handelskammernummer: 18048659) bzw. Akkermans & Partners Netwerken B.V. (Handelskammernummer: 18076823) einzeln oder gemeinsam, je nach den erworbenen Diensten, mit Sitz in Koningshoeven 63 in Tilburg.
- 1.3 **Allgemeine Geschäftsbedingungen:** die Bestimmungen des vorliegenden Dokuments.
- 1.4 **Anwendungen:** unter anderem Wissensanwendungen und Beratungsanwendungen, die von Akkermans & Partners oder von Dritten entwickelt wurden, aber von Akkermans & Partners betrieben werden, und die den in der Vereinbarung beschriebenen Spezifikationen entsprechen, und die vor Ort und/oder über FSO angeboten werden.
- 1.5 **Teilnehmer:** die natürliche Person, die unter der Verantwortung des Kunden an einer Schulung und/oder Prüfung teilnimmt.
- 1.6 **Daten:** alle Informationen, die der Kunde über oder zum Zweck der Dienste speichert.
- 1.7 **Dienstleistung(en):** die (Cloud-)Dienstleistung(en), die Akkermans & Partners für den Kunden erbringen wird, einschließlich, aber nicht beschränkt auf:
  - a) FinSourceOne (FSO): die Online-Plattform, die alle Beratungsanwendungen, Wissensanwendungen und Inhalte umfasst. Und für die – falls zutreffend – der Kunde ein Konto haben muss, um die Dienstleistungen nutzen zu können;

- b) Beratungsanwendungen vor Ort: Bereitstellung von Beratungsanwendungen, die über FSO vor Ort installiert werden können;
  - c) Beratungsanwendungen: Bereitstellung von Beratungsanwendungen, die innerhalb von FSO verfügbar sind;
  - d) Wissensanwendungen: Bereitstellung von Wissensanwendungen, die innerhalb von FSO verfügbar sind;
  - e) Inhalt: (Wissens-)Inhalte einschließlich, aber nicht beschränkt auf: (Fach-)Artikel, Lehrpläne, Fallstudien, E-Learning-Module und Schulungskurse, E-Books, (interaktive) Videos und Storytelling, Animationen und Illustrationen, Webinare, Webvorträge und alle anderen über die Dienste angebotenen Informationen;
  - f) Schulung(en) und Prüfung(en): (Firmeninterne) Dienstleistungen, die aus der Durchführung von (Präsenz-)Schulungen, (Präsenz-)Prüfungen, Meisterkursen, Workshops und (Anwender-)Schulungen bestehen, die auf Initiative von Akkermans & Partners durchgeführt werden und für mehrere Parteien bestimmt sind, es sei denn, die Schulungen und/oder Prüfungen werden auf Wunsch des Kunden firmenintern durchgeführt. In diesem Fall sind die betreffenden Schulungen und/oder Prüfungen nicht für mehrere Parteien zugänglich, sondern nur für die vom Kunden ausgewählten Parteien;
  - g) Beratung: Erbringung von Beratungstätigkeiten und Berechnungen auf Anweisung des Kunden;
  - h) Andere Dienstleistungen, wie sie im Angebot oder der Offerte von Akkermans & Partners beschrieben sind.
- 1.8 **Geistige Eigentumsrechte:** alle Rechte an geistigem Eigentum und verwandte Rechte, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Urheberrechte, Quellcode, Datenbankrechte, Domainnamen, Handelsnamenrechte, Markenrechte, Designrechte, verwandte Rechte, Patentrechte sowie Know-how.
- 1.9 **Zusätzliche Arbeiten:** die von Akkermans & Partners ausgeführten Tätigkeiten oder sonstigen Leistungen, die über den Inhalt und/oder den Umfang der in der Vereinbarung vereinbarten Tätigkeiten und/oder Leistungen hinausgehen, oder deren Änderungen.
- 1.10 **Benannter Nutzer:** die natürliche Person, die innerhalb der Organisation des Kunden oder für sich selbst arbeitet, sowie – aber nicht ausschließlich – die Person, die vom Kunden beschäftigt oder extern beauftragt wurde, die unter der Verantwortung des Kunden gemäß diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen Zugang zu den Diensten erhalten hat und die Funktionalitäten der Dienste unter der Verantwortung des Kunden nutzt.
- 1.11 **Unterstützung:** alle von Akkermans & Partners durchzuführenden Maßnahmen zur Unterstützung der Kommunikation zwischen den Parteien und der Erbringung der Dienstleistungen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Beantwortung von Fragen im Sinne von Artikel 22 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 1.12 **Kunde:** die natürliche oder juristische Person, mit der Akkermans & Partners eine Vereinbarung geschlossen hat.
- 1.13 **Vereinbarung:** jede Vereinbarung zwischen Akkermans & Partners und dem Kunden, gemäß der Akkermans & Partners Dienstleistungen für den Kunden erbringt. Jede Vereinbarung enthält u. a. eine Übersicht über die Anzahl der erworbenen Lizenzen, die

- Anzahl der erlaubten benannten Nutzer, die Partnervereinbarungen und die getroffenen abweichenden Vereinbarungen, sofern diese nicht in einem Nachtrag festgelegt sind.
- a) Datum des Inkrafttretens: Das Datum, an dem die Vereinbarung in Kraft tritt und/oder an dem die Erbringung der Dienstleistung beginnt;
  - b) Lizenz: das nicht-exklusive, nicht-übertragbare Nutzungsrecht, das Akkermans & Partners dem Kunden für die Nutzung der Dienstleistungen gewährt.
- 1.14 **Partei(en)**: jede Partei der Vereinbarung.
- 1.15 **Partner**: Organisationen und Unternehmen, die berechtigt sind, die vereinbarten Dienstleistungen von Akkermans & Partners zu vertreiben und zu nutzen, um die von ihnen betreuten (Beratungs-)Organisationen als Kunden zu unterstützen.
- 1.16 **Aktualisierungen**:
- 1. Kleinere Aktualisierungen: kleinere Änderungen und Aktualisierungen von FSO und den Anwendungen zum Zwecke der Fehlerbehebung, der Verbesserung der Funktionalität und/oder der Behebung von Fehlern.
  - 2. Wichtige Aktualisierungen: strukturelle Änderungen und Aktualisierungen von FSO und den Anwendungen zum Zwecke der Erweiterung der Funktionalität.
- 1.17 **Website**: [akkermans.nl](http://akkermans.nl), [akkermanspartners.be](http://akkermanspartners.be) und [finsourceone.com](http://finsourceone.com) und alle Subdomains und andere Erweiterungen dieser Domainnamen.

## MODUL A – ALLGEMEINES

### ARTIKEL 2. ANWENDBARKEIT UND RANGFOLGE

- 2.1 Die spezifischen Module gelten insofern, als die angeforderten oder angebotenen Dienstleistungen in den im Modul beschriebenen Bereich fallen. Wenn ein bestimmtes Modul Anwendung findet, hat der Inhalt dieses Moduls, soweit er von den Bestimmungen dieses Moduls A abweicht, Vorrang vor Modul A.
- 2.2 Die in Artikel 1 beschriebenen Definitionen gelten für alle Module dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, sofern nicht an anderer Stelle in der Vereinbarung und/oder den Allgemeinen Geschäftsbedingungen eine andere Bedeutung angegeben ist.
- 2.3 Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Bestimmungen der Vereinbarung, der Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder ihrer Anhänge gilt die folgende Rangfolge:
- i. die Vereinbarung;
  - ii. die Verarbeitungsvereinbarung, falls zutreffend;
  - iii. die möglichen Anhänge der Vereinbarung;
  - iv. diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

### ARTIKEL 3. ANGEBOTE UND ZUSTANDEKOMMEN DER VEREINBARUNG

- 3.1 Die Vereinbarung kommt durch die ausdrückliche (schriftliche) Annahme des Angebots oder der Offerte durch den Kunden oder durch eine Bestellung über die Website, durch eine Auftragsbestätigung per E-Mail, durch eine telefonische Bestellung oder durch die Bezahlung der Rechnung zustande.
- 3.2 Wenn der Kunde sein Einverständnis mit dem Angebot oder der Offerte nicht ausdrücklich erklärt, aber dennoch zustimmt oder zumindest den Eindruck erweckt, dass Akkermans & Partners Tätigkeiten ausführt, die unter die Beschreibung der Dienstleistungen fallen, gilt

das Angebot oder die Offerte oder der Auftrag als angenommen. Dies gilt auch, wenn der Kunde Akkermans & Partners um die Ausführung bestimmter Tätigkeiten und/oder Aufträge bittet, ohne ein formelles Angebot abzuwarten.

- 3.3 Die Angebote von Akkermans & Partners sind freibleibend und gelten für den im Angebot angegebenen Zeitraum. Wenn keine Laufzeit angegeben ist, gilt das Angebot für dreißig (30) Tage ab dem Datum, an dem das Angebot gemacht wurde.
- 3.4 Die Vereinbarung gilt ab dem Zeitpunkt, an dem die Mitteilung oder die Annahmeerklärung des Kunden bei Akkermans & Partners eingeht und/oder die Dienstleistung (technisch) an den Kunden geliefert wird (im Folgenden: „Datum des Inkrafttretens“), es sei denn, es wurde schriftlich ein anderes Datum des Inkrafttretens vereinbart, oder der Dienst wurde erbracht, wenn kein Dienst mit einem Datum des Inkrafttretens beigefügt ist.

## **ARTIKEL 4. AUSFÜHRUNG DER VEREINBARUNG**

- 4.1 Nach Abschluss der Vereinbarung wird Akkermans & Partners die Vereinbarung nach besten Kräften und mit der gebotenen Sorgfalt erfüllen.
- 4.2 Bei den von Akkermans & Partners angegebenen Fristen handelt es sich in keiner Weise um Ausschlussfristen. Akkermans & Partners wird sich jedoch nach Kräften bemühen, die angegebenen Fristen einzuhalten. Wenn sich abzeichnet, dass Akkermans & Partners nicht in der Lage sein wird, die betreffende Frist einzuhalten, wird Akkermans & Partners den Kunden so weit wie möglich darüber informieren.
- 4.3 Der Kunde ist verpflichtet, alles zu tun und zu unterlassen, was vernünftigerweise wünschenswert und notwendig ist, um eine korrekte und rechtzeitige Erbringung der Dienstleistungen zu ermöglichen. Insbesondere stellt der Kunde sicher, dass alle Informationen, die Akkermans & Partners als notwendig erachtet oder von denen der Kunde vernünftigerweise annehmen sollte, dass sie für die Erbringung der Dienstleistungen notwendig sind, Akkermans & Partners rechtzeitig, korrekt und vollständig zur Verfügung gestellt werden.
- 4.4 Der Kunde ermächtigt Akkermans & Partners hiermit, die Dienste Dritter zur Ausführung der Vereinbarung in Anspruch zu nehmen. Unerwartete zusätzliche Kosten in diesem Zusammenhang gehen nur dann zu Lasten des Kunden, wenn dies im Voraus schriftlich vereinbart wurde. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten auch für die Arbeiten, die von Dritten im Rahmen der Vereinbarung ausgeführt werden.

## **ARTIKEL 5. ZU ERBRINGENDE DIENSTLEISTUNGEN**

- 5.1 Akkermans & Partners wird dem Kunden ab dem Datum des Inkrafttretens die Dienstleistung(en) in Übereinstimmung mit der Vereinbarung erbringen.
- 5.2 Bei der Erbringung der Dienstleistung(en) sorgt der Kunde für die strikte Einhaltung aller geltenden rechtlichen Verpflichtungen.
- 5.3 Der Kunde gewährt Akkermans & Partners Zugang zu allen Standorten, Diensten und Konten, die sich unter seiner Kontrolle befinden und die Akkermans & Partners vernünftigerweise benötigt, um die Dienste zu erbringen. In besonderen Fällen kann vereinbart werden, dass der Kunde die erforderlichen Daten einstellt oder Anpassungen an diesen Diensten oder Konten selbst vornimmt.

## ARTIKEL 6. REGISTRIERUNG UND AKTIVIERUNG

- 6.1 Um die Dienste nutzen zu können, muss sich der Kunde mit einem Geschäftskonto registrieren. Nach der Registrierung kann der Kunde die Dienste im Prinzip sofort nutzen, indem er benannte Nutzer anlegt.
- 6.2 In einigen Fällen müssen die Dienste vor der Nutzung zusätzlich mit einem von Akkermans & Partners bereitgestellten Aktivierungscode aktiviert werden.
- 6.3 Nach der Registrierung oder Aktivierung der Dienste muss der Kunde Anmeldedaten erstellen oder erhält Anmeldedaten von Akkermans & Partners. Der Kunde ist für die Wahl ausreichend starker Nutzernamen und Passwörter verantwortlich und ist sich bewusst, dass der Verlust oder die Verletzung dieser Anmeldedaten zu einem nicht autorisierten Zugriff auf die Dienste führen kann.
- 6.4 Der Kunde und die benannten Nutzer müssen die Anmeldedaten, den Nutzernamen und das Passwort streng vertraulich behandeln. Akkermans & Partners kann davon ausgehen, dass ein Kunde und/oder Benannter Nutzer, der sich bei FSO, der Website oder über die Anwendungen anmeldet, tatsächlich dieser Kunde und/oder benannte Nutzer ist. Alles, was auf dem Geschäftskonto des Kunden oder des benannten Nutzers geschieht, unterliegt der Verantwortung und dem Risiko des Kunden.
- 6.5 Wenn Akkermans & Partners, aus welchem Grund auch immer, ein Schaden dadurch entsteht, dass der Kunde seine Anmeldedaten an (unbefugte) Dritte weitergibt, haftet der Kunde in vollem Umfang dafür.
- 6.6 Wenn der Kunde weiß oder vermutet, dass seine Anmeldedaten oder die Anmeldedaten der von ihm benannten Nutzer in die Hände von Unbefugten gelangt sind, muss er sein Passwort so schnell wie möglich ändern und/oder Akkermans & Partners darüber informieren, damit Akkermans & Partners geeignete Maßnahmen ergreifen kann.
- 6.7 Der Kunde haftet für alles, was auf den Konten des Kunden stattfindet, es sei denn, der Kunde hat Akkermans & Partners über einen möglichen Missbrauch in Übereinstimmung mit dem Vorstehenden informiert und Akkermans & Partners hat keine geeigneten Maßnahmen ergriffen, um den Schaden angemessen zu begrenzen, soweit dies in ihrer Macht stand.

## ARTIKEL 7. UNTERSTÜTZUNG

- 7.1 Akkermans & Partners bemüht sich nach Kräften, bei der Erbringung der Dienstleistungen Unterstützung in Form von E-Mail-Support, Unterstützung über einen Online-Helpdesk, telefonische Unterstützung oder Unterstützung aus der Ferne zu leisten, die nach Ansicht von Akkermans & Partners eine ausreichende Unterstützung bietet.
- 7.2 Der Online-Helpdesk ist die Hauptauffangstelle für die Kommunikation zwischen den Parteien. Der E-Mail-Support ist zweitrangig. Die telefonische Unterstützung ist nur für eine begrenzte Anzahl von Fragen verfügbar.
- 7.3 Neben der in 7.1 erwähnten Unterstützung ist Akkermans & Partners bereit, zusätzliche Unterstützungsleistungen für den Kunden zu erbringen. Auf Wunsch des Kunden erstellt Akkermans & Partners ein entsprechendes Angebot, für das ebenfalls diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten.

## ARTIKEL 8. RECHTE AN GEISTIGEM EIGENTUM

- 8.1 Die Rechte an geistigem Eigentum in Bezug auf den Inhalt (gemäß Artikel 1.7 e) und/oder die Dienste, einschließlich - aber nicht beschränkt auf - die Rechte an geistigem Eigentum an den Ausbildungs- und Schulungsmaterialien, den Anwendungen, dem Quellcode, der Dokumentation, der Optik und Haptik, den Schnittstellen, den (Dritt-)Konnektoren, dem Layout sowie allen Informationen und Bildern sind und bleiben das ausschließliche Eigentum von Akkermans & Partners und/oder seinen Lizenzgebern.
- 8.2 Zu den Inhalten gehören keine Informationen, die der Kunde speichert oder anderweitig über die Dienste verarbeitet. In Bezug auf diese oben genannten Informationen hat Akkermans & Partners das Recht, diese Informationen (anonym) für seine Dienstleistungen und/oder statistische Zwecke zu verwenden, und zwar in Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutzgesetzen.
- 8.3 Nichts in dieser Vereinbarung zielt darauf ab, irgendwelche geistigen Eigentumsrechte auf den Kunden zu übertragen. Die Nutzung der Inhalte und/oder Dienste durch den Kunden ist auf die in der Vereinbarung beschriebenen Inhalte beschränkt. Der Kunde wird keine Handlungen vornehmen, die die geistigen Eigentumsrechte von Akkermans & Partners und/oder seinen Lizenzgebern verletzen könnten, einschließlich – aber nicht beschränkt auf – die Veröffentlichung und/oder Vervielfältigung des Inhalts und/oder der Dienste ohne Erlaubnis, die Lizenzierung oder den Verkauf des Inhalts und/oder der Dienste an Dritte und/oder die Registrierung von Domainnamen, Marken oder Google-Adwords-Suchbegriffen (Schlüsselwörtern), die Kennzeichen ähneln oder mit ihnen identisch sind, an denen Akkermans & Partners oder seine Lizenzgeber geistige Eigentumsrechte ausüben können.
- 8.4 Es ist dem Kunden nicht gestattet, den Inhalt und/oder die Dienste ohne vorherige Zustimmung von Akkermans & Partners ganz oder teilweise zu verändern. Akkermans & Partners ist jederzeit berechtigt, die Genehmigung zu verweigern oder sie an Bedingungen zu knüpfen, einschließlich Bedingungen hinsichtlich der Art und Weise und der Qualität der Umsetzung der vom Kunden gewünschten Änderungen. Der Kunde trägt das volle Risiko für alle Änderungen, die von oder im Namen des Kunden durch Dritte – mit oder ohne Genehmigung von Akkermans & Partners – vorgenommen werden.
- 8.5 Der Kunde erkennt an und akzeptiert, dass jede unbefugte Nutzung des Inhalts und/oder der Dienste, der Dokumentation, der Optik und Haptik, der Schnittstellen, des Layouts oder anderer Materialien, die unter die geistigen Eigentumsrechte von Akkermans & Partners oder seinen Lizenzgebern fallen, einen Verstoß gegen die Vereinbarung und die geltenden Gesetze und Vorschriften darstellt, und akzeptiert auch jede Haftung für daraus resultierende Schäden.
- 8.6 Akkermans & Partners ist berechtigt, technische Maßnahmen zu ergreifen, um den Inhalt und/oder die Dienste gegen eine unrechtmäßige Nutzung und/oder gegen eine Nutzung auf andere Weise oder für andere Zwecke als zwischen den Parteien vereinbart zu schützen. Der Kunde darf diese technischen Maßnahmen nicht entfernen oder umgehen (lassen).
- 8.7 Akkermans & Partners kann dem Kunden Software von Drittanbietern zur Verfügung stellen. Die (Open Source) (Lizenz-)Bedingungen dieser Dritten können dafür gelten. Der Kunde garantiert, dass er diese Bedingungen Dritter akzeptiert und strikt einhalten wird.

- 8.8 Es ist dem Kunden nicht gestattet, Hinweise auf geistige Eigentumsrechte oder Erklärungen zu entfernen, unleserlich zu machen, zu verbergen oder zu verändern.
- 8.9 Akkermans & Partners ist in keinem Fall verpflichtet, dem Kunden die Anwendungen im Quellcode oder andere Software, die bei der Entwicklung des Inhalts und/oder der Dienste verwendet wird, (in Form eines physischen Trägers) zur Verfügung zu stellen (unabhängig davon, ob der Quellcode vorliegt oder nicht).
- 8.10 Der Kunde wird den benannten Nutzern in Bezug auf die Nutzung der Inhalte und/oder Dienste mindestens die gleichen Bedingungen auferlegen, die in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten sind.

## **ARTIKEL 9. LIZENZIERUNG**

- 9.1 Akkermans & Partners gewährt dem Kunden hiermit für die Dauer und zu den Bedingungen der Vereinbarung eine nicht ausschließliche, nicht übertragbare Lizenz im Sinne von Artikel 1.13 b) in dem Umfang, der für die beabsichtigte Nutzung der Dienstleistungen erforderlich ist, die hiermit vom Kunden akzeptiert wird.
- 9.2 Der Kunde ist berechtigt, die Dienste im Rahmen der Lizenz für das Unternehmen oder die Institution des Kunden zu nutzen, jedoch nur in Übereinstimmung mit den Bestimmungen der Vereinbarung zwischen den Parteien und diesen darauf anwendbaren Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 9.3 Akkermans & Partners ist berechtigt, die maximale Anzahl der Nutzer der Dienste zu begrenzen. Der Kunde kann zusätzliche Nutzer zu den angegebenen Kosten anfordern. Die Anzahl der zulässigen Nutzer ist in der Vereinbarung angegeben oder wird über die Dienstleistungen zur Verfügung gestellt. Der Kunde darf die maximale Anzahl von Benutzern nicht überschreiten und auch keine benannten Benutzerkonten mit anderen teilen.
- 9.4 Dem Kunden ist es ausdrücklich nicht gestattet, Rechte in Bezug auf die Dienste an Dritte zu verkaufen, zu vermieten, zu übertragen, einzuräumen oder anderweitig zur Verfügung zu stellen. Abweichend von den vorstehenden Bestimmungen ist es dem Kunden gestattet, die Dienste benannten Nutzern zur Nutzung der Dienste unter denselben Bedingungen zur Verfügung zu stellen, die für den Kunden gemäß der Vereinbarung und diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten.
- 9.5 Hinsichtlich der Dienste, des FSO und der damit verbundenen Anwendungen, Inhalte und Konten ist Folgendes ebenfalls nicht gestattet:
- a) den Quellcode zurückzuentwickeln oder zu dekompileieren, es sei denn, dies ist nach zwingendem Recht zulässig;
  - b) die Komponenten der Dienste für die Nutzung auf mehr als einem Gerät zu trennen, es sei denn, dies wurde schriftlich vereinbart;
  - c) eine Kopie an Dritte weiterzugeben;
  - d) zu unterlizenzieren oder Dritten durch Vermietung, Software-as-a-Service-Konstruktionen oder auf andere Weise zur Verfügung zu stellen;
  - e) Konten mit Kollegen, anderen Niederlassungen oder anderen Büros zu teilen oder auf eine andere Weise zu verfahren, die Akkermans & Partners schaden könnte;
  - f) Änderungen vorzunehmen, es sei denn, dies ist durch zwingendes Recht oder vorherige ausdrückliche Zustimmung von Akkermans & Partners gestattet;

- g) Hinweise auf Akkermans & Partners und/oder seine Lizenzgeber als Inhaber der Rechte zu entfernen oder unkenntlich zu machen;
  - h) die Dienste zu nutzen, um anderen (beratenden) Organisationen, die zu den Zielgruppen von Akkermans & Partners gehören, Dienste anzubieten, was zu einem Verlust von Lizenz-, Abonnement- und/oder einmaligen Einnahmen führt, es sei denn, der Kunde bietet die vereinbarten Dienste als Partner an. Die Partner sind in jedem Fall an die geltenden Bedingungen gebunden, die in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, in der Vereinbarung und/oder in einem untrennbar mit der Vereinbarung verbundenen Nachtrag festgelegt sind.
- 9.6 Der Kunde wird den benannten Nutzern in Bezug auf die Nutzung der Dienste mindestens die gleichen Bedingungen auferlegen, die in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der entsprechenden Vereinbarung enthalten sind.
- 9.7 Akkermans & Partners hat das Recht, das in 9.1 genannte Nutzungsrecht nicht zu gewähren oder zu entziehen, wenn der Kunde die Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen und/oder der Vereinbarung zwischen den Parteien nicht einhält oder nicht eingehalten hat. In diesem Fall wird Akkermans & Partners den Kunden schriftlich informieren. Wenn die Verweigerung der Erteilung oder der Entzug des Nutzungsrechts dazu führt, dass die Dienstleistungen nicht wie in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder in der Vereinbarung beschrieben erbracht werden können, kann Akkermans & Partners nicht für daraus resultierende Schäden haftbar gemacht werden.
- 9.8 Verstößt der Kunde gegen eine der Bestimmungen der Artikel 8 und 9, zahlt er an Akkermans & Partners ein sofort fälliges Bußgeld in Höhe von 25.000 EUR für jeden Verstoß und 2.500 EUR für jeden Tag, an dem der Verstoß andauert, wobei das Bußgeld pro Tag 100.000 EUR nicht überschreiten darf. In Bezug auf die Dienstleistungen gilt ein Bußgeld von 15.000 EUR für jeden Verstoß und 1.500 EUR für jeden Tag, an dem der Verstoß andauert, bis zu einem Höchstbetrag von 30.000 EUR. Die Geldbußen gelten unbeschadet des Rechts von Akkermans & Partners auf vollständigen gesetzlichen Schadensersatz.

## **ARTIKEL 10. PREISE**

- 10.1 Der Kunde zahlt Akkermans & Partners eine Gebühr für die Dienstleistungen.
- 10.2 Sofern nicht ausdrücklich anders angegeben, verstehen sich alle von Akkermans & Partners genannten Preise ohne Mehrwertsteuer und andere behördlich auferlegte Abgaben. Die Preise für Dienstleistungen, die von der Mehrwertsteuer befreit sind, verstehen sich ebenfalls ohne Mehrwertsteuer.
- 10.3 Wenn ein Preis auf Angaben des Kunden beruht und sich diese Angaben als unrichtig erweisen, ist Akkermans & Partners berechtigt, die Preise entsprechend anzupassen, auch nach Abschluss der Vereinbarung.
- 10.4 Während der Laufzeit der Vereinbarung ist Akkermans & Partners berechtigt, die Preise für die Dienstleistungen jährlich zu erhöhen, und zwar in Übereinstimmung mit den relevanten Preisindexzahlen für Unternehmensdienstleistungen, die vom CBS (niederländisches zentrales Amt für Statistik) veröffentlicht werden. Für Kunden in Belgien werden die Preise für die Dienstleistungen jährlich gemäß den von STATBEL (belgisches Statistikamt)



veröffentlichten Zahlen des Verbraucherpreisindex erhöht. Für Kunden in Deutschland werden die Preise für Dienstleistungen jährlich gemäß den von DESTATIS (Statistisches Bundesamt) veröffentlichten Zahlen des Erzeugerpreisindizes für Dienstleistungen erhöht. Wenn ein Lieferant von Akkermans & Partners in der Zwischenzeit seine Preise erhöht, ist Akkermans & Partners berechtigt, diese Erhöhung vollumfänglich direkt an den Kunden weiterzugeben. Akkermans & Partners wird jede Preisänderung schriftlich mitteilen.

- 10.5 Sollte sich herausstellen, dass der Kunde aufgrund organisatorischer Änderungen die bei Abschluss der Vereinbarung festgelegten Bedingungen nicht mehr erfüllt, ist Akkermans & Partners berechtigt, die Preisbedingungen zwischenzeitlich anzupassen und dem Kunden auf der Grundlage dieser organisatorischen Änderungen eine zusätzliche Rechnung zu stellen.

## **ARTIKEL 11. ZUSÄTZLICHE ARBEITEN**

- 11.1 Alle Änderungen an den Dienstleistungen, die entweder auf Wunsch des Kunden erfolgen oder darauf zurückzuführen sind, dass unvorhergesehene äußere Umstände eine andere Ausführung zwingend erforderlich machen, werden als zusätzliche Arbeiten betrachtet, wenn sie zusätzliche Kosten verursachen. Diese werden dem Kunden in Übereinstimmung mit diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen in Rechnung gestellt.
- 11.2 Bevor Akkermans & Partners zusätzliche Arbeiten in Rechnung stellen kann, muss Akkermans & Partners den Kunden rechtzeitig über die in 11.1 erwähnten Umstände und zusätzlichen Kosten informieren. Wenn der Kunde im Nachhinein mit den zusätzlichen Kosten nicht einverstanden ist, hat er das Recht, den noch nicht ausgeführten Teil der zusätzlichen Arbeiten zu stornieren, ohne jedoch Anspruch auf Rückerstattung oder Erlass der Kosten für bereits ausgeführte zusätzliche Arbeiten zu haben.

## **ARTIKEL 12. ZAHLUNGSBEDINGUNGEN**

- 12.1 Akkermans & Partners stellt dem Kunden die vom Kunden zu zahlenden Einmalbeträge im Voraus in Rechnung. Die periodisch fälligen Beträge werden dem Kunden monatlich per Lastschrift oder jährlich per Rechnung vor dem jeweiligen Zeitraum in Rechnung gestellt. Akten, für die eine regelmäßige Gebühr fällig ist, werden nach ihrer Erstellung für den ersten Monat in Rechnung gestellt. Danach beginnt die regelmäßige Rechnungsstellung für die betreffenden Akten.
- 12.2 Wenn der Kunde eine Bestellung auf der Website aufgibt, muss der Kunde mit einer der auf der Website angebotenen Zahlungsmethoden oder per Rechnung bezahlen. Wenn der Auftrag über die Dienste erteilt wird, stellt Akkermans & Partners die fälligen Beträge in Rechnung und sendet eine aktualisierte Vereinbarung zu oder stellt sie über die Dienste zur Verfügung.
- 12.3 Akkermans & Partners kann elektronische Rechnungen an die E-Mail-Adresse des Kunden ausstellen, die Akkermans & Partners bekannt ist. Der Kunde erklärt sich mit dieser Art der Rechnungsstellung einverstanden.
- 12.4 Die Zahlungsfrist einer Rechnung beträgt vierzehn (14) Tage nach Rechnungsdatum, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.

- 12.5 Wenn der Kunde nach Ablauf dieser Frist nicht vollständig gezahlt hat, wird Akkermans & Partners den Kunden davon in Kenntnis setzen und ihm eine Frist von sieben (7) Tagen zur Zahlung setzen. Wenn der Kunde dem nicht nachkommt, befindet er sich automatisch in Verzug, ohne dass eine Inverzugsetzung erforderlich ist. Im Falle eines Zahlungsverzugs ist der Kunde verpflichtet, neben dem geschuldeten Betrag und den darauf anfallenden Zinsen die gesamten außergerichtlichen und gerichtlichen Kosten zu zahlen, einschließlich der vollen Anwaltskosten.
- 12.6 Wenn es aufgrund von Tatsachen und Umständen vernünftigerweise zweifelhaft ist, ob der Kunde in der Lage sein wird, seinen Zahlungsverpflichtungen nachzukommen, ist Akkermans & Partners berechtigt, vom Kunden eine finanzielle Sicherheit in Form einer Bürgschaft für sechs (6) Monate Leistung zu verlangen.

## ARTIKEL 13. HAFTUNG

- 13.1 Akkermans & Partners haftet gegenüber dem Kunden nur für direkte Schäden, die sich aus einem zurechenbaren Versäumnis bei der Erfüllung der Vereinbarung ergeben. Unter direktem Schaden ist ausschließlich zu verstehen:
- a) Schäden, die unmittelbar an materiellen Gütern verursacht wurden („Sachschäden“);
  - b) Schäden, die aus einer bezahlten Entschädigung für nicht ordnungsgemäß erbrachte Dienstleistungen bestehen;
  - c) angemessene Kosten zur Feststellung der Ursache und des Umfangs des Schadens, soweit es sich um direkte Schäden im Sinne dieses Artikels handelt;
  - d) angemessene und nachweisbare Kosten, die dem Kunden entstehen, um den direkten Schaden im Sinne dieses Artikels zu verhindern oder zu begrenzen.
- 13.2 Akkermans & Partners haftet in keinem Fall für den Ersatz anderer Schäden als direkter Schäden, wie z. B. indirekte Schäden oder Folgeschäden oder Schäden aufgrund von Umsatz- oder Gewinneinbußen, Schäden aufgrund von Verzögerungen, Schäden aufgrund von Datenverlusten, Schäden aufgrund von Fristüberschreitungen infolge veränderter Umstände, Schäden aufgrund des Versäumnisses des Kunden, adäquate Kooperation, Informationen oder Materialien zur Verfügung zu stellen, sowie Schäden aufgrund von Informationen oder Ratschlägen von Akkermans & Partners, deren Inhalt nicht ausdrücklich Teil der Vereinbarung ist.
- 13.3 Der Höchstbetrag, der im Falle einer Haftung gemäß 13.1 ausgezahlt wird, ist pro Ereignis oder einer Reihe von zusammenhängenden Ereignissen auf den Betrag begrenzt, der den vom Kunden im Rahmen der Vereinbarung geschuldeten Zahlungen in den vorangegangenen zwölf (12) Monaten entspricht (ohne Mehrwertsteuer). Für die Dienstleistungen Schulung & Prüfung und Schulung & Beratung gilt ein Zeitraum der letzten sechs (6) Monate. Der Gesamtbetrag der Entschädigung für unmittelbare Schäden wird jedoch in keinem Fall 10.000 EUR (ohne Mehrwertsteuer) übersteigen.
- 13.4 Die Haftungsbeschränkung gemäß den vorstehenden Absätzen dieses Artikels gilt nicht mehr, wenn und soweit der Schaden auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit der Geschäftsleitung von Akkermans & Partners zurückzuführen ist und soweit dieser Schaden durch die Berufshaftpflichtversicherung von Akkermans & Partners gedeckt ist.

- 13.5 Die Haftung von Akkermans & Partners wegen zurechenbarer Nichterfüllung der Vereinbarung tritt nur dann ein, wenn der Kunde Akkermans & Partners unverzüglich und ordnungsgemäß schriftlich in Verzug setzt und dabei eine angemessene Frist zur Behebung der Nichterfüllung setzt, und wenn Akkermans & Partners auch nach Ablauf dieser Frist in zurechenbarer Vereinbarungsverletzung bleibt. Die Inverzugsetzung muss eine möglichst detaillierte Beschreibung des Versäumnisses enthalten, damit Akkermans & Partners in der Lage ist, angemessen zu reagieren.
- 13.6 Der Kunde stellt Akkermans & Partners von allen Ansprüchen Dritter (einschließlich der Kunden des Kunden) auf Schadensersatz, Bußgelder der Aufsichtsbehörden, Kosten oder Zinsen im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung und/oder der Dienstleistung frei.

## **ARTIKEL 14. HÖHERE GEWALT**

- 14.1 Keine der Parteien kann zur Erfüllung einer Verpflichtung verpflichtet werden, wenn ein Umstand, der sich der Kontrolle der Parteien entzieht und bei Abschluss der Vereinbarung nicht vorhersehbar war oder hätte sein müssen, jede vernünftige Möglichkeit der Erfüllung zunichtemacht.
- 14.2 Höhere Gewalt umfasst, ist aber nicht beschränkt auf Ausfälle der öffentlichen Infrastruktur, die Akkermans & Partners normalerweise zur Verfügung steht und von der die Bereitstellung der Dienste abhängt, über die Akkermans & Partners jedoch keine tatsächliche Macht oder vertragliche Verpflichtung zur Leistung ausüben kann, wie z. B. Netzwerke im Internet, mit denen Akkermans & Partners keinen Vertrag abgeschlossen hat; Ausfälle der Infrastruktur und/oder der Dienste von Akkermans & Partners, die durch Computerkriminalität verursacht werden, z. B. (D)DOS-Angriffe oder erfolgreiche oder erfolglose Versuche, die Netzwerk- oder Systemsicherheit zu umgehen; Unzulänglichkeiten seitens der Lieferanten von Akkermans & Partners, die Akkermans & Partners nicht vorhersehen konnte und für die Akkermans & Partners seinen Lieferanten nicht haftbar machen kann, zum Beispiel weil der betreffende Lieferant (auch) Opfer höherer Gewalt war; Mangelhaftigkeit von Gegenständen, Geräten, Software oder anderem vom Kunden vorgeschriebenen Ausgangsmaterial; Nichtverfügbarkeit von Mitarbeitern (aufgrund von Krankheit oder anderweitig); staatliche Maßnahmen; allgemeine Transportprobleme; Streiks; Kriege; Terroranschläge und zivile Unruhen.
- 14.3 Dauert ein Fall höherer Gewalt länger als dreißig (30) Tage an, so ist jede Partei berechtigt, die Vereinbarung schriftlich zu kündigen. Was auf der Grundlage der Vereinbarung bereits geleistet wurde, wird in diesem Fall anteilig abgerechnet, ohne dass die Parteien einander etwas anderes schulden.

## **ARTIKEL 15. PERSONENBEZOGENE DATEN UND SICHERHEIT**

- 15.1 Die personenbezogenen Daten, die von Akkermans & Partners bei der Erbringung der Dienstleistungen verarbeitet werden, fallen unter die Datenschutzgrundverordnung (im Folgenden: „DSGVO“).
- 15.2 Akkermans & Partners sorgt im Rahmen der zu erbringenden Dienstleistungen für die Einhaltung seiner Verpflichtungen gemäß der DSGVO, die je nach seiner Rolle – Verarbeiter oder Datenverantwortlicher – unterschiedlich sein können. Zu diesen Verpflichtungen gehört in jedem Fall die Gewährleistung eines angemessenen

Sicherheitsniveaus im Hinblick auf die mit der Verarbeitung verbundenen Risiken und die Art der zu schützenden personenbezogenen Daten.

- 15.3 Im Zusammenhang mit den zu erwerbenden Dienstleistungen sorgt der Kunde für die Einhaltung seiner Verpflichtungen gemäß der DSGVO. Zu diesen Verpflichtungen gehört in jedem Fall, dass die zu verarbeitenden personenbezogenen Daten korrekt sind und auf die richtige Weise erhoben wurden.
- 15.4 Eine Verarbeitungsvereinbarung, die insofern gilt, als Akkermans & Partners als Verarbeiter angesehen werden kann, und die zusätzliche Garantien in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten enthält, ist Teil der Vereinbarung und dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 15.5 Der Kunde kann die Daten, die er über die Dienste speichert oder verarbeitet, jederzeit über die Schnittstelle herunterladen. Akkermans & Partners ist nicht verpflichtet, dem Kunden von sich aus Daten oder eine andere Form der Datensicherung zur Verfügung zu stellen.

## **ARTIKEL 16. VERTRAULICHKEIT**

- 16.1 Die Parteien werden Informationen, die sie einander vor, während oder nach der Durchführung der Vereinbarung zur Verfügung stellen, als vertraulich behandeln, wenn diese Informationen als vertraulich gekennzeichnet sind oder wenn die empfangende Partei weiß oder vernünftigerweise vermuten sollte, dass die Informationen als vertraulich gedacht waren. Die Parteien werden diese Verpflichtung auch ihren Mitarbeitern sowie Dritten auferlegen, die von ihnen mit der Durchführung der Vereinbarung beauftragt werden.
- 16.2 Akkermans & Partners nimmt keine Kenntnis von Daten, die der Kunde über die Dienste von Akkermans & Partners speichert und/oder verbreitet, es sei denn, dies ist für die ordnungsgemäße Erfüllung der Vereinbarung erforderlich oder Akkermans & Partners ist aufgrund einer gesetzlichen Bestimmung oder eines Gerichtsbeschlusses dazu verpflichtet.
- 16.3 Die Verpflichtung zur Wahrung der Vertraulichkeit besteht auch nach Beendigung der Vereinbarung, gleich aus welchem Grund, so lange, wie die Partei, die die Informationen zur Verfügung stellt, vernünftigerweise behaupten kann, dass diese vertraulich sind.

## **ARTIKEL 17. DAUER DER VEREINBARUNG**

- 17.1 Die Vereinbarung wird für die in der Vereinbarung angegebene Dauer geschlossen. Wenn keine Laufzeit angegeben ist, wird davon ausgegangen, dass die Vereinbarung in monatlichen Abständen kündbar ist, sofern die Zahlung per Lastschrift erfolgt. Im Falle einer jährlichen Zahlung wird automatisch eine Laufzeit von zwölf (12) Monaten angenommen.
- 17.2 Artikel 17.1 gilt nur für Vereinbarungen, die nach 08/2019 abgeschlossen werden. Vereinbarungen, die vor diesem Zeitraum geschlossen wurden, sind alle Vereinbarungen mit einer Laufzeit von einem Jahr, wie sie in den für diesen Zeitraum geschlossenen Vereinbarungen vereinbart wurden.
- 17.3 Wenn die Vereinbarung eine Laufzeit von zwölf (12) Monaten hat, verlängert sie sich stillschweigend um zwölf (12) Monate, wenn sie nicht spätestens 3 Monate vor Ablauf des

- vorgenannten Zeitraums schriftlich gekündigt wird, es sei denn, es wurde schriftlich etwas anderes vereinbart.
- 17.4 Eine vorzeitige Beendigung der Vereinbarung mit einer Laufzeit von zwölf (12) Monaten, wie in 17.1 erwähnt, ohne Angabe von Gründen ist abweichend von Artikel 7:408 des niederländischen Bürgerlichen Gesetzbuches ausgeschlossen.
- 17.5 Akkermans & Partners kann die Vereinbarung sofort aussetzen oder schriftlich kündigen, wenn mindestens einer der folgenden besonderen Gründe vorliegt:
- a) Der Kunde ist in Bezug auf eine wesentliche Verpflichtung aus der Vereinbarung in Verzug;
  - b) Der Kunde hat Konkurs angemeldet;
  - c) Der Kunde hat einen Antrag auf Zahlungsaufschub gestellt;
  - d) Die Aktivitäten des Kunden werden beendet oder liquidiert.
- 17.6 Wenn die Vereinbarung gekündigt oder aufgelöst wird, werden die Forderungen von Akkermans & Partners gegenüber dem Kunden sofort fällig und zahlbar. Wenn die Vereinbarung durch Auflösung beendet wird, bleiben die bereits in Rechnung gestellten Beträge für die erbrachten Dienstleistungen fällig, ohne dass eine Stornierungspflicht besteht.
- 17.7 Das Recht, die Erfüllung in den oben genannten Fällen auszusetzen, gilt für alle mit dem Kunden geschlossenen Vereinbarungen gleichzeitig, auch wenn der Kunde nur in Bezug auf eine Vereinbarung in Verzug ist, und unbeschadet des Rechts von Akkermans & Partners, Schadensersatz, entgangenen Gewinn und Zinsen zu fordern.
- 17.8 Bei einer Kündigung oder Stornierung, gleich aus welchem Grund, ist Akkermans & Partners berechtigt, den Dienst mit dem Ablaufdatum der Vereinbarung einzustellen oder zu beenden und – soweit nach der DSGVO zulässig – alle zugunsten des Kunden gespeicherten Daten zu löschen oder unzugänglich zu machen. Akkermans & Partners ist dabei nicht verpflichtet, dem Kunden von sich aus eine Kopie dieser Daten zur Verfügung zu stellen. Vor der Kündigung kann der Kunde jedoch eine Kopie auf Kosten des Kunden anfordern.
- 17.9 Wenn der Kunde gegen diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen verstößt, ist Akkermans & Partners berechtigt, den Zugang zu den Diensten zu sperren und seine Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung auszusetzen.
- 17.10 Wenn der Kunde einer wesentlichen Verpflichtung aus der Vereinbarung nicht nachkommt, ist Akkermans & Partners neben der Aussetzung der Dienste ohne Inverzugsetzung berechtigt, gelieferte Waren zurückzunehmen oder den Zugang zu den Diensten zu sperren, und der Kunde kann keine Updates mehr installieren, unbeschadet des Rechts von Akkermans & Partners auf Schadensersatz, entgangenen Gewinn und Zinsen sowie des Rechts auf Bezahlung der ausgesetzten Dienste.
- 17.11 Falls der Kunde in Verzug ist, ist Akkermans & Partners berechtigt, seine Dienste einzuschränken, beispielsweise durch Einschränkung des Zugriffs auf den Dienst durch Sperrung der Lizenz, vorausgesetzt, dass der Kunde mindestens 48 Stunden im Voraus darüber informiert wird.

## **ARTIKEL 18. ÄNDERUNG DER BEDINGUNGEN**

- 18.1 Akkermans & Partners behält sich das Recht vor, die Dienste und diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ändern oder zu ergänzen. Die Änderungen gelten auch für bereits abgeschlossene Vereinbarungen, vorbehaltlich einer Frist von dreißig (30) Tagen nach Bekanntgabe der Änderung.
- 18.2 Änderungen werden auf der Website, per E-Mail an den Kunden, über die Dienste oder über jeden anderen Kanal angekündigt, für den Akkermans & Partners nachweisen kann, dass die Ankündigung den Kunden erreicht hat. Nicht-substanzielle Änderungen von geringer Bedeutung können jederzeit vorgenommen werden und erfordern keine Benachrichtigung.
- 18.3 Wenn der Kunde eine Änderung nicht akzeptieren möchte, muss er dies Akkermans & Partners innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach deren Veröffentlichung schriftlich und unter Angabe von Gründen mitteilen. Akkermans & Partners kann die Änderung dann noch einmal überdenken. Nimmt Akkermans & Partners die Änderung nicht zurück, ist der Kunde berechtigt, die Vereinbarung bis zum Datum des Inkrafttretens der neuen Bedingungen zu kündigen, wenn der Kunde nachweisen kann, dass die Änderung ihn erheblich benachteiligt.

## **ARTIKEL 19. SONSTIGE BESTIMMUNGEN**

- 19.1 Die Vereinbarung unterliegt dem niederländischen Recht.
- 19.2 Soweit nicht zwingende gesetzliche Vorschriften etwas anderes vorschreiben, werden alle Streitigkeiten, die im Zusammenhang mit der Vereinbarung entstehen können, dem zuständigen niederländischen Gericht im Bezirk Zeeland-West-Brabant vorgelegt.
- 19.3 In diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen umfasst der Begriff „schriftlich“ auch die Kommunikation per E-Mail, sofern die Identität des Absenders und die Authentizität des Inhalts hinreichend gewährleistet sind.
- 19.4 Sollten sich eine oder mehrere Bestimmungen der Vereinbarung als ungültig erweisen, so berührt dies nicht die Gültigkeit der Vereinbarung im Ganzen. Die Parteien werden in diesem Fall (eine) neue Bestimmung(en) als Ersatz festlegen, die der Absicht der ursprünglichen Vereinbarung und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen so weit wie rechtlich möglich Gestalt gibt/geben.
- 19.5 Die Protokolldateien und sonstigen elektronischen oder sonstigen Aufzeichnungen von Akkermans & Partners stellen einen schlüssigen Beweis für die von Akkermans & Partners abgegebenen Erklärungen dar, und die von Akkermans & Partners empfangene oder gespeicherte Version jeder (elektronischen) Kommunikation gilt als authentisch, vorbehaltlich des vom Kunden zu erbringenden Gegenbeweises.
- 19.6 Die Parteien informieren einander unverzüglich schriftlich über jede Änderung des Namens, der Postanschrift, der E-Mail-Adresse, der Telefonnummer und, falls erforderlich, der Bank- oder Kontonummer.
- 19.7 Der Kunde ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von Akkermans & Partners berechtigt, seine Rechte und Pflichten aus der Vereinbarung auf einen Dritten zu übertragen. Diese Genehmigung ist jedoch nicht erforderlich, wenn es sich um eine Unternehmensübernahme oder den Erwerb der Aktienmehrheit des Kunden handelt. Werden Rechte und Pflichten des Kunden übertragen, so hat der Kunde dies Akkermans &

Partners im Voraus mitzuteilen, und Akkermans & Partners hat das Recht, die Vereinbarung zu kündigen.

- 19.8 Akkermans & Partners ist berechtigt, seine Rechte und Pflichten aus der Vereinbarung an einen Dritten zu übertragen, der die Dienstleistung(en) oder die betreffende Geschäftstätigkeit von ihm übernimmt, ohne dass eine weitere Genehmigung erforderlich ist.
- 19.9 Die Anwendbarkeit der Bestimmungen der Abschnitte 6:227b(1) und 6:227c des niederländischen Bürgerlichen Gesetzbuches wird ausdrücklich ausgeschlossen.

## MODUL B – Anwendungen

Wenn die Dienstleistung (auch) die (Vor-Ort-) Bereitstellung von Beratungsanwendungen und Wissensanwendungen umfasst, gelten die Bestimmungen dieses Moduls ebenfalls.

### ARTIKEL 20. INSTALLATION UND LIEFERUNG

- 20.1 Sofern nicht anders schriftlich vereinbart, ist der Kunde für die Hardware-, Software- und Netzwerkumgebung sowie für die Installation der vor Ort installierten Anwendungen voll verantwortlich.
- 20.2 Akkermans & Partners bietet Unterstützung bei der Installation der Anwendungen, ist jedoch jederzeit berechtigt, diese Leistungen gemäß Artikel 22 in Rechnung zu stellen.
- 20.3 Die Auswahl, der Erwerb und die Verwaltung dieser Hardware, Software und Netzwerkumgebung obliegen der alleinigen und vollen Verantwortung des Kunden. Akkermans & Partners wird Anweisungen zur gewünschten Konfiguration und Netzwerkumgebung geben. Wenn die vorgesehene Umgebung nicht den Anforderungen von Akkermans & Partners entspricht, ist Akkermans & Partners nicht für das Nichtfunktionieren der Anwendungen verantwortlich.
- 20.4 Soweit dies für den Support erforderlich ist, gewährt der Kunde auf Verlangen von Akkermans & Partners Mitarbeitern und Hilfspersonen von Akkermans & Partners jeden notwendigen Zugang zur Umgebung, um die Installation, Konfiguration, Wartung und Änderungen der Anwendungen zu ermöglichen. Der physische Zugriff auf die Hardware erfolgt nur bei Bedarf und nur nach vorheriger Absprache mit dem Kunden.

### ARTIKEL 21. GARANTIE UND VERFÜGBARKEIT

- 21.1 Akkermans & Partners wird sich bemühen, die Anwendungen auf die bestmögliche Weise zu liefern und ihre Verfügbarkeit zu gewährleisten.
- 21.2 Der Kunde akzeptiert, dass die Anwendungen nur die Funktionalität und andere Merkmale enthalten, die der Kunde zum Zeitpunkt der Lieferung in den Anwendungen vorfindet („wie sie sind“). Akkermans & Partners garantiert nicht, dass die Anwendungen jederzeit und ohne Unterbrechungen oder Ausfälle zur Verfügung stehen werden.
- 21.3 Akkermans & Partners ist nicht verpflichtet, Probleme/Mängel in den Anwendungen zu beheben, die mehr als drei (3) Monate nach der Lieferung festgestellt werden und die auf Änderungen der Umgebung oder andere technische Einflüsse (einschließlich Browser, Infrastruktur, Betriebssysteme und geänderte Standards) zurückzuführen sind.

- 21.4 Anpassungen, die aufgrund technischer Einflüsse im Sinne des vorigen Absatzes notwendigerweise vorgenommen werden müssen, werden in kleineren Aktualisierungen vorgenommen. Akkermans & Partners gibt, soweit möglich, die Kosten für diese Arbeit im Voraus an, wenn die Kosten nicht unter die in Artikel 10.1 genannte zu zahlende Gebühr fallen.
- 21.5 Dem Kunden ist bekannt, dass Akkermans & Partners keinen Einfluss auf die Hardware und die Infrastruktur hat, auf der die Anwendungen installiert sind. Akkermans & Partners übernimmt daher keine Garantie für die Verfügbarkeit der Hardware und der Infrastruktur oder für die Verfügbarkeit der Anwendungen als Folge der Nichtverfügbarkeit der Hardware und/oder der Infrastruktur.

## **ARTIKEL 22. WARTUNG UND AKTUALISIERUNGEN**

- 22.1 Akkermans & Partners stellt dem Kunden regelmäßig Updates für das gute Funktionieren der Anwendungen zur Verfügung und wird sich bemühen, die verwendeten Anwendungen auf dem neuesten Stand zu halten. Aktualisierungen beinhalten ausdrücklich nicht die Wartung der Hardware und/oder Infrastruktur, auf der die Anwendungen installiert sind.
- 22.2 Akkermans & Partners hat das Recht, die Anwendungen oder Teile davon zu ändern, um die Funktionalität zu verbessern und Fehler zu beheben. Zu diesem Zweck veröffentlicht Akkermans & Partners von Zeit zu Zeit Aktualisierungen oder nimmt Anpassungen vor, die Fehler beheben oder die Funktionsweise der Anwendungen verbessern können (kleinere Aktualisierungen). Wenn eine Änderung zu einer wesentlichen Veränderung der Funktionalität führt, wird Akkermans & Partners sich bemühen, den Kunden entsprechend zu informieren. Akkermans & Partners haftet nicht für Schäden, die durch eine solche Änderung entstehen.
- 22.3 Von Zeit zu Zeit wird Akkermans & Partners auch Aktualisierungen veröffentlichen, die strukturelle Änderungen und Upgrades an den Anwendungen vornehmen, um die Funktionalität zu erweitern (wichtige Aktualisierungen).
- 22.4 Akkermans & Partners kann bei der Durchführung von Aktualisierungen von seinen Lieferanten abhängig sein. Akkermans & Partners ist berechtigt, bestimmte Korrekturen oder Aktualisierungen eines Anbieters nicht zu installieren, wenn dies seiner Meinung nach für das ordnungsgemäße Funktionieren der Anwendungen nicht von Vorteil wäre.
- 22.5 Wenn ein Teil oder die Gesamtheit der Anwendungen vorübergehend für Aktualisierungen außer Betrieb genommen wurde, findet diese Außerbetriebsetzung, soweit möglich, außerhalb der Geschäftszeiten statt. Akkermans & Partners ist nicht verpflichtet, Schadenersatz für Schäden zu leisten, die durch eine solche Nutzungseinstellung entstehen.
- 22.6 Für Aktualisierungen werden keine zusätzlichen Gebühren erhoben.

## **MODUL C – (CLOUD-)DIENSTE**

Umfasst der Service (auch) die Bereitstellung von (Cloud-)Diensten, die unter anderem aus der Bereitstellung von Beratungsanwendungen und Wissensanwendungen bestehen, gelten ferner die Bestimmungen dieses Moduls.



## ARTIKEL 23. NUTZUNGSBEDINGUNGEN

- 23.1 Durch die Nutzung der (Cloud-)Dienste ist es dem Kunden untersagt, gegen die für ihn oder Akkermans & Partners geltenden Gesetze und Vorschriften zu verstoßen, die Rechte Dritter zu verletzen oder die (Cloud-)Dienste so zu nutzen, dass Dritte belästigt oder behindert werden. Dazu gehört unter anderem die Verwendung eigener Skripte oder Programme oder die exzessive Nutzung des (Cloud-)Dienstes.
- 23.2 Es ist dem Kunden ebenfalls untersagt:
- a) die geistigen Eigentumsrechte von Akkermans & Partners und/oder seinen Lizenzgebern zu verletzen;
  - b) die Privatsphäre Dritter zu verletzen, z. B. durch die Weitergabe von personenbezogenen Daten ohne Erlaubnis oder Notwendigkeit oder durch die wiederholte Versendung unaufgeforderter Mitteilungen;
  - c) Benutzernamen und Passwort an unbefugte Dritte weiterzugeben.
- 23.3 Wenn Akkermans & Partners feststellt, dass der Kunde gegen die oben genannten Bedingungen verstößt, entweder durch eigene Untersuchungen oder durch Beschwerden Dritter, wird es den Kunden entsprechend informieren. Wenn dies nicht zu einer akzeptablen Lösung führt, kann Akkermans & Partners selbst eingreifen, um den Verstoß zu beenden. In dringenden oder schwerwiegenden Fällen kann Akkermans & Partners ohne Vorwarnung in einer Weise eingreifen, die es für angemessen hält. Akkermans & Partners kann die Kosten, die bei der Durchführung solcher Maßnahmen entstehen, vom Kunden zurückfordern.
- 23.4 Akkermans & Partners ist jederzeit berechtigt, alle von ihr beobachteten Straftaten zu melden. Darüber hinaus ist Akkermans & Partners berechtigt, den Namen, die Adresse, die IP-Adresse und andere identifizierende Daten des Kunden an einen Dritten weiterzugeben, der sich darüber beschwert, dass der Kunde seine Rechte oder die Vereinbarung verletzt, vorausgesetzt, dass die Richtigkeit einer solchen Beschwerde hinreichend plausibel ist, es keine andere Möglichkeit gibt, diese Daten zu erhalten, und der Dritte ein klares Interesse an der Bereitstellung der Daten hat.
- 23.5 Akkermans & Partners kann den Kunden für Schäden aufkommen lassen, die sich aus Verstößen gegen diese Nutzungsbedingungen ergeben. Der Kunde stellt Akkermans & Partners von allen Ansprüchen Dritter frei, die sich auf Schäden beziehen, die sich aus einem Verstoß gegen diese Nutzungsbedingungen ergeben.

## MODUL D – SCHULUNGEN UND PRÜFUNGEN

Umfasst die Dienstleistung (auch) die Durchführung von Schulungen und/oder Prüfungen, so gelten ferner die Bestimmungen dieses Moduls.

### ARTIKEL 24. SCHULUNGEN

- 24.1 Akkermans & Partners stellt die notwendigen Einrichtungen für die entsprechende Schulung zur Verfügung.
- 24.2 Die Teilnahme an einem Schulungskurs erfolgt in der Reihenfolge der Anmeldung. Akkermans & Partners bestätigt die Registrierung schriftlich oder lehnt sie unter Angabe von Gründen ab. Wenn die Anmeldung des Kunden erst bei Akkermans & Partners

- eingeht, nachdem die maximale Teilnehmerzahl für den Kurs erreicht wurde, bewahrt Akkermans & Partners die Anmeldung auf und bestätigt sie, wenn ein anderer Teilnehmer ausfällt. Akkermans & Partners wird sich bemühen, dies zeitnah zu kommunizieren.
- 24.3 Zusätzlich zu den oben genannten Bestimmungen gilt immer eine Bedenkzeit von vierzehn (14) Tagen nach der Anmeldung, innerhalb derer der Teilnehmer kostenlos von der Anmeldung zurücktreten kann. Die vorgenannte Bedenkzeit gilt nicht oder nicht mehr, wenn der vierzehnte (14.) Tag vor Schulungsbeginn erreicht ist.
- 24.4 Sollte ein Schulungsleiter aufgrund von Krankheit oder einer anderen Form höherer Gewalt nicht in der Lage sein, die Schulung durchzuführen, behält sich Akkermans & Partners das Recht vor, einen anderen Schulungsleiter zu stellen oder die Schulung zu verschieben, möglicherweise mit einem anderen Schulungsleiter.
- 24.5 Der Kunde entscheidet, ob die Schulung für die Teilnehmer geeignet ist oder ob sie an der Schulung teilnehmen möchten. Das Fehlen der erforderlichen Vorkenntnisse auf Seiten des Kunden oder der Teilnehmer ist kein Grund für eine Stornierung und entbindet nicht von den Verpflichtungen aus der Vereinbarung und/oder den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 24.6 Für bestimmte Kurse sind bestimmte Vorkenntnisse erforderlich. Der Kunde ist dafür verantwortlich, zu überprüfen, ob der Teilnehmer über die erforderlichen Vorkenntnisse verfügt.
- 24.7 Der Kunde wird den Teilnehmern dieselben Bedingungen auferlegen, die in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen enthalten sind.
- 24.8 Wenn ein Kurs über eine Anwendung angeboten wird, gelten die Bestimmungen in Modul B und C entsprechend.

## **ARTIKEL 25. STORNIERUNG UND ÄNDERUNGEN**

- 25.1 Der Kunde hat das Recht, die Teilnahme an einer Schulung und an Prüfungen bis zu vierzehn (14) Tage vor dem ersten Schulungstermin schriftlich und ohne Kosten zu stornieren. Im Falle einer Stornierung innerhalb von vierzehn (14) Tagen vor dem ersten Schulungstermin bleibt der vereinbarte Preis fällig. Der Kunde ist berechtigt, einen Ersatzteilnehmer bis einschließlich des ersten Schultungstages anzumelden. Die Benachrichtigung über eine Ersatzperson wird daher nicht als Stornierung betrachtet.
- 25.2 Für jede Schulung wurde eine Mindest- und Höchstzahl von Teilnehmern festgelegt. Akkermans & Partners behält sich das Recht vor, die Schulung bei einer zu geringen Anzahl von Anmeldungen zu verschieben, worüber der Kunde so schnell wie möglich informiert wird. Darüber hinaus hat Akkermans & Partners das Recht, die Schulung zu stornieren. In diesem Fall erfolgt die Rückerstattung innerhalb von 45 Tagen nach erfolgter Zahlung.
- 25.3 Akkermans & Partners ist berechtigt, den Schulungsleiter, den Inhalt, den Ort und die Daten/Zeiten der Schulung zu ändern. Der Kunde wird über solche Änderungen mindestens fünf (5) Werktage vor Beginn der Schulung informiert.

## **ARTIKEL 26. SCHULUNGSMATERIAL**

- 26.1 Wenn die Bereitstellung von Schulungsmaterial Teil der Dienstleistungen ist, gelten ferner die Bestimmungen dieses Artikels.

- 26.2 Akkermans & Partners wird sich bemühen, dem Kunden und/oder den Teilnehmern die Schulungsunterlagen in angemessener Weise vor oder am ersten Tag der Schulung zur Verfügung zu stellen.
- 26.3 Das dem Kunden zur Verfügung gestellte Schulungsmaterial ist ausschließlich für den eigenen (Studien-)Gebrauch des Kunden zu verwenden. Vorbehaltlich der Zustimmung von Akkermans & Partners ist es dem Kunden nicht gestattet, dieses Schulungsmaterial weiterzugeben, es für die Durchführung von Aus- und Weiterbildungen/Kursen usw. zu verwenden und/oder es in irgendeiner (anderen) gewerblichen Weise zu nutzen.
- 26.4 Wenn der Kunde gegen Punkt 26.3 verstößt, schuldet der Kunde Akkermans & Partners eine sofort fällige Strafe in Höhe von EUR 5.000 für jeden Verstoß und EUR 2.500 für jeden Tag, an dem der Verstoß andauert, wobei die Strafe pro Tag maximal EUR 50.000 betragen kann. Alle Bußgelder lassen das Recht von Akkermans & Partners auf vollständigen Schadensersatz nach dem Gesetz unberührt.
- 26.5 Akkermans & Partners haftet nicht für etwaige Fehler in den bereitgestellten Schulungsunterlagen.
- 26.6 Sofern nicht anders vereinbart, ist neben der Gebühr für die Schulung auch eine gesonderte Gebühr für Schulungsunterlagen zu entrichten.

## **ARTIKEL 27. PRÜFUNGEN**

- 27.1 Falls zutreffend, wird die Schulung mit einer Prüfung abgeschlossen. Kunde und/oder Teilnehmer sind selbst für die rechtzeitige Anmeldung zur Prüfung verantwortlich.
- 27.2 Die Prüfung unterliegt einer Prüfungsordnung, die dem Kunden und/oder dem betreffenden Teilnehmer vor der Prüfung zur Verfügung gestellt wird.
- 27.3 Akkermans & Partners wird dem Kunden und/oder Teilnehmer den Prüfungsort im Voraus mitteilen. Mindestens zwanzig (20) Minuten vor Beginn der Prüfung muss der Teilnehmer am Prüfungsort anwesend sein. Ist der Teilnehmer bis zu diesem Zeitpunkt nicht vor Ort, sind Akkermans & Partners und/oder die von Akkermans & Partners beauftragten Personen und/oder Organisationen berechtigt, den Teilnehmer für die betreffende Prüfung abzulehnen.
- 27.4 Die Teilnehmer müssen sich ausweisen. Es obliegt Akkermans & Partners oder den von Akkermans & Partners beauftragten Personen und/oder Organisationen zu beurteilen, ob der Ausweis gültig ist.
- 27.5 Akkermans & Partners ist nicht verpflichtet, eine versäumte Prüfung zu erstatten und/oder sie erneut anzubieten, wenn die oben genannten Voraussetzungen nicht erfüllt sind.
- 27.6 Wenn der Kunde und/oder Teilnehmer die Bedingungen der Prüfungsordnung nicht einhält, hat Akkermans & Partners das Recht, dem Kunden und/oder Teilnehmer den Zugang zur Prüfung zu verweigern.
- 27.7 Falls zutreffend, stellt Akkermans & Partners nach Abschluss der Schulung ein Diplom und/oder ein Zertifikat aus, vorausgesetzt, der Kunde hat alle in der Prüfungsordnung festgelegten Anforderungen erfüllt. Auf Wunsch und auf Kosten des Kunden kann Akkermans & Partners dem Kunden eine Kopie zur Verfügung stellen. Diese Kosten werden dem Kunden im Voraus mitgeteilt.
- 27.8 Akkermans & Partners ist berechtigt, dem Kunden und/oder Teilnehmer kein Diplom/Zertifikat auszustellen oder die Teilnahme an der entsprechenden Schulung

und/oder Prüfung zu verweigern, wenn die Zahlungsfristen nicht eingehalten werden. Dies hat keinen Einfluss auf die Verpflichtung zur Zahlung der Rechnung, sofern nicht anders vereinbart.

## **ARTIKEL 28. IM UNTERNEHMEN**

- 28.1 Im Falle einer Schulung in den Räumlichkeiten des Kunden ist der Kunde für die Bereitstellung der von Akkermans & Partners benötigten Einrichtungen (darunter in jedem Fall ein ausreichender Schulungsraum, Computer, Projektor, Internetanschluss, Essen und Getränke) für die Schulung sowie für die Bearbeitung der Anmeldungen verantwortlich. Im Falle einer Schulung am Standort von Akkermans & Partners kümmert sich Akkermans & Partners um die erforderlichen Einrichtungen für die Schulung und Anmeldungen.
- 28.2 Akkermans & Partners ist berechtigt, den Ort und/oder die Daten/Zeiten der Schulung zu ändern. Der Kunde wird über solche Änderungen mindestens fünf (5) Werktage vor Beginn der Schulung informiert.
- 28.3 Für jede Schulung wurde eine Mindest- und Höchstzahl von Teilnehmern festgelegt. Akkermans & Partners behält sich das Recht vor, die Schulung bei einer zu geringen Anzahl von Anmeldungen zu verschieben, worüber der Kunde so schnell wie möglich informiert wird. Darüber hinaus hat Akkermans & Partners das Recht, die Schulung zu stornieren. In diesem Fall erfolgt die Rückerstattung bereits erfolgter Zahlungen.
- 28.4 Der Kunde hat das Recht, die Schulung bis zu zwanzig (20) Arbeitstage vor dem (ersten) Termin der Schulung kostenlos zu stornieren. Bei Stornierungen innerhalb von zwanzig (20) Arbeitstagen vor dem Schulungstermin oder bei Nichterscheinen der Teilnehmer ohne gültige Stornierung ist die volle Gebühr zu entrichten.
- 28.5 Sollte ein Schulungsleiter aufgrund von Krankheit oder einer anderen Form höherer Gewalt nicht in der Lage sein, die Schulung durchzuführen, behält sich Akkermans & Partners das Recht vor, einen anderen Schulungsleiter zu stellen oder die Schulung zu verschieben, möglicherweise mit einem anderen Schulungsleiter.  
Das dem Kunden zur Verfügung gestellte Schulungsmaterial ist ausschließlich für den eigenen (Studien-)Gebrauch des Kunden zu verwenden. Vorbehaltlich der Zustimmung von Akkermans & Partners ist es dem Kunden nicht gestattet, dieses Schulungsmaterial weiterzugeben, es für die Durchführung von Aus- und Weiterbildungen/Kursen usw. zu verwenden und/oder es in irgendeiner (anderen) gewerblichen Weise zu nutzen.

## **MODUL E - BERATUNG**

Umfasst die Dienstleistung (auch) die Durchführung von Beratungstätigkeiten und/oder Beratungsberechnungen, so gelten ferner die Bestimmungen dieses Moduls.

### **ARTIKEL 29. BERATUNG**

- 29.1 Akkermans & Partners wird sich bemühen, die Dienstleistung auf die bestmögliche Weise zu erbringen. Die Nutzung der von Akkermans & Partners erteilten Beratung durch den Kunden erfolgt auf Risiko des Kunden.

- 29.2 Akkermans & Partners erbringt die Dienstleistung (teilweise) auf der Grundlage der vom Kunden bereitzustellenden Informationen und Quellmaterialien. Der Kunde garantiert die Richtigkeit, Vollständigkeit und Nützlichkeit dieser Daten und Quellmaterialien.

## **VERARBEITERVEREINBARUNG AKKERMANS & PARTNERS**

Version 3.0

Datum 15. April 2020

Diese Verarbeitungsvereinbarung gilt für alle Verarbeitungen personenbezogener Daten, die von Akkermans & Partners Netwerken B.V. und/oder Akkermans & Partners Software B.V. und/oder Akkermans & Partners Knowledge B.V. (im Folgenden „Verarbeiter“), wie in Anhang 1 zu dieser Verarbeitungsvereinbarung beschrieben, im Auftrag des Kunden (im Folgenden: „Datenverantwortlicher“) durchgeführt werden.

Welche Einrichtung(en) als Verarbeiter zu betrachten ist/sind, hängt von der/den Einrichtung(en) ab, mit der/denen der Datenverantwortliche (eine) Vereinbarung(en) geschlossen hat und welche Dienstleistungen in der/den Vereinbarung(en) enthalten sind.

### **Unter Berücksichtigung der folgenden Punkte:**

- Der Datenverantwortliche möchte die Dienste des Verarbeiters in Anspruch nehmen, wie sie in der Vereinbarung und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Verarbeiters beschrieben sind, darunter in jedem Fall die Bereitstellung und Nutzung von Online-Diensten/Plattformen und/oder Beratungs- und/oder Wissensanwendungen;
- Bei der Erfüllung der Vereinbarung kann der Verarbeiter als Verarbeiter im Sinne von Artikel 4(8) der DSGVO angesehen werden, sofern er eine oder mehrere Dienstleistungen zugunsten des in Anlage 1 genannten Datenverantwortlichen für die Verarbeitung erbringt;
- Der Verarbeiter gilt als Verarbeiter im Sinne von Artikel 4(7) der Datenschutzgrundverordnung;
- Der Verarbeiter bestimmt die Zwecke und Mittel für die Verarbeitung personenbezogener Daten, für die die hier festgelegten Bedingungen gelten;
- Der Datenverantwortliche und der Verarbeiter haben die Vereinbarung zu den vorgenannten Zwecken geschlossen;
- Die Parteien möchten, auch im Hinblick auf die Anforderung von Artikel 28(3) der DSGVO, ihre Rechte und Pflichten durch diese Verarbeitungsvereinbarung schriftlich festlegen (im Folgenden: „Verarbeitungsvereinbarung“);
- Personenbezogene Daten sind Daten im Sinne von Artikel 4(1) der Datenschutzgrundverordnung;
- Diese Verarbeitungsvereinbarung ist ein wesentlicher Bestandteil der Vereinbarung.

***haben Folgendes vereinbart***

**ARTIKEL 1. ZWECKBESTIMMUNG DER VERARBEITUNG**

- 1.1 Im Rahmen dieser Verarbeitungsvereinbarung verpflichtet sich der Verarbeiter, personenbezogene Daten im Auftrag des Datenverantwortlichen zu verarbeiten. Die Verarbeitung umfasst nur Handlungen im Zusammenhang mit der Erfüllung der Vereinbarung und solche Handlungen, die vernünftigerweise damit verbunden sind oder die mit weiterer Zustimmung festgelegt und anschließend schriftlich festgehalten werden.
- 1.2 Die personenbezogenen Daten, die vom Verarbeiter im Rahmen der Vereinbarung verarbeitet werden oder werden sollen, sowie die Kategorien der betroffenen Personen, auf die sich die personenbezogenen Daten beziehen, sind in Anhang 2 aufgeführt.
- 1.3 Der Verarbeiter darf die personenbezogenen Daten nicht für andere Zwecke als die zwischen den Parteien vereinbarten verarbeiten. Auf Anweisung und unter der Verantwortung des Datenverantwortlichen anonymisiert der Verarbeiter, soweit möglich, die erhaltenen personenbezogenen Daten, wonach die Informationen nicht mehr als personenbezogene Daten bezeichnet werden können. Der Verarbeiter ist berechtigt, die anonymisierten Daten für seine eigenen Zwecke zu verwenden.
- 1.4 Die personenbezogenen Daten, die auf Anweisung des Datenverantwortlichen verarbeitet werden, bleiben Eigentum des Datenverantwortlichen und/oder der beteiligten Parteien.
- 1.5 Der Datenverantwortliche garantiert, dass bei der Verarbeitung personenbezogener Daten alle Verpflichtungen gemäß der DSGVO eingehalten werden. Der Datenverantwortliche stellt den Verarbeiter von allen Ansprüchen und Forderungen frei, die sich auf die Nichteinhaltung der DSGVO durch den Datenverantwortlichen beziehen.

**ARTIKEL 2. PFLICHTEN DES VERARBEITERS**

- 2.1 In Bezug auf die in Anlage 1 genannte Verarbeitung gewährleistet der Verarbeiter die Einhaltung der geltenden Gesetze und Vorschriften im Bereich des Schutzes personenbezogener Daten, wie z. B. die DSGVO und das niederländische Gesetz zur Umsetzung der DSGVO.
- 2.2 Der Verarbeiter informiert den Datenverantwortlichen auf dessen Anfrage über die Maßnahmen, die er in Bezug auf seine Verpflichtungen aus dieser Verarbeitungsvereinbarung und der DSGVO ergriffen hat.
- 2.3 Die Verpflichtungen des Verarbeiters, die sich aus dieser Verarbeitungsvereinbarung ergeben, gelten auch für diejenigen, die personenbezogene Daten im Auftrag des Verarbeiters verarbeiten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Mitarbeiter, im weitesten Sinne des Wortes.
- 2.4 Der Verarbeiter ist verpflichtet, in angemessener Weise zu kooperieren, wenn eine Folgenabschätzung der Datenverarbeitung oder eine vorherige Konsultation der Aufsichtsbehörde für eine neue Verarbeitung im Rahmen dieser Verarbeitungsvereinbarung erforderlich ist. Der Verarbeiter kann dem Datenverantwortlichen dafür angemessene Kosten in Rechnung stellen. Der Verarbeiter wird den Datenverantwortlichen auch in angemessener Weise bei Anfragen von betroffenen Personen (Artikel 8) und bei Datenlecks (Artikel 9) unterstützen.

## **ARTIKEL 3. AUFTEILUNG DER VERANTWORTUNG**

- 3.1 Die zulässige Verarbeitung erfolgt in einer (halb-)automatisierten Umgebung unter der Kontrolle des Verarbeiters.
- 3.2 Der Verarbeiter ist allein verantwortlich für die Einhaltung der Verpflichtungen in Bezug auf die Verarbeitung der personenbezogenen Daten, wie sie in dieser Verarbeitungsvereinbarung genannt werden, gemäß den Anweisungen des Datenverantwortlichen und unter der ausdrücklichen (endgültigen) Verantwortung des Datenverantwortlichen. Der Verarbeiter ist ausdrücklich nicht verantwortlich für die sonstige Verarbeitung personenbezogener Daten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Erhebung der personenbezogenen Daten durch den Datenverantwortlichen, die Verarbeitung für Zwecke, die der Datenverantwortliche dem Verarbeiter nicht mitgeteilt hat, die Verarbeitung durch Dritte und/oder für andere Zwecke.
- 3.3 Der Datenverantwortliche garantiert, dass der Inhalt, die Verwendung und die Beauftragung der Verarbeitung der personenbezogenen Daten, auf die sich die Verarbeitungsvereinbarung bezieht, nicht rechtswidrig sind und keine Rechte Dritter verletzen, und stellt den Verarbeiter von allen diesbezüglichen Ansprüchen und Forderungen frei.

## **ARTIKEL 4. ÜBERMITTLUNG VON PERSONENBEZOGENEN DATEN**

- 4.1 Der Verarbeiter wird die personenbezogenen Daten hauptsächlich in den Niederlanden verarbeiten. Der Datenverantwortliche erteilt dem Verarbeiter hiermit die generelle Erlaubnis, personenbezogene Daten in Ländern innerhalb der Europäischen Union verarbeiten oder an Empfänger außerhalb der Europäischen Union weitergeben zu dürfen, sofern die rechtlichen Voraussetzungen dafür erfüllt sind.
- 4.2 Auf ausdrücklichen Wunsch teilt der Verarbeiter dem Datenverantwortlichen das Land bzw. die Länder mit, in dem bzw. in denen die personenbezogenen Daten verarbeitet werden, sowie die zu treffenden Maßnahmen.

## **ARTIKEL 5. BEAUFTRAGUNG VON DRITTEN ODER UNTERAUFTRAGNEHMERN (UNTERAUFTRAGSVERARBEITERN)**

- 5.1 Der Datenverantwortliche erteilt dem Verarbeiter hiermit die allgemeine Erlaubnis, Dritte (Unterauftragsverarbeiter) bei der Verarbeitung personenbezogener Daten einzusetzen.
- 5.2 Der Verarbeiter wird dem Datenverantwortlichen über sein Kundenportal eine Liste der beauftragten Dritten zur Verfügung stellen. Sollten sich die vom Verarbeiter beauftragten Dritten ändern, wird der Verarbeiter die von ihm in diesem Zusammenhang geführte Liste aktualisieren und den Datenverantwortlichen entsprechend informieren. Wenn der Datenverantwortliche mit dem oder den beauftragten Dritten nicht einverstanden ist, werden die Parteien in angemessener Absprache eine Lösung suchen.
- 5.3 Mit der Unterzeichnung dieser Verarbeitungsvereinbarung erteilt der Datenverantwortliche dem Verarbeiter auch seine Zustimmung zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten durch Konzerngesellschaften, zu denen der Verarbeiter gehört (wie Tochter- oder Schwestergesellschaften), einschließlich Akkermans & Partners Software B.V., Akkermans & Partners Netwerken B.V. und/oder Akkermans & Partners Knowledge B.V.



- 5.4 Der Verarbeiter stellt sicher, dass diese Dritten die gleichen Verpflichtungen schriftlich übernehmen, wie sie zwischen dem Datenverantwortlichen und dem Verarbeiter vereinbart wurden. Wenn der Dritte seinen Verpflichtungen in dieser Hinsicht nicht nachkommt, bleibt der Verarbeiter gegenüber dem Datenverantwortlichen für die Erfüllung der Verpflichtungen des Dritten verantwortlich.

## **ARTIKEL 6. SICHERHEIT**

- 6.1 Der Verarbeiter wird alle Anstrengungen unternehmen, geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zu ergreifen, um die Verarbeitung personenbezogener Daten gegen Verlust oder jede Form der unrechtmäßigen Verarbeitung (z. B. unbefugter Zugriff, Beeinträchtigung, Änderung oder Weitergabe der personenbezogenen Daten) zu schützen.
- 6.2 Der Verarbeiter wird alle Anstrengungen unternehmen, um sicherzustellen, dass die Sicherheit ein Niveau erreicht, das dem Stand der Technik, der Sensibilität der personenbezogenen Daten und den mit der Umsetzung der Sicherheit verbundenen Kosten angemessen ist. Der Verarbeiter garantiert nicht, dass die Sicherheit unter allen Umständen wirksam ist.
- 6.3 Der Verarbeiter hat die folgenden Maßnahmen ergriffen, die der Datenverantwortliche für angemessen und vernünftig hält:
- Logische Zugriffskontrolle mit Passwörtern
  - Physische Maßnahmen zur Zugangssicherung
  - Automatische Protokollierung aller Aktionen im Zusammenhang mit den personenbezogenen Daten
  - Verschlüsselung von digitalen Dateien mit personenbezogenen Daten
  - Organisatorische Maßnahmen zur Zugangssicherung
  - Sicherung von Netzwerkverbindungen über die Secure-Socket-Layer-(SSL-)Technologie
  - Zweckgebundene Zugangsbeschränkungen
  - Kontrolle der Genehmigungen.
- 6.4 Der Datenverantwortliche stellt dem Verarbeiter personenbezogene Daten nur dann zur Verarbeitung zur Verfügung, wenn er sich vergewissert hat, dass die erforderlichen Sicherheitsmaßnahmen vom Verarbeiter getroffen worden sind.

## **ARTIKEL 7. VERSCHWIEGENHEIT UND VERTRAULICHKEIT**

- 7.1 Alle personenbezogenen Daten, die der Verarbeiter im Rahmen dieser Verarbeitungsvereinbarung vom Datenverantwortlichen erhält, unterliegen einer Verpflichtung zur Vertraulichkeit gegenüber Dritten. Diese Verpflichtung gilt ausdrücklich auch für die vom Verarbeiter eingestellten Mitarbeiter.
- 7.2 Diese Geheimhaltungsverpflichtung gilt nicht, wenn der Datenverantwortliche die ausdrückliche Erlaubnis erteilt hat, die Informationen an Dritte weiterzugeben, wenn die Weitergabe der Informationen an Dritte im Hinblick auf die Art des erteilten Auftrags und die Durchführung dieser Verarbeitungsvereinbarung logisch notwendig ist oder wenn eine

gesetzliche Verpflichtung zur Weitergabe der Informationen an einen Dritten besteht.

## **ARTIKEL 8. BEARBEITUNG VON ANFRAGEN VON BETROFFENEN PERSONEN**

- 8.1 Falls eine betroffene Person eine Anfrage bezüglich ihrer personenbezogenen Daten an den Verarbeiter stellt, wird der Verarbeiter die Anfrage an den Datenverantwortlichen weiterleiten. Der Datenverantwortliche wird die Anfrage weiter bearbeiten. Der Verarbeiter kann die betroffene Person entsprechend informieren.
- 8.2 Sollte sich herausstellen, dass der Datenverantwortliche Hilfe vom Verarbeiter benötigt, um ein Ersuchen einer betroffenen Person auszuführen, wird der Verarbeiter auf Wunsch des Datenverantwortlichen Unterstützung leisten.
- 8.3 Der Verarbeiter kann die Kosten für die Bearbeitung der Anfrage dem Datenverantwortlichen in Rechnung stellen, sofern diese nicht bereits in der Gesamtgebühr enthalten sind.

## **ARTIKEL 9. MELDEPFLICHT**

- 9.1 Im Falle einer Sicherheitsverletzung und/oder eines Datenlecks (darunter ist zu verstehen: eine Sicherheitsverletzung, die zur versehentlichen oder unrechtmäßigen Zerstörung, zum Verlust, zur Änderung oder zur unbefugten Offenlegung von oder zum Zugriff auf Daten führt, die übermittelt, gespeichert oder anderweitig verarbeitet wurden) informiert der Verarbeiter den Datenverantwortlichen so schnell wie möglich, spätestens jedoch 48 Stunden nach der Entdeckung, woraufhin eine Kontaktperson beim Datenverantwortlichen benannt wird. Der Verarbeiter wird die angegebenen Informationen so vollständig, korrekt und genau wie möglich wiedergeben.
- 9.2 Wenn es das Gesetz und/oder die Vorschriften erfordern, wird der Verarbeiter bei der Unterrichtung der zuständigen Behörden und aller beteiligten Parteien kooperieren.
- 9.3 Die Meldepflicht umfasst in jedem Fall die Meldung der Tatsache, dass ein Leck aufgetreten ist, sowie:
- was die (angebliche) Ursache für das Leck ist;
  - was die (derzeit bekannte und/oder erwartete) Folge ist;
  - was die (vorgeschlagene) Lösung ist;
  - Kontaktdaten für die Nachbereitung der Meldung;
  - die Anzahl der Personen, deren Daten an die Öffentlichkeit gelangt sind (wenn die genaue Anzahl nicht bekannt ist: die minimale und maximale Anzahl der Personen, deren Daten an die Öffentlichkeit gelangt sind);
  - eine Beschreibung der Gruppe von Personen, deren Daten an die Öffentlichkeit gelangt sind;
  - die Art(en) der personenbezogenen Daten, die an die Öffentlichkeit gelangt sind;
  - das Datum, an dem das Leck aufgetreten ist (wenn kein genaues Datum bekannt ist: der Zeitraum, in dem das Leck aufgetreten ist)
  - das Datum und die Uhrzeit, zu der das Leck dem Verarbeiter oder einem vom Verarbeiter beauftragten Dritten/Unterauftragnehmer bekannt wurde;

- ob die Daten verschlüsselt, gehasht oder auf andere Weise für Unbefugte unverständlich oder unzugänglich gemacht wurden;
  - welche Maßnahmen geplant und/oder bereits ergriffen wurden, um das Leck zu schließen und die Folgen des Lecks zu begrenzen.
- 9.4 Der Verarbeiter sorgt dafür, dass der Datenverantwortliche in angemessenen Abständen über die Entwicklungen im Zusammenhang mit dem Datenleck informiert wird.

## **ARTIKEL 10. AUDIT**

- 10.1 Der Datenverantwortliche ist berechtigt, von einem unabhängigen Dritten, der zur Vertraulichkeit verpflichtet ist, Audits durchführen zu lassen, um die Einhaltung der für den Verarbeiter geltenden Verpflichtungen, wie sie in dieser Verarbeitungsvereinbarung beschrieben sind, zu überprüfen.
- 10.2 Die vorgenannte Prüfung kann zweimal im Jahr im Auftrag des Datenverantwortlichen durchgeführt werden. Der Datenverantwortliche muss den Verarbeiter 2 Wochen vor der Prüfung benachrichtigen. Anstelle des Audits kann der Verarbeiter dem Datenverantwortlichen auch ähnliche Prüfberichte zur Verfügung stellen, wenn diese dem Verarbeiter zur Verfügung stehen.
- 10.3 Der Verarbeiter kooperiert bei der Prüfung und stellt alle für die Prüfung angemessenen Informationen, einschließlich unterstützender Daten wie Systemprotokolle, sowie Mitarbeiter so schnell wie möglich und innerhalb einer angemessenen Frist zur Verfügung, wobei eine Frist von maximal zwei Wochen angemessen ist.
- 10.4 Die Ergebnisse des Audits werden von den Parteien in gegenseitiger Absprache bewertet und können von einer oder beiden Parteien gemeinsam umgesetzt werden.
- 10.5 Die Kosten für die Prüfung sowie die Kosten für die mögliche Umsetzung werden vom Datenverantwortlichen getragen.

## **ARTIKEL 11. DAUER UND BEENDIGUNG**

- 11.1 Diese Verarbeitungsvereinbarung wird für die in der Vereinbarung angegebene Dauer geschlossen und, falls diese nicht angegeben ist, für die Dauer der Zusammenarbeit oder für die Dauer der Verarbeitungstätigkeiten durch den Verarbeiter auf Anweisung des Datenverantwortlichen, je nachdem, welcher Zeitraum länger ist.
- 11.2 Die Verarbeitungsvereinbarung kann nicht zwischenzeitlich gekündigt werden.
- 11.3 Die Parteien können diese Verarbeitungsvereinbarung nur im gegenseitigen Einvernehmen ändern.
- 11.4 Die Parteien werden in vollem Umfang zusammenarbeiten, um diese Verarbeitungsvereinbarung so zu ändern, dass sie für künftige oder zusätzliche Datenschutzbestimmungen geeignet ist.
- 11.5 Bei Beendigung der Verarbeitungsvereinbarung gibt der Verarbeiter alle personenbezogenen Daten auf erstes Anfordern des Datenverantwortlichen unverzüglich nach dem Ermessen des Datenverantwortlichen zurück oder vernichtet sie.

**ARTIKEL 12. SONSTIGE BESTIMMUNGEN**

- 12.1 Die Verarbeitungsvereinbarung und ihre Umsetzung unterliegen dem niederländischen Recht.
- 12.2 Der Verarbeiter ist berechtigt, seine Rechte und Pflichten aus der Verarbeitungsvereinbarung an einen Dritten zu übertragen, der die Dienstleistung(en) oder die betreffenden Geschäftsaktivitäten von ihm übernimmt. In diesem Fall bleibt diese Verarbeitungsvereinbarung in Bezug auf die Parteien in vollem Umfang in Kraft und wirksam.
- 12.3 Alle Streitigkeiten, die sich zwischen den Parteien im Zusammenhang mit der Verarbeitungsvereinbarung ergeben können, werden vor dem zuständigen Gericht des Bezirks, in dem der Verarbeiter seinen Sitz hat, verhandelt.
- 12.4 Die vom Verarbeiter angefertigten Protokolle und Messungen gelten vorbehaltlich des Gegenbeweises durch den Datenverantwortlichen als schlüssiger Beweis.

## Anlage 1: Übersicht der Verarbeitungen

<b>DIA Wealth Monitor</b>	Anwendung, die einen Überblick über das Geschäfts- und Privatvermögen bietet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschlecht;</li> <li>• Einnahmen und Ausgaben;</li> <li>• Alter;</li> <li>• Name;</li> <li>• Ausbildung und beruflicher Hintergrund;</li> <li>• Zusammenstellung des Vermögens.</li> </ul>	Akkermans ist ein Verarbeiter für den Kunden, der den Dienst seinen Endkunden anbietet.
<b>Life Events Advisor</b>	Tool, das einen Überblick über das Geschäfts- und Privatvermögen sowie über andere Angelegenheiten gibt, die sich auf die Finanzplanung auswirken, wie z. B. der Kauf eines Hauses oder der Erhalt einer Erbschaft.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitsunfähigkeit;</li> <li>• Familienstand;</li> <li>• Geburtsdatum der Kinder;</li> <li>• Geschlecht;</li> <li>• Informationen über mögliche Erbschaften;</li> <li>• Informationen über registrierte Unternehmen;</li> <li>• Informationen über registrierte Immobilien und Grundstücke;</li> <li>• Einnahmen und Ausgaben;</li> <li>• Alter;</li> <li>• Name;</li> <li>• Ausbildung und beruflicher Hintergrund;</li> <li>• Zusammenstellung des Vermögens.</li> </ul>	Akkermans ist ein Verarbeiter für den Kunden, der den Dienst seinen Endkunden anbietet.
<b>ODV-Robot</b>	Automatisierte Berechnungen der Alterssicherung.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschlecht;</li> <li>• Einnahmen und Ausgaben;</li> <li>• Alter;</li> <li>• Name;</li> <li>• Zusammenstellung des Vermögens.</li> </ul>	Akkermans ist ein Verarbeiter für den Kunden, der den Dienst seinen Endkunden anbietet.
<b>Rentenberatung</b>	Produkte wie ungefähre Marktwert, flexible Rente, Leibrente,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschlecht;</li> <li>• Einnahmen und Ausgaben;</li> </ul>	Akkermans ist ein Verarbeiter für den Kunden, der den

	Scheidung sowie ergänzende Altersversorgung und Leibrente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alter;</li> <li>• Prämienabzug bei Leibrente;</li> <li>• Name;</li> <li>• Aufbau der Altersversorgung;</li> <li>• Lücken der Altersversorgung;</li> <li>• Zusammenstellung des Vermögens.</li> </ul>	Dienst seinen Endkunden anbietet.
<b>Renten-Analyse-Roboter</b>	Tool, das eine Voranalyse aller kollektiven Rentenprodukte bietet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschlecht;</li> <li>• Einnahmen und Ausgaben;</li> <li>• Alter;</li> <li>• Name;</li> <li>• Aufbau der Altersversorgung;</li> <li>• Zusammenstellung des Vermögens.</li> </ul>	Akkermans ist ein Verarbeiter für den Kunden, der den Dienst seinen Endkunden anbietet.
<b>Kommunikation zur Altersversorgung</b>	Instrumente zur Unterstützung des Arbeitgebers bei der Erfüllung seiner Verpflichtungen aus dem Rentenmitteilungsgesetz, z. B. die Bereitstellung von Echtzeit-Einblicken in den Rentenplan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschlecht;</li> <li>• Einnahmen und Ausgaben;</li> <li>• Alter;</li> <li>• Name;</li> <li>• Aufbau der Altersversorgung;</li> <li>• Zusammenstellung des Vermögens.</li> </ul>	Akkermans ist ein Verarbeiter für den Kunden, der den Dienst seinen Endkunden anbietet.
<b>FinSourceOne</b>	Übergreifende Plattform, auf der Cloud-Dienste angeboten werden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nachname;</li> <li>• E-Mail-Adresse;</li> <li>• Geschlecht;</li> <li>• Anmelde Daten;</li> <li>• Mitgliedschaften in Berufsverbänden;</li> <li>• Name der Organisation;</li> <li>• Telefonnummer;</li> <li>• Initialen;</li> <li>• Vorname;</li> </ul>	Akkermans ist ein Verarbeiter für den Kunden, der den Dienst seinen Endkunden anbietet.

## **Anlage 2: Besondere personenbezogene Daten und Kategorien von betroffenen Personen**

### **1. Arten von personenbezogenen Daten**

Der Verarbeiter verarbeitet im Rahmen der Vereinbarung die folgenden Arten von personenbezogenen Daten im Namen und auf Anweisung des Datenverantwortlichen:

- Identifizierung und Authentifizierung, Geschlecht, Ausbildung und Beschäftigung, Bildungsergebnisse, Kontaktdaten, demografische Daten, Eigentum, Transaktionen, Kredite, andere Finanzdaten, physische Daten.

### **2. Kategorien von betroffenen Personen**

Die verarbeiteten personenbezogenen Daten stammen von den folgenden Kategorien von betroffenen Personen:

- Arbeitgeber und Arbeitnehmer, Unternehmer, Privatpersonen.

## **Anlage 3: Besondere Bestimmungen über die Verarbeitung personenbezogener Daten**

Dieser Anhang enthält besondere Bestimmungen zu den unten aufgeführten Themen. Dieser Anhang ist ein wesentlicher Bestandteil der Verarbeitungsvereinbarung.

### **1. Zugang zu Kundendaten**

Entwickler und Systemadministratoren haben Zugang zu den Servern und Datenbanken, unter anderem für folgende Zwecke:

- (Weiter-)Entwicklung der Anwendungen und der Plattform;
- Platzieren einer neuen Version, eines Builds oder einer Aktualisierung;
- Implementierung von Patches und Hotfixes;
- Erstellung einer Sicherungskopie.

Helpdesk-Mitarbeiter, Berater und andere Mitarbeiter von Akkermans & Partners haben nur dann Zugang zu Kundendaten, wenn dies für die Erfüllung der Vereinbarung erforderlich ist oder wenn der Kunde seine Zustimmung dazu erteilt hat.

### **2. Rechenzentren und Hosting**

Die Anwendungen/Plattform von Akkermans & Partners laufen auf der Azure-Plattform von Microsoft. Das Hosting wird daher von Microsoft bereitgestellt. Dieser Hosting-Anbieter ist ebenfalls nach ISO 27001 zertifiziert und erfüllt alle nationalen und internationalen Normen. Microsoft Azure ist somit Unterverarbeiter der Kundendaten.

Die Microsoft-Rechenzentren, die Akkermans & Partners nutzt, befinden sich innerhalb der Europäischen Union.