

ALGEMENE VOORWAARDEN

ENERGY DEPARTMENT B.V.

Versie: april 2026

Energy Department B.V. | Stroombaan 6, 1181 VX Amstelveen

KvK: 54696550 | www.edepartment.nl

INHOUDSOPGAVE

DEEL I - ALGEMENE BEPALINGEN

- Artikel 1 - Definities en toepasselijkheid
- Artikel 2 - Offertes, aanbiedingen en scope
- Artikel 3 - Totstandkoming van de Overeenkomst
- Artikel 4 - Vergoedingen, tarieven en facturatie
- Artikel 5 - Betalingen
- Artikel 6 - Verplichtingen van de Wederpartij
- Artikel 7 - Verplichtingen van Energy Department
- Artikel 8 - Meerwerk
- Artikel 9 - Levering en leveringstermijnen
- Artikel 10 - Acceptatie
- Artikel 11 - Voortgang, stagnatie en opschorting
- Artikel 12 - Support, onderhoud en SLA
- Artikel 13 - Klachtenprocedure
- Artikel 14 - Intellectueel Eigendom
- Artikel 15 - Privacy, gegevensverwerking en AVG
- Artikel 16 - Aansprakelijkheid
- Artikel 17 - Vertrouwelijkheid en geheimhouding
- Artikel 18 - Overmacht
- Artikel 19 - Looptijd en beëindiging
- Artikel 20 - Retentierecht
- Artikel 21 - Toepasselijk recht en geschillen
- Artikel 22 - Slotbepalingen

DEEL II - SERVICE-ADDENDA

- Service-Addendum A - EMS Platform (Energy Management System)
inclusief: Verwerkersovereenkomst (AVG) en SLA
- Service-Addendum B - Advies en Energieprestatie
- Service-Addendum C - Duurzaamheidsadvies

DEEL I - ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 - Definities en toepasselijkheid

1.1 Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, voorstellen, overeenkomsten en overige rechtsverhoudingen waarbij Energy Department B.V., gevestigd te Amstelveen, diensten levert op het gebied van energiemangement, softwareontwikkeling, consultancy, energieprestatie-advies, duurzaamheidsadvies, data-diensten, technische implementaties en overige gerelateerde werkzaamheden.

1.2 Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Energy Department: de besloten vennootschap Energy Department B.V., statutair gevestigd te Amstelveen, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 54696550.

Wederpartij: de natuurlijke of rechtspersoon die met Energy Department een Overeenkomst aangaat of aan wie Energy Department een offerte uitbrengt.

Partijen: Energy Department en de Wederpartij gezamenlijk.

Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen Energy Department en de Wederpartij, inclusief de Opdrachtbevestiging, deze Algemene Voorwaarden en het toepasselijke Service-Addendum.

Opdrachtbevestiging: het door Partijen ondertekende document waarin de specifieke afspraken over de Diensten zijn vastgelegd, waaronder de aard, scope, duur, vergoeding en overige operationele specificaties van de opdracht. Een Opdrachtbevestiging kan ook de vorm hebben van een mandaat.

Service-Addendum: een bij deze Algemene Voorwaarden behorend addendum dat specifieke voorwaarden bevat voor een bepaalde Dienst of categorie van Diensten van Energy Department.

Diensten: alle werkzaamheden, producten, SaaS-componenten, analyses, implementaties, software, rapportages, adviezen en overige prestaties die Energy Department uitvoert of levert krachtens de Overeenkomst.

Platform: het door Energy Department ontwikkelde en beheerde softwareplatform voor energiemonitoring en -management (EMS) en Energieregistratie- en bewakingssysteem (EBS), aangeboden als Software-as-a-Service (SaaS).

Documentatie: alle schriftelijke, digitale of technische vastleggingen die in het kader van de opdracht worden geproduceerd of verstrekt, waaronder handleidingen, instructiematerialen en technische specificaties.

Persoonsgegevens: alle gegevens als bedoeld in artikel 4 sub 1 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Verwerkersovereenkomst: de overeenkomst als bedoeld in artikel 28 AVG, die als onderdeel van het betreffende Service-Addendum is opgenomen.

Schriftelijk: communicatie via e-mail, digitale berichtenplatforms of andere elektronische communicatiemiddelen die naar maatschappelijke opvattingen als schriftelijk gelden.

Werkdagen: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van erkende feestdagen in Nederland.

1.3 Rangorde van documenten

Indien en voor zover bepalingen in de samenhangende documenten onderling tegenstrijdig zijn, geldt de volgende rangorde, waarbij het hoger gerangschikte document prevaleert:

- a. de Opdrachtbevestiging (of het mandaat);
- b. het toepasselijke Service-Addendum;
- c. deze Algemene Voorwaarden.

1.4 Toepasselijkheid en uitsluiting

1.4.1 Algemene Voorwaarden van de Wederpartij zijn uitdrukkelijk niet van toepassing, tenzij Energy Department deze schriftelijk heeft aanvaard.

1.4.2 Indien een bepaling uit deze voorwaarden nietig of vernietigbaar blijkt, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht. Partijen zullen in dat geval een vervangende bepaling overeenkomen die de oorspronkelijke bedoeling zoveel mogelijk benadert.

1.4.3 De Nederlandse taalversie van deze Algemene Voorwaarden is leidend; vertalingen dienen uitsluitend ter informatie.

1.4.4 Alle door Energy Department verstrekte instructiedocumenten, protocollen, projectafspraken en beleidsdocumenten vormen een integraal onderdeel van de Overeenkomst, voor zover deze schriftelijk zijn verstrekt voorafgaand aan of bij het sluiten van de Overeenkomst.

1.5 Aanvaarding Service-Addenda

Door ondertekening van de Opdrachtbevestiging of het mandaat voor een specifieke Dienst wordt de Wederpartij geacht kennis te hebben genomen van en in te stemmen met het bijbehorende Service-Addendum, inclusief alle daarin opgenomen bepalingen, waaronder eventuele verwerkersovereenkomsten en service level bepalingen. Afzonderlijke ondertekening van het Service-Addendum is niet vereist.

Artikel 2 - Offertes, aanbiedingen en scope

2.1 Alle offertes en aanbiedingen van Energy Department zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk een geldigheidstermijn is vermeld.

2.2 Offertes zijn gebaseerd op informatie en uitgangspunten die door de Wederpartij zijn verstrekt. Onjuistheden of wijzigingen hierin geven Energy Department het recht prijzen, planning en scope aan te passen.

2.3 Een samengestelde prijsopgave verplicht Energy Department niet tot het uitvoeren van een deel van de opdracht voor een evenredig deel van de prijs.

2.4 Offertes gelden uitsluitend voor de specifieke opdracht waarop zij betrekking hebben en niet automatisch voor toekomstige werkzaamheden.

2.5 Tenzij anders overeengekomen, omvat een offerte uitsluitend de werkzaamheden die daarin expliciet zijn beschreven. Aanvullende wensen, wijzigingen van de scope of uitbreiding van functionaliteit worden als meerwerk beschouwd.

2.6 Beschrijvingen, voorbeeldmaterialen, demo's, concepten of informatie op websites, socials of andere media vormen geen bindende specificatie van de dienstverlening, tenzij schriftelijk bevestigd.

2.7 Door Energy Department verstrekte technische documenten, berekeningen, ontwerpen, tekeningen of schema's blijven eigendom van Energy Department en mogen zonder toestemming niet worden gekopieerd of gedeeld.

2.8 Indien de Wederpartij de offerte aanvaardt maar een onderdeel daarvan verkeerd begrijpt of anders interpreteert, is Energy Department gerechtigd de aanvaarding te weigeren of te corrigeren.

Artikel 3 - Totstandkoming van de Overeenkomst

3.1 Een Overeenkomst komt tot stand zodra de Wederpartij een door Energy Department gedaan aanbod schriftelijk aanvaardt, dan wel wanneer Energy Department feitelijk aanvangt met de uitvoering op verzoek van de Wederpartij.

3.2 Afwijkingen van een aanbod van Energy Department gelden slechts als aanvaard indien deze schriftelijk zijn bevestigd door Energy Department.

3.3 Alle afspraken en wijzigingen tussen Partijen zijn slechts bindend indien zij schriftelijk zijn vastgelegd. Mondelinge afspraken hebben geen werking totdat zij schriftelijk zijn bevestigd.

3.4 Indien een Overeenkomst een duurovereenkomst betreft, worden afspraken over periodiciteit, werkzaamheden, tarieven en beëindiging expliciet schriftelijk vastgelegd in de Opdrachtbevestiging.

3.5 Een bestendige handelsrelatie ontstaat wanneer Energy Department gedurende langere tijd en met regelmaat diensten verricht zonder dat voor elke opdracht een afzonderlijke overeenkomst wordt opgesteld; in dat geval gelden deze voorwaarden voor alle werkzaamheden.

3.6 Energy Department heeft een inspanningsverplichting: zij voert werkzaamheden zorgvuldig en professioneel uit, zonder garantie op een specifiek resultaat, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

3.7 Energy Department heeft het recht om een overeenkomst op te schorten, te weigeren of te ontbinden indien er gegronde redenen bestaan om te twijfelen aan de kredietwaardigheid of integriteit van de Wederpartij.

Artikel 4 - Vergoedingen, tarieven en facturatie

4.1 Alle werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van uurtarieven van Energy Department, tenzij schriftelijk een vaste prijs is overeengekomen.

4.2 Tarieven zijn exclusief BTW en overige van overheidswege opgelegde heffingen.

4.3 Werkzaamheden buiten reguliere kantooruren kunnen worden belast met een opslag, afhankelijk van beschikbaarheid en urgentie.

4.4 De urenregistratie van Energy Department geldt als volledig bewijs van de omvang van verrichte werkzaamheden, tenzij de Wederpartij schriftelijk overtuigend bewijs levert van onjuistheden.

4.5 Prijzen voor vaste prijsopdrachten gelden uitsluitend voor de beschreven scope. Werkzaamheden buiten deze scope worden behandeld als meerwerk.

4.6 Voor SaaS-diensten, hosting en licenties geldt een jaarlijkse facturatie vooraf, tenzij anders overeengekomen in de Opdrachtbevestiging.

4.7 Energy Department kan tarieven indexeren of aanpassen op grond van marktontwikkelingen, inflatie, CAO-verhogingen of wijzigingen bij leveranciers. Tariefwijzigingen worden minimaal 1 maand vooraf schriftelijk aangekondigd.

4.8 Kosten van derden, reis- en verblijfskosten, licentiekosten, cloudkosten, API-kosten en hardwarekosten worden afzonderlijk gefactureerd indien deze niet in de offerte zijn inbegrepen.

Artikel 5 - Betalingen

5.1 Facturen dienen binnen veertien (14) dagen na factuurdatum te worden betaald, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

5.2 Indien betaling uitblijft, treedt de Wederpartij van rechtswege in verzuim. Energy Department is dan gerechtigd de uitvoering van werkzaamheden op te schorten.

5.3 Over achterstallige bedragen is de Wederpartij een rente van 1% per maand verschuldigd, waarbij elke begonnen maand als volledig wordt beschouwd.

5.4 Voor betalingsherinneringen kan Energy Department een redelijke vergoeding vragen.

5.5 Indien een vordering wordt overgedragen aan derden, komen alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten voor rekening van de Wederpartij, conform de geldende wettelijke normen.

5.6 Door de Wederpartij gedane betalingen worden eerst verrekend met kosten, daarna rente, vervolgens met de oudste openstaande factuur.

5.7 De Wederpartij is niet gerechtigd tot opschorting of verrekening, tenzij Energy Department schriftelijk akkoord is.

5.8 Indien de Wederpartij bestaat uit meerdere (rechts)personen, zijn deze hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van alle facturen.

Artikel 6 - Verplichtingen van de Wederpartij

6.1 De Wederpartij zorgt ervoor dat Energy Department tijdig alle informatie, gegevens, materialen, toegang, systemen, accounts, tokens, API-keys, documentatie, contactpersonen en overige faciliteiten ontvangt die noodzakelijk zijn voor een correcte uitvoering van de Overeenkomst.

6.2 De Wederpartij staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van alle informatie die zij aan Energy Department verstrekt, ook indien deze afkomstig is van medewerkers, derden, leveranciers of gelieerde partijen.

6.3 Indien de Wederpartij (digitale) toegang moet verschaffen tot systemen, platformen, omgevingen, infrastructuur, API's of databronnen, dient zij te zorgen voor: (a) correcte autorisaties; (b) geschikte beveiligingsconfiguraties; (c) tijdige beschikbaarheid van accounts; (d) ondersteuning door interne of externe IT-partijen.

6.4 Verstoringen, vertragingen of kosten die ontstaan door onvoldoende medewerking, ontoereikende informatie of geblokkeerde toegang komen volledig voor rekening van de Wederpartij.

6.5 Indien de Wederpartij derden inschakelt die invloed hebben op de uitvoering door Energy Department, staat zij ervoor in dat deze derden tijdig, volledig en correct meewerken.

6.6 Wijzigingen van wensen, scope of technische randvoorwaarden door de Wederpartij, alsmede verzoeken tot aanvullende functionaliteit, worden aangemerkt als meerwerk.

6.7 De Wederpartij stelt Energy Department zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte van veranderingen in bedrijfsprocessen, systemen, beveiliging, contactpersonen of organisatorische structuren die relevant zijn voor de uitvoering van de opdracht.

6.8 Indien instructies van de Wederpartij afwijken van eerdere afspraken, technische standaarden of adviezen van Energy Department, komen de gevolgen van die afwijking volledig voor rekening van de Wederpartij.

6.9 De Wederpartij is verantwoordelijk voor het verlenen van toegang tot gebouwen ten behoeve van (controle)onderzoeken en opnames.

6.10 De Wederpartij vrijwaart Energy Department voor aanspraken van derden die voortvloeien uit: (a) onjuiste of onvolledige informatie van de Wederpartij; (b) nalatigheid aan de zijde van de Wederpartij; (c) tekortschietende medewerking; (d) gebruik van gegevens of materialen aangeleverd door de Wederpartij.

Artikel 7 - Verplichtingen van Energy Department

7.1 Energy Department voert de Diensten uit met de zorgvuldigheid en deskundigheid die van een professionele dienstverlener mag worden verwacht.

7.2 Energy Department bepaalt zelf de wijze waarop de werkzaamheden worden ingericht en uitgevoerd, tenzij Partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders afspreken.

7.3 Energy Department kan, indien noodzakelijk voor de uitvoering, derden inschakelen. Zij blijft verantwoordelijk voor de selectie van deze derden.

7.4 Wanneer werkzaamheden plaatsvinden binnen systemen of locaties van de Wederpartij, volgt Energy Department de schriftelijke, verstrekte veiligheids- en toegangsprotocollen.

7.5 Energy Department zal vertrouwelijkheid waarborgen van alle ontvangen gegevens en zorgt ervoor dat betrokken medewerkers of ingeschakelde derden daaraan zijn gebonden.

7.6 Energy Department informeert de Wederpartij tijdig over risico's, knelpunten of omstandigheden die de voortgang van het project kunnen beïnvloeden.

7.7 Energy Department is niet verplicht aanwijzingen van de Wederpartij op te volgen wanneer deze in strijd zijn met de Overeenkomst, wetgeving, beveiligingsstandaarden of professionele normen.

7.8 Verplichtingen van Energy Department die afhankelijk zijn van input of medewerking van de Wederpartij worden opgeschort zolang die medewerking ontbreekt. Eventuele vertragingen of kosten komen voor rekening van de Wederpartij.

Artikel 8 - Meerwerk

8.1 Iedere wijziging in scope, functionaliteit, planning, technische randvoorwaarden of opgeleverde deliverables wordt beschouwd als een wijzigingsverzoek (Change Request).

8.2 Een Change Request wordt pas uitgevoerd nadat: (a) Energy Department de impact op prijs, tijd en risico's heeft geanalyseerd; (b) dit schriftelijk is voorgelegd aan de Wederpartij; (c) de Wederpartij schriftelijk akkoord heeft gegeven.

8.3 Meerwerk wordt door Energy Department uitgevoerd tegen de geldende uurtarieven, tenzij schriftelijk een andere afspraak is gemaakt.

8.4 Indien de Wederpartij mondeling, via chat of via projecttools aanvullende wensen doorgeeft, wordt dit eveneens als meerwerk aangemerkt, tenzij Energy Department bevestigt dat het binnen de oorspronkelijke scope valt.

8.5 Wijzigingen door toedoen van leveranciers, platforms, API's, third-party services of wetgeving die invloed hebben op het werk, kunnen als meerwerk worden doorbelast.

Artikel 9 - Levering en leveringstermijnen

9.1 Leveringstermijnen zijn streefdata en hebben geen fataal karakter, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

9.2 Levering vindt digitaal plaats via een door Energy Department geschikt geachte methode, tenzij de aard van de Dienst anders vereist.

9.3 Bij levering in fasen is Energy Department gerechtigd elke fase afzonderlijk te factureren.

9.4 Indien de Wederpartij de levering vertraagt of onmogelijk maakt doordat zij informatie, toegang of medewerking niet tijdig verstrekt, worden leveringstermijnen proportioneel verlengd en kunnen meerkosten in rekening worden gebracht.

9.5 De Wederpartij dient opgeleverde resultaten onmiddellijk te controleren op zichtbare fouten of afwijkingen en dient eventuele gebreken zo snel mogelijk schriftelijk te melden.

9.6 Energy Department is gerechtigd een levering op te schorten indien zich omstandigheden voordoen buiten haar invloedssfeer, zoals technische storingen, beveiligingsincidenten, overmacht of tekortkomingen bij derde partijen.

Artikel 10 - Acceptatie

10.1 Een deliverable (software, component, ontwerp, documentatie, configuratie, rapport of ander resultaat) wordt geacht te zijn opgeleverd op het moment dat Energy Department dit schriftelijk of digitaal aan de Wederpartij beschikbaar stelt.

10.2 Na oplevering heeft de Wederpartij veertien (14) dagen (tenzij anders overeengekomen) om het resultaat te testen op: (a) conformiteit met overeengekomen specificaties; (b) essentiële functionaliteit; (c) ernstige fouten die normaal gebruik verhinderen.

10.3 Het resultaat wordt geacht te zijn geaccepteerd wanneer: (a) de Wederpartij het resultaat goedkeurt; of (b) de Wederpartij het resultaat zonder bezwaar in gebruik neemt; of (c) de Wederpartij geen schriftelijke bezwaren meldt binnen de acceptatietermijn.

10.4 Indien ernstige fouten worden gemeld binnen de acceptatietermijn: (a) zal Energy Department deze herstellen binnen een redelijke termijn; (b) volgt een nieuwe acceptatietermijn van maximaal zeven (7) dagen; (c) gelden nieuwe gebreken die niet ernstig zijn niet als afwijzingsgrond.

10.5 Indien de Wederpartij weigert te accepteren zonder redelijke grond, geldt het resultaat alsnog als geaccepteerd na afloop van de (verlengde) acceptatietermijn.

Artikel 11 - Voortgang, stagnatie en opschorting

11.1 Energy Department zal zich inspannen om de overeengekomen planning en voortgang te realiseren. Termijnen zijn streefdata, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

11.2 Indien vertraging optreedt door omstandigheden aan de zijde van de Wederpartij, waaronder maar niet beperkt tot: (a) onvoldoende medewerking of beschikbaarheid; (b) onjuiste of onvolledige informatie; (c) gewijzigde instructies of scope; (d) ontoereikende toegang tot systemen; dan komen de gevolgen en bijkomende kosten volledig voor rekening van de Wederpartij.

11.3 Indien tijdens de uitvoering blijkt dat bepaalde werkzaamheden niet uitvoerbaar zijn op basis van door de Wederpartij verstrekte gegevens, systemen of instructies, meldt Energy Department dit zo snel mogelijk. De Wederpartij dient de benodigde aanpassingen te verrichten. Eventuele vertraging of meerkosten worden doorbelast.

11.4 Energy Department is gerechtigd werkzaamheden op te schorten indien sprake is van: (a) technische storingen of beveiligingsincidenten; (b) risico's voor integriteit of veiligheid van systemen; (c) schending van verplichtingen door de Wederpartij; (d) onveilige of onvoldoende toegeruste werkomgevingen.

11.5 Kosten die ontstaan door opschorting wegens omstandigheden aan de zijde van de Wederpartij worden aan de Wederpartij gefactureerd.

Artikel 12 - Support, onderhoud en SLA

12.1 Tenzij anders schriftelijk overeengekomen, omvat de dienstverlening van Energy Department geen permanent beheer, onderhoud of doorlopend support. Support wordt uitsluitend geleverd binnen projecten of op basis van een afzonderlijke SLA- of supportovereenkomst.

12.2 Indien Energy Department gedurende of na oplevering ondersteuning biedt, gebeurt dit op basis van de geldende uurtarieven, tenzij Partijen een aparte supportregeling hebben afgesloten.

12.3 Voor SaaS- en hostingdiensten gelden de specificaties en beschikbaarheidsnormen zoals vermeld in het toepasselijke Service-Addendum of in een eventueel overeengekomen SLA. In afwezigheid daarvan geldt dat Energy Department: (a) redelijke inspanningen levert om beschikbaarheid te waarborgen; (b) geplande onderhoudsvensters minimaal 48 uur vooraf aankondigt; (c) binnen redelijke termijn reageert op incidenten of verstoringen.

12.4 Verstoringen veroorzaakt door factoren buiten de invloed van Energy Department (zoals cloudproviders, internetstoringen, cyberincidenten of externe leveranciers) vallen niet onder garantienormen of responstijden.

12.5 Aanpassingen, updates, patches of optimalisaties van software worden uitgevoerd naar inzicht van Energy Department, tenzij hierover specifieke afspraken zijn gemaakt in het toepasselijke Service-Addendum.

Artikel 13 - Klachtenprocedure

13.1 Eventuele klachten over geleverde Diensten, documentatie of resultaten dienen zo spoedig mogelijk schriftelijk te worden gemeld, voorzien van een duidelijke omschrijving en relevante informatie.

13.2 Klachten over afgeronde werkzaamheden moeten uiterlijk binnen dertig (30) dagen na oplevering worden ingediend, tenzij Partijen schriftelijk anders overeengekomen zijn.

13.3 Latent ontdekte gebreken dienen binnen een redelijke termijn nadat zij zijn ontdekt, schriftelijk te worden gemeld.

13.4 Het indienen van een klacht schort betalingsverplichtingen van de Wederpartij niet op.

13.5 Energy Department dient in de gelegenheid te worden gesteld een klacht te onderzoeken. Indien de klacht ongegrond blijkt, mogen de onderzoekskosten aan de Wederpartij worden doorbelast.

13.6 Indien een klacht gegrond is, zal Energy Department naar keuze: (a) het gebrek herstellen; (b) een onderdeel opnieuw uitvoeren; (c) een evenredige korting verlenen; (d) (een deel van) de prijs restitueren.

Artikel 14 - Intellectueel Eigendom

14.1 Alle intellectuele eigendomsrechten die ontstaan tijdens of voortkomen uit de dienstverlening van Energy Department berusten volledig bij Energy Department, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

14.2 De Wederpartij verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht op de resultaten, uitsluitend voor de eigen bedrijfsvoering en gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

14.3 Het is de Wederpartij niet toegestaan om software, broncode, documentatie of andere materialen van Energy Department te verkopen, openbaar te maken, te verveelvoudigen of aan derden ter beschikking te stellen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

14.4 Aanpassingen, uitbreidingen of integraties op basis van materiaal van Energy Department door derden zijn uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke goedkeuring.

14.5 Eventuele door de Wederpartij aangeleverde materialen blijven eigendom van de Wederpartij, mits de Wederpartij het recht heeft deze te verstrekken.

14.6 Energy Department behoudt het recht om ideeën, concepten, methodieken en generieke componenten vrij te blijven gebruiken voor andere klanten.

Artikel 15 - Privacy, gegevensverwerking en AVG

15.1 Indien Energy Department bij de uitvoering van de Overeenkomst Persoonsgegevens verwerkt, gebeurt dit in overeenstemming met de AVG en toepasselijke wetgeving.

15.2 De Wederpartij is in beginsel verwerkingsverantwoordelijke. Energy Department treedt op als verwerker wanneer zij Persoonsgegevens verwerkt namens de Wederpartij.

15.3 Indien de dienstverlening van Energy Department verwerking van Persoonsgegevens omvat, zijn de bepalingen van de Verwerkersovereenkomst zoals opgenomen in het toepasselijke Service-Addendum van toepassing. Door ondertekening van de Opdrachtbevestiging voor de betreffende Dienst aanvaardt de Wederpartij de toepasselijke Verwerkersovereenkomst.

15.4 De Wederpartij staat ervoor in dat alle Persoonsgegevens die zij verstrekt rechtmatig zijn verkregen en mogen worden verwerkt.

15.5 Energy Department mag subverwerkers inschakelen indien dit noodzakelijk is voor de dienstverlening. Energy Department zal ervoor zorgen dat subverwerkers aan gelijkwaardige verplichtingen worden gebonden.

15.6 Energy Department zal de Wederpartij informeren over beveiligingsincidenten of datalekken die betrekking hebben op door Energy Department verwerkte Persoonsgegevens, voor zover wettelijk verplicht.

15.7 De kosten van maatregelen die noodzakelijk zijn als gevolg van onjuiste of onvolledige informatie van de Wederpartij komen volledig voor rekening van de Wederpartij.

Artikel 16 - Aansprakelijkheid

16.1 De totale aansprakelijkheid van Energy Department wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor de betreffende Overeenkomst betaalde vergoeding (exclusief BTW) over de laatste twaalf (12) maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende feit.

16.2 Indien de Overeenkomst een doorlopende dienstverlening betreft, wordt de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal de factuurwaarde van twaalf (12) maanden voorafgaand aan de schadeoorzaak.

16.3 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: (a) redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade; (b) redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade; (c) redelijke kosten ter vervanging of herstel van tekortschietende prestaties.

16.4 Energy Department is niet aansprakelijk voor: (a) gevolgschade; (b) indirecte schade; (c) winstderving of gemiste besparingen; (d) verminderde goodwill; (e) schade door bedrijfsstagnatie; (f) schade als gevolg van verlies van data of datalekken; (g) schade ontstaan door handelen van door de Wederpartij ingeschakelde derden of interne IT; (h) schade veroorzaakt door verstoringen of wijzigingen in systemen van leveranciers, API's, cloudplatformen of andere externe partijen.

16.5 De aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet indien schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Energy Department.

16.6 De Wederpartij vrijwaart Energy Department voor aanspraken van derden die verband houden met het gebruik van door de Wederpartij verstrekte materialen, gegevens of systemen.

16.7 Elke aanspraak op schadevergoeding verjaart na verloop van twaalf (12) maanden na de dag waarop de Wederpartij met de schade bekend werd of had behoren te zijn.

16.8 Een Partij kan slechts aanspraak maken op schadevergoeding indien zij de andere Partij schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij een redelijke termijn tot herstel is gegeven, en de tekortkoming binnen deze termijn niet is verholpen. Deze eis vervalt indien herstel blijvend onmogelijk is.

Artikel 17 - Vertrouwelijkheid en geheimhouding

17.1 Partijen zullen alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst verkrijgen, strikt vertrouwelijk behandelen.

17.2 Informatie geldt als vertrouwelijk wanneer deze: (a) als zodanig is aangeduid; of (b) naar aard vertrouwelijk is; of (c) voortvloeit uit het karakter van de samenwerking. Dit omvat onder meer bedrijfsinformatie, technische gegevens, gebruikersdata, beveiligingsstructuren, commerciële afspraken en interne processen.

17.3 Vertrouwelijke informatie mag uitsluitend worden gebruikt voor de uitvoering van de Overeenkomst.

17.4 Partijen dragen zorg dat medewerkers en eventueel ingeschakelde derden zich aan dezelfde geheimhoudingsverplichting houden.

17.5 De geheimhoudingsverplichting blijft van kracht tot vijf (5) jaar na beëindiging van de Overeenkomst.

17.6 Informatie wordt niet als vertrouwelijk beschouwd wanneer deze: (a) reeds openbaar was voordat zij werd ontvangen; (b) door een derde rechtmatig openbaar is gemaakt; (c) onafhankelijk is ontwikkeld door de ontvangende partij; (d) op grond van wet- of regelgeving moet worden verstrekt.

Artikel 18 - Overmacht

18.1 Energy Department is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting indien zij daartoe wordt verhinderd door overmacht, zowel tijdelijk als blijvend.

18.2 Onder overmacht wordt onder meer verstaan: (a) storingen bij leveranciers, datacenters, API's of cloudproviders; (b) internetstoringen of netwerkuitval; (c) cyberincidenten, hacks, DDOS-aanvallen; (d) ziekte van essentiële medewerkers; (e) brand, stroomuitval, wateroverlast; (f) pandemieën, quarantainemaatregelen; (g) wijzigingen in wet- en regelgeving; (h) stakingen of onrust binnen de keten; (i) overheidsmaatregelen; (j) natuurrampen.

18.3 Gedurende een situatie van overmacht worden verplichtingen opgeschort. Indien de overmacht situatie langer dan zestig (60) dagen voortduurt, kunnen Partijen de Overeenkomst beëindigen zonder dat schadevergoeding verschuldigd is.

18.4 Gedurende overmacht heeft Energy Department geen verplichting om deadlines te halen of servicelevels te behalen.

18.5 Bij gebruik van externe datadiensten, zoals Microsoft Azure, geldt dat de aansprakelijkheid van Energy Department beperkt blijft tot de voorwaarden die door deze externe dienstverlener worden gehanteerd, tenzij sprake is van aantoonbare fouten van Energy Department.

Artikel 19 - Looptijd en beëindiging

19.1 De looptijd van de Overeenkomst wordt bepaald door de Opdrachtbevestiging. Bij gebreke van een specifieke looptijdbepaling wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor onbepaalde tijd.

19.2 Bij een Overeenkomst voor onbepaalde tijd kan elke Partij deze schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden, tenzij in de Opdrachtbevestiging een afwijkende termijn is opgenomen.

19.3 Partijen kunnen de Overeenkomst beëindigen in de gevallen zoals vastgelegd in dit artikel of in andere artikelen van deze voorwaarden.

19.4 Energy Department is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen indien: (a) de Wederpartij haar verplichtingen niet nakomt ondanks schriftelijke ingebrekestelling; (b) de Wederpartij surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement verkeert; (c) de Wederpartij haar

bedrijfsactiviteiten staakt; (d) er sprake is van misbruik van systemen, data of toegang; (e) de Wederpartij reputatie-, beveiligings- of continuïteitsrisico's veroorzaakt.

19.5 Bij beëindiging is de Wederpartij verplicht alle openstaande facturen direct te voldoen.

19.6 Energy Department zal, voor zover redelijk en tegen vergoeding van de daarbij behorende kosten, medewerking verlenen aan een ordelijke overdracht of offboarding.

19.7 Beëindiging ontslaat de Wederpartij niet van verplichtingen die naar hun aard bedoeld zijn om voort te duren, zoals geheimhouding, IE-rechten, aansprakelijkheid en betalingsverplichtingen.

Artikel 20 - Retentierecht

20.1 Energy Department is gerechtigd om zaken, materialen, documenten, data, accounts, toegang, configuraties of (digitale) resultaten van de Wederpartij onder zich te houden indien en zolang de Wederpartij niet volledig heeft voldaan aan haar (betalings)verplichtingen. Data wordt niet vernietigd.

20.2 Het retentierecht geldt uitsluitend ten aanzien van resultaten die door Energy Department zijn ontwikkeld of bewerkt in het kader van de Overeenkomst.

20.3 Energy Department is niet aansprakelijk voor eventuele schade die ontstaat doordat zij het retentierecht uitoefent, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.

Artikel 21 - Toepasselijk recht en geschillen

21.1 Op de Overeenkomst tussen de Wederpartij en Energy Department is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, inclusief wetgeving met betrekking tot overeenkomsten, privacy, gegevensverwerking en elektronische dienstverlening.

21.2 Geschillen zullen bij voorkeur in overleg worden opgelost. Indien dit niet mogelijk is, worden geschillen uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

21.3 Partijen kunnen uitsluitend van deze bepaling afwijken indien zij dit schriftelijk overeenkomen.

21.4 Partijen zullen zich inspannen om geschillen in onderling overleg op te lossen voordat zij juridische stappen ondernemen.

Artikel 22 - Slotbepalingen

22.1 Mededelingen of kennisgevingen die Partijen op basis van deze Overeenkomst aan elkaar moeten doen, dienen schriftelijk te worden gedaan. Onder schriftelijk wordt mede verstaan: e-mail, mits ontvangst kan worden aangetoond.

22.2 Mondelinge afspraken, toezeggingen of wijzigingen zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn bevestigd door de betrokken Partij, om misverstanden of onduidelijkheden te voorkomen.

22.3 Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald, verricht Energy Department haar Diensten op basis van een inspanningsverplichting. Slechts wanneer een concreet en toetsbaar resultaat uitdrukkelijk is overeengekomen, geldt een resultaatverplichting.

22.4 Het niet uitoefenen van een recht vormt geen afstand van dat recht. Afstand van recht kan uitsluitend door middel van een expliciete schriftelijke verklaring plaatsvinden.

22.5 Bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn om na beëindiging van kracht te blijven - zoals bepalingen over geheimhouding, aansprakelijkheid, gegevensverwerking en intellectuele eigendom - blijven volledig van kracht na beëindiging van deze Overeenkomst.

22.6 Geen van de Partijen mag rechten of verplichtingen uit deze Overeenkomst overdragen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij. Deze toestemming mag niet op onredelijke gronden worden onthouden.

22.7 Energy Department mag de Wederpartij vermelden als referentie op haar website of sociale mediakanalen, zoals LinkedIn. Indien de Wederpartij hier bezwaar tegen maakt, zal Energy Department dergelijke vermeldingen verwijderen.

DEEL II - SERVICE-ADDENDA

SERVICE-ADDENDUM A

EMS PLATFORM (ENERGY MANAGEMENT SYSTEM)

Inclusief: Service Level Bepalingen en Verwerkersovereenkomst (AVG)

Dit Service-Addendum vormt een integraal en onlosmakelijk onderdeel van de Algemene Voorwaarden van Energy Department B.V. en is van toepassing op de levering van het EMS Platform. Door ondertekening van de Opdrachtbevestiging of het mandaat voor de EMS-dienst wordt de Wederpartij geacht kennis te hebben genomen van en in te stemmen met alle bepalingen van dit Service-Addendum, inclusief de hierin opgenomen Verwerkersovereenkomst en service level bepalingen.

A1 - Dienstverlening en Platform

A1.1 Energy Department verleent de Wederpartij toegang tot het EMS Platform, inclusief alle overeengekomen functionaliteiten, bestaande uit de basismodules en eventuele aanvullende modules. Het Platform wordt aangeboden als Software-as-a-Service (SaaS). De Wederpartij verkrijgt geen eigendomsrechten op de software, maar uitsluitend een tijdelijk en beperkt gebruiksrecht gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

A1.2 Het Platform stelt de Wederpartij in staat om op gestructureerde wijze inzicht te krijgen in haar energieverbruik. Binnen het Platform zijn verschillende functionaliteiten beschikbaar, waaronder het beheer en uitlezen van slimme meters en aanvullende meetapparatuur, het visualiseren van verbruiksgegevens en het uitvoeren van analyses die data-gedreven beslissingen ondersteunen.

A1.3 Energy Department biedt ondersteuning via een telefonisch en digitaal bereikbare helpdesk. Deze helpdesk is bedoeld voor operationele vragen, begeleiding bij het gebruik van platformfunctionaliteiten, hulp bij het oplossen van storingen en het verstrekken van algemene instructies.

A1.4 Energy Department zorgt voor een stabiele, veilige en goed functionerende technische omgeving waarin het Platform kan opereren. Dit omvat onder meer het beheer van servers en cloudcomponenten, het toepassen van passende beveiligingsmaatregelen, de verwerking van data en het bewaken van prestaties.

A1.5 De specifieke scope, startdatum, einddatum, het type en aantal meters, en overige operationele specificaties van de EMS-dienst worden vastgelegd in de Opdrachtbevestiging.

A2 - Beschikbaarheid en continuïteit

A2.1 De beschikbaarheid van het Platform wordt bepaald aan de hand van het aantal uren per kalendermaand waarin het Platform tijdens reguliere kantooruren toegankelijk is en naar behoren functioneert voor de Wederpartij, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

A2.2 Energy Department streeft naar een gemiddelde beschikbaarheid van 98%, berekend over drie opeenvolgende kalendermaanden. Indien de beschikbaarheid incidenteel onder deze norm uitkomt, kwalificeert dit als een verstoring die Energy Department zo snel mogelijk zal verhelpen.

A2.3 Beperkingen in de beschikbaarheid die worden veroorzaakt door omstandigheden buiten de redelijke invloed van Energy Department - zoals storingen bij externe netwerkproviders, incidenten binnen de Microsoft Azure-infrastructuur of problemen binnen het eigen netwerk of VPN van de Wederpartij - blijven buiten de garantienorm vallen.

A2.4 Energy Department is gerechtigd om gepland onderhoud uit te voeren. Wanneer dergelijk onderhoud leidt tot tijdelijke onbeschikbaarheid van het Platform, zal Energy Department de Wederpartij vooraf informeren op een wijze en termijn die redelijkerwijs van haar mag worden verwacht.

A3 - Incidentbeheer en helpdesk

A3.1 Energy Department beschikt over een helpdesk die fungeert als centraal meldpunt voor het registreren van incidenten. Onder een incident wordt verstaan: iedere onverwachte gebeurtenis die de normale werking of de toegankelijkheid van het Platform belemmert of geheel verhindert.

A3.2 Incidentmeldingen worden door de Wederpartij ingediend via het e-mailadres servicedesk@edepartment.nl. De Wederpartij draagt zorg voor een duidelijke en volledige omschrijving van het incident, zodat Energy Department het probleem snel en adequaat kan beoordelen.

A3.3 De helpdesk is bereikbaar op Werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur. Indien ondersteuning buiten deze tijden gewenst is, kan dat tegen aanvullende tarieven.

A3.4 Na ontvangst van een melding analyseert Energy Department de aard en impact van het incident. Vervolgens verstrekt zij een indicatieve inschatting van de verwachte oplostermijn. Deze termijn geldt als niet-bindende richtlijn en vormt geen fatale of afdwingbare deadline.

A3.5 Energy Department zet zich in om incidenten zo spoedig mogelijk op te lossen. Incidenten die een significante verstoring veroorzaken van kritieke functionaliteiten krijgen daarbij voorrang.

A3.6 Wanneer een incident wordt veroorzaakt door een softwarefout of technisch gebrek binnen het Platform, zal Energy Department de benodigde herstelwerkzaamheden uitvoeren zonder aanvullende kosten voor de Wederpartij.

A3.7 Indien een incident het gevolg is van onjuist gebruik, foutieve configuraties of andere factoren binnen de invloedssfeer van de Wederpartij, kunnen de herstelkosten worden doorbelast op basis van een uurtarief zoals vastgelegd in de Opdrachtbevestiging.

A4 - Updates en upgrades

A4.1 Energy Department voert regelmatig updates en verbeteringen door aan het Platform. Deze updates kunnen bestaan uit technische optimalisaties, uitbreidingen van bestaande functionaliteiten of het herstellen van geconstateerde fouten. Energy Department streeft ernaar deze werkzaamheden uit te voeren zonder merkbare onderbreking voor de Wederpartij, zodat de continuïteit van de dienstverlening zoveel mogelijk gewaarborgd blijft.

A4.2 Wanneer updates leiden tot zichtbare of merkbare wijzigingen binnen het Platform, zal Energy Department de Wederpartij hiervan op de hoogte stellen via de verbeteringenmodule die binnen het systeem beschikbaar is.

A4.3 Energy Department behoudt zich het recht voor om onderdelen van het Platform structureel te wijzigen, uit te breiden of te herinrichten, mits dergelijke wijzigingen niet resulteren in een wezenlijke achteruitgang van de kernfunctionaliteit.

A4.4 Upgrades die leiden tot hogere prestaties, verbeterde beveiligingslagen of bredere toepassingsmogelijkheden maken standaard onderdeel uit van de dienstverlening. Deze upgrades worden doorgevoerd zonder bijkomende kosten voor de Wederpartij, tenzij Partijen hierover expliciet andere afspraken hebben gemaakt.

A5 - Medewerking van de Wederpartij

A5.1 De Wederpartij zal alle medewerking verlenen die redelijkerwijs noodzakelijk is voor een correcte en efficiënte uitvoering van dit Service-Addendum. Hieronder vallen onder meer interne organisatorische maatregelen, het verspreiden van instructies en het opstellen van procedures die bijdragen aan een verantwoord en veilig gebruik van het Platform.

A5.2 Energy Department stelt de benodigde documentatie, handleidingen en overige instructiematerialen ter beschikking. De Wederpartij is verantwoordelijk voor de interne distributie hiervan en ziet erop toe dat medewerkers adequaat worden geïnformeerd en opgeleid voor het gebruik van de software.

A5.3 De Wederpartij draagt er zorg voor dat externe gebruikers die namens haar toegang krijgen tot het Platform voldoende worden geïnformeerd over hun rechten, plichten en beperkingen. De Wederpartij blijft eindverantwoordelijk voor het handelen van deze externe gebruikers binnen het systeem.

A5.4 Indien de Wederpartij onvoldoende of niet tijdig de medewerking verleent die nodig is voor een correcte uitvoering van de Overeenkomst, en Energy Department hierdoor haar verplichtingen niet kan nakomen, komen de daaruit voortvloeiende gevolgen en eventuele extra kosten volledig voor rekening van de Wederpartij.

A6 - Beveiliging

A6.1 Toegang tot systemen en onderdelen die verband houden met het Platform is uitsluitend toegestaan aan medewerkers of andere door Partijen geautoriseerde personen. Iedere gebruiker ontvangt een persoonlijke, niet-overdraagbare inlogcode, die strikt vertrouwelijk moet worden behandeld.

A6.2 Energy Department zorgt ervoor dat de Wederpartij uitsluitend toegang heeft tot haar eigen, afgeschermd omgeving binnen het Platform, inclusief de bijbehorende gegevens, instellingen en rapportages. Toegang tot omgevingen van andere klanten is technisch uitgesloten.

A6.3 De Wederpartij is verantwoordelijk voor het beheer van haar gebruikersaccounts, waaronder het instellen van toegangsrechten, het toekennen van rollen en het tijdig deactiveren van accounts van personen die geen toegang meer mogen hebben.

A6.4 De Wederpartij draagt volledige verantwoordelijkheid voor alle handelingen die worden verricht door gebruikers aan wie zij toegang heeft verleend. Eventuele schade, misbruik of beveiligingsincidenten die het gevolg zijn van onvoldoende accountbeheer komen volledig voor rekening van de Wederpartij.

A6.5 Energy Department monitort het Platform actief op mogelijke pogingen tot ongeautoriseerde toegang en neemt passende maatregelen om de beveiliging te waarborgen en risico's te minimaliseren.

A6.6 Energy Department voert periodieke en geautomatiseerde controles uit om kwetsbaarheden in de software te identificeren. Indien nodig worden beveiligingsaanpassingen of updates doorgevoerd.

A6.7 Beide Partijen dragen er zorg voor dat medewerkers en ingeschakelde derden worden geïnformeerd over geldende beveiligingsvoorschriften, waaronder wachtwoordbeleid, het omgaan met vertrouwelijke gegevens en bewustzijn rondom cybersecurityrisico's.

A7 - Intellectuele eigendomsrechten Platform

A7.1 Alle intellectuele eigendomsrechten die samenhangen met het Platform - waaronder broncode, ontwerp, documentatie, databases, rapportages, visuele elementen en analyses - berusten volledig en exclusief bij Energy Department of haar licentiegevers. De Overeenkomst behelst geen overdracht van dergelijke rechten.

A7.2 De Wederpartij verkrijgt uitsluitend een gebruiksrecht op het Platform, geldig gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Dit recht is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en slechts sublicentieerbaar na voorafgaande schriftelijke toestemming van Energy Department.

A7.3 Het is de Wederpartij niet toegestaan maatregelen tot beveiliging of toegangsbescherming te omzeilen, noch handelingen te verrichten die inbreuk kunnen maken op de intellectuele eigendomsrechten van Energy Department of derden.

A7.4 Materialen die de Wederpartij zelf genereert met behulp van het Platform - zoals rapportages, exports en overzichten - blijven eigendom van de Wederpartij, zonder afbreuk te doen aan de intellectuele eigendomsrechten van Energy Department op de software zelf.

A8 - Garanties

A8.1 Energy Department garandeert dat zij het Platform en de bijbehorende dienstverlening uitvoert volgens een professionele en zorgvuldige werkwijze, passend bij wat binnen de industrie gebruikelijk is voor cloudbaseerde energiemonitoringsystemen.

A8.2 Energy Department streeft naar een betrouwbare werking van het Platform, maar kan niet garanderen dat de software geheel vrij is van fouten. Gebreken worden, zodra zij bekend zijn, zo snel mogelijk verholpen.

A8.3 Energy Department beschikt over interne kwaliteitsprocedures ter bewaking van de prestaties, datakwaliteit, beveiliging en continuïteit van het Platform.

A8.4 De Wederpartij is verantwoordelijk voor zorgvuldig gebruik van hardware, gebruikersaccounts en gegevens die in het Platform worden verwerkt en dient passende maatregelen te treffen ter voorkoming van verlies, misbruik of diefstal.

A9 - Informatieverstrekking

A9.1 Bij incidenten met significante impact op de dienstverlening verstrekt Energy Department de Wederpartij regelmatig informatie over de status, voortgang, getroffen maatregelen en de verwachte oplostermijn.

A9.2 Op verzoek van de Wederpartij kan Energy Department aanvullende toelichting geven over de analyse van een incident, de gevolgde procedures of de achtergrond van een technische storing.

A9.3 Partijen evalueren ten minste eenmaal per kwartaal de prestaties van het Platform, de ervaringen van gebruikers, incidenten in de voorafgaande periode en eventuele verbeterpunten. Nieuwe afspraken worden schriftelijk vastgelegd in een addendum dat onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst.

A10 - Exitprocedure

A10.1 Met het oog op de continuïteit van de bedrijfsvoering van de Wederpartij komen Partijen overeen dat zij bij beëindiging van de Overeenkomst in overleg treden over een zorgvuldige overgang naar een mogelijke opvolgende dienstverlener.

A10.2 Energy Department zal de Wederpartij ondersteunen bij de overdracht naar een andere dienstverlener, mits deze partij beschikt over een infrastructuur die vergelijkbaar is met de technische omgeving van Energy Department. Energy Department is niet aansprakelijk voor enige kosten of schade die voortvloeien uit de overstap zelf.

A10.3 Kosten die Energy Department moet maken in het kader van overdrachtswerkzaamheden worden aan de Wederpartij doorbelast, tenzij deze kosten onredelijk zijn of rechtstreeks voortkomen uit toerekenbare tekortschietens van Energy Department.

A10.4 Energy Department verstrekt, op verzoek van de Wederpartij, alle relevante informatie, documentatie, exportbestanden en andere gegevens die noodzakelijk zijn voor een correcte en volledige overdracht.

A10.5 Partijen stellen in onderling overleg een overgangsplan op waarin de planning, verantwoordelijkheden, voorwaarden en eventuele kosten worden vastgelegd.

A11 - Vergoedingen EMS Platform

A11.1 De tarieven voor de diensten die Energy Department aan de Wederpartij levert, worden vastgelegd in de Opdrachtbevestiging. Deze tarieven zijn gebaseerd op factoren zoals het type meter, de

uitleesfrequentie, de hoeveelheid verwerkte data en de operationele kosten die noodzakelijk zijn voor een correcte werking van het Platform.

A11.2 De vergoeding voor de dienstverlening wordt jaarlijks vooraf gefactureerd, tenzij in de Opdrachtbevestiging anders is overeengekomen. Binnen het Platform is een overzicht beschikbaar waarin de Wederpartij de geregistreerde slimme meters en de daarmee samenhangende kosten per organisatie kan inzien.

A11.3 Alle tarieven worden exclusief BTW weergegeven. Eventuele wettelijk verplichte belastingen of heffingen worden aanvullend in rekening gebracht.

A11.4 Indien netbeheerders, meetbedrijven of andere externe partijen aanvullende kosten in rekening brengen voor het leveren of ontsluiten van meetdata, worden deze kosten door Energy Department aan de Wederpartij doorbelast. Energy Department zal, indien van toepassing, vooraf toelichting geven op de aard en achtergrond van deze kosten.

A11.5 Energy Department behoudt zich het recht voor om de tarieven jaarlijks per 1 januari aan te passen, mits de Wederpartij ten minste één maand vooraf schriftelijk wordt geïnformeerd over de nieuwe tarieven.

A11.6 Jaarlijkse indexatie vindt plaats op basis van de CBS-index dienstenprijzen, categorie Computeradvisering (groep 6202). Deze indexatie kan zowel een verhoging als een verlaging van de tarieven tot gevolg hebben.

A11.7 Voor het overige zijn de betalingsbepalingen uit artikel 5 van de Algemene Voorwaarden van toepassing.

A12 - Vrijwaringen

A12.1 Energy Department vrijwaart de Wederpartij tegen aanspraken van derden wegens vermeende inbreuk op intellectuele eigendomsrechten die verband houden met de door Energy Department geleverde diensten, tenzij de claim voortvloeit uit wijzigingen of handelingen die door of namens de Wederpartij zijn aangebracht.

A12.2 De Wederpartij vrijwaart Energy Department tegen aanspraken van derden met betrekking tot gegevens - waaronder Persoonsgegevens - die door of namens de Wederpartij zijn verstrekt. De Wederpartij blijft verantwoordelijk voor de juistheid, rechtmatigheid en volledigheid van deze gegevens.

A12.3 Indien een derde een claim indient tegen een van de Partijen, informeert de betreffende Partij de andere Partij hiervan onmiddellijk schriftelijk. Partijen treden vervolgens in overleg om de claim efficiënt en rechtmatig af te handelen.

ONDERDEEL: VERWERKERSOVEREENKOMST (AVG)

Behorende bij Service-Addendum A - EMS Platform

De onderstaande bepalingen vormen een integraal en onlosmakelijk onderdeel van Service-Addendum A en geven nader invulling aan de wijze waarop Persoonsgegevens worden verwerkt binnen het kader van de EMS-dienstverlening. Door ondertekening van de Opdrachtbevestiging of het mandaat voor de EMS-dienst wordt de Wederpartij geacht van deze bepalingen kennis te hebben genomen en deze te hebben aanvaard. Afzonderlijke ondertekening is niet vereist.

A13 - Rollen en verantwoordelijkheden gegevensverwerking

A13.1 In het kader van de EMS-dienstverlening treedt Energy Department op als verwerker in de zin van artikel 4 sub 8 AVG. De Wederpartij is en blijft verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4 sub 7 AVG.

A13.2 Energy Department verwerkt Persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van en ten behoeve van de Wederpartij, overeenkomstig de instructies van de Wederpartij en binnen het kader van de overeengekomen dienstverlening. Elke verwerking die afwijkt van dit doel is verboden, tenzij deze noodzakelijk is vanwege een wettelijke verplichting. In dat geval informeert Energy Department de Wederpartij vooraf, tenzij de wet dit verbiedt.

A13.3 De Wederpartij is en blijft volledig verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de verwerking, de geldige wettelijke grondslag daarvoor en het adequaat informeren van betrokkenen over het gebruik van hun gegevens.

A13.4 Energy Department heeft geen zelfstandige verplichting om te controleren of de gegevens die worden aangeleverd rechtmatig zijn verkregen; zij mag uitgaan van de rechtmatigheid van de verwerking zoals bepaald door de Wederpartij.

A14 - Omschrijving van de verwerking

A14.1 De verwerking van Persoonsgegevens vindt plaats in het kader van het aanbieden en operationeel houden van het cloudgebaseerde EMS Platform. Binnen dit Platform worden gebruikersaccounts beheerd, worden gegevens gelogd om de technische werking te borgen en worden rapportages en visualisaties gegenereerd die de organisatie van de Wederpartij ondersteunen in haar energiebeheer.

A14.2 De Persoonsgegevens die hierbij kunnen worden verwerkt, bestaan vooral uit identificerende gegevens van gebruikers, zoals namen, e-mailadressen en accountinstellingen. Daarnaast worden automatisch gegenereerde gegevens verwerkt die voortkomen uit het gebruik van het Platform, zoals logbestanden, IP-adressen en activiteitenregistraties.

A14.3 Energieverbruiksdata wordt slechts als persoonsgegeven beschouwd wanneer deze herleidbaar is tot een natuurlijk persoon, bijvoorbeeld een ZZP'er of particuliere gebruiker. In dat geval vallen deze gegevens eveneens onder deze bepalingen.

A14.4 De specifieke verwerkingsactiviteiten, categorieën betrokkenen en categorieën gegevens worden nader gespecificeerd in de Opdrachtbevestiging, voor zover van toepassing.

A15 - Beveiligingsmaatregelen

A15.1 Energy Department treft technische en organisatorische maatregelen die passend zijn bij de aard en omvang van de verwerkte Persoonsgegevens, de risico's die met de verwerking samenhangen en de huidige stand van beveiligingstechniek. Deze maatregelen omvatten onder meer de bescherming van de

digitale infrastructuur, het gebruik van encryptie, het hanteren van toegangscontroles en het toepassen van procedures voor incidentdetectie en -afhandeling.

A15.2 Het Platform wordt continu bewaakt om ongeautoriseerde toegang te voorkomen, en Energy Department voert periodiek controles uit om kwetsbaarheden tijdig te detecteren en te verhelpen.

A15.3 De beveiligingsmaatregelen worden regelmatig geëvalueerd met het oog op nieuwe technische ontwikkelingen en bedreigingen. Waar mogelijk worden maatregelen toegepast die dataminimalisatie, pseudonimisering en encryptie bevorderen.

A15.4 Energy Department zorgt ervoor dat uitsluitend medewerkers of derden toegang hebben tot Persoonsgegevens wanneer dit strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van hun werkzaamheden. Zij waarborgt dat deze personen een contractuele geheimhoudingsplicht hebben en adequaat zijn geïnstrueerd over veilige omgang met Persoonsgegevens.

A16 - Subverwerkers

A16.1 Voor de uitvoering van bepaalde onderdelen van de dienstverlening kan Energy Department gebruikmaken van gespecialiseerde onderaannemers (subverwerkers). Hierbij kan gedacht worden aan hostingproviders, e-maildienstverleners of tools voor monitoring en beveiliging. Energy Department maakt op dit moment onder meer gebruik van Microsoft Azure, waarbij gegevens binnen de Europese Unie worden opgeslagen en verwerkt.

A16.2 Deze partijen zijn zorgvuldig geselecteerd op basis van hun beveiligingsniveau en betrouwbaarheid. Met iedere subverwerker sluit Energy Department een overeenkomst af waarin minimaal dezelfde waarborgen worden opgenomen als in deze Verwerkersovereenkomst.

A16.3 Indien Energy Department voornemens is een nieuwe subverwerker in te schakelen, zal zij de Wederpartij hiervan vooraf op de hoogte stellen. De Wederpartij heeft de mogelijkheid om bezwaar te maken wanneer de inschakeling van de nieuwe subverwerker redelijkerwijs niet verenigbaar is met haar privacybelangen.

A17 - Verwerking buiten de Europese Unie

A17.1 De Persoonsgegevens worden door Energy Department normaliter binnen de Europese Economische Ruimte verwerkt. Indien gegevens toch buiten de EU moeten worden verwerkt, zal Energy Department uitsluitend gebruikmaken van mechanismen die de AVG toestaat, zoals een adequaatheidsbesluit of de Europese modelcontracten (Standard Contractual Clauses). Hierdoor blijft het niveau van gegevensbescherming gelijkwaardig aan dat binnen de EU.

A18 - Rechten van betrokkenen

A18.1 Wanneer betrokkenen verzoeken indienen tot inzage, correctie, verwijdering, dataportabiliteit of beperking van verwerking, zal de Wederpartij deze verzoeken inhoudelijk beoordelen. Energy Department ondersteunt hierbij door toegang te bieden tot relevante gegevens of door technische handelingen uit te voeren die nodig zijn om aan het verzoek te kunnen voldoen.

A18.2 Energy Department zal nooit rechtstreeks reageren naar betrokkenen, tenzij de Wederpartij dit uitdrukkelijk verzoekt of de wet dit verplicht stelt.

A19 - Datalekken en meldprocedure

A19.1 Indien zich een inbreuk op de beveiliging voordoet die leidt tot verlies, vernietiging, ongeoorloofde toegang of openbaarmaking van Persoonsgegevens, zal Energy Department de Wederpartij hiervan onmiddellijk, en in elk geval binnen vierentwintig (24) uur, op de hoogte stellen.

A19.2 Deze melding bevat een beschrijving van het incident, de mogelijke gevolgen, de categorieën gegevens die zijn getroffen en de maatregelen die Energy Department heeft getroffen of nog zal treffen om verdere schade te beperken.

A19.3 De Wederpartij is verantwoordelijk voor het melden van het datalek aan de Autoriteit Persoonsgegevens en - indien vereist - aan de betrokkenen.

A20 - Audits

A20.1 De Wederpartij heeft het recht om controle uit te oefenen op de naleving van deze bepalingen. Zij kan daartoe een audit laten uitvoeren, mits deze met een redelijke termijn wordt aangekondigd en geen onevenredige verstoring veroorzaakt in de bedrijfsvoering van Energy Department.

A20.2 Wanneer een audit aantoonbaar ernstige tekortkomingen aan het licht brengt die aan Energy Department toe te rekenen zijn, komen de kosten hiervan voor rekening van Energy Department. In alle andere gevallen zijn deze kosten voor de Wederpartij.

A21 - Teruggave en verwijdering van gegevens na beëindiging

A21.1 Na beëindiging van de EMS-dienstverlening zullen alle Persoonsgegevens die door Energy Department worden verwerkt op aanwijzing van de Wederpartij worden verwijderd of geretourneerd.

A21.2 Energy Department zal deze gegevens binnen dertig (30) dagen uit haar actieve systemen verwijderen en zal vervolgens, binnen de grenzen van redelijke retentietermijnen van back-ups, zorgdragen voor verdere verwijdering.

A21.3 Energy Department bewaart geen Persoonsgegevens nadat de verwerking is beëindigd, tenzij een wettelijke bewaarplicht dit vereist.

A22 - Aansprakelijkheid gegevensverwerking

A22.1 Voor de aansprakelijkheid met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens gelden de bepalingen zoals opgenomen in artikel 16 van de Algemene Voorwaarden, tenzij de AVG of dwingende wetgeving anders voorschrijft.

A22.2 Indien een toezichthouder een boete oplegt die het gevolg is van een toerekenbare overtreding door één der Partijen, komt deze boete uitsluitend voor rekening van de desbetreffende Partij.

SERVICE-ADDENDUM B

ADVIES EN ENERGIEPRESTATIE

(Energielabels, energieprestatie-rapporten en maatwerkadvies)

Dit Service-Addendum vormt een integraal en onlosmakelijk onderdeel van de Algemene Voorwaarden van Energy Department B.V. en is van toepassing op diensten op het gebied van energieprestatie-advisering, het opstellen van energielabels en het verrichten van maatwerkadviezen. Door ondertekening van de Opdrachtbevestiging of het mandaat voor deze diensten wordt de Wederpartij geacht kennis te hebben genomen van en in te stemmen met alle bepalingen van dit Service-Addendum.

B1 - Scope van de dienstverlening

B1.1 De dienstverlening onder dit Service-Addendum omvat het uitvoeren van energieprestatie-onderzoeken, het opstellen van energieprestatie-rapporten, het registreren van energielabels en het verstrekken van maatwerkadviezen op het gebied van energiebesparing en verduurzaming van gebouwen.

B1.2 De opdracht wordt uitgevoerd naar beste inzicht en vermogen en volgens de wettelijke eisen zoals vastgelegd in de NTA 8800 (meest recente versie) en overige toepasselijke wet- en regelgeving.

B1.3 De specifieke scope, locatie(s), type gebouw(en) en overige operationele specificaties worden vastgelegd in de Opdrachtbevestiging.

B2 - Verplichtingen Energy Department

B2.1 Energy Department stelt de Wederpartij het volledige en vigerende certificaat ter beschikking waarmee zij gerechtigd is energieprestatie-rapporten op te stellen en te registreren. De actuele certificaten zijn beschikbaar via de website van de certificerende instelling.

B2.2 Het certificaat heeft uitsluitend betrekking op het maken en afgeven van energieprestatie-rapporten.

B2.3 De Wederpartij heeft het recht om het volledige projectdossier op te vragen.

B2.4 De uit het onderzoek van de woning of het pand verkregen gegevens zullen worden geregistreerd in een landelijk gegevensbestand bij RVO. Het is mogelijk dat de certificerende instelling (SKGIKOB) een controlebezoek zal uitvoeren.

B2.5 Energy Department informeert de Wederpartij indien een certificatie-instelling een of meerdere energieprestatie-rapporten intrekt.

B2.6 Energy Department informeert de Wederpartij dat de vigerende certificatie-instelling mogelijk een controleonderzoek zal uitvoeren en dat het niet verkrijgen van toegang tot een woning, woongebouw of utiliteitsgebouw ten behoeve van een controleonderzoek kan leiden tot verwijdering van het energieprestatierapport of maatwerkadvies uit het landelijk gegevensbestand van geregistreerde energieprestatierapporten.

B3 - Verplichtingen Wederpartij

B3.1 De Wederpartij is verantwoordelijk voor het verlenen van tijdige en onbelemmerde toegang tot de te onderzoeken gebouwen, woningen of panden.

B3.2 De Wederpartij verstrekt alle relevante documentatie en informatie over het gebouw die nodig is voor een correcte uitvoering van het onderzoek, waaronder bouwtekeningen, installatiegegevens en eerder opgestelde energieprestatierapporten.

B3.3 De Wederpartij draagt er zorg voor dat de te onderzoeken ruimten toegankelijk en representatief zijn ten tijde van het onderzoek.

B4 - Facturatie en betaling

B4.1 Tenzij anders overeengekomen in de Opdrachtbevestiging, factureert Energy Department 50% van het geoffreerde bedrag binnen twee (2) weken na ondertekening van de Opdrachtbevestiging. De resterende 50% wordt gefactureerd binnen twee (2) weken na afronding van de opdracht conform de gestelde onderdelen van de Opdrachtbevestiging.

B4.2 Voor het overige zijn de betalingsbepalingen uit artikel 5 van de Algemene Voorwaarden van toepassing.

B5 - Aansprakelijkheid Advies en Energieprestatie

B5.1 In aanvulling op artikel 16 van de Algemene Voorwaarden geldt voor diensten onder dit Service-Addendum het volgende:

B5.2 Energy Department is uitsluitend aansprakelijk voor schade die het directe gevolg is van aantoonbare onjuiste rendementsberekeningen die Energy Department aangerekend kunnen worden, voor zover die gebaseerd zijn op de in het energieprestatierapport weergegeven feiten.

B5.3 Voor schade veroorzaakt door niet, niet-tijdige, niet-volledige of niet behoorlijke uitvoering van werkzaamheden is Energy Department slechts aansprakelijk in geval van opzet of grove schuld. Dit geldt evenzo ingeval bij registratie van een energielabel welke naderhand dient te worden herzien.

B5.4 Onverminderd het voorgaande is de totale aansprakelijkheid van Energy Department onder dit Service-Addendum in elk geval beperkt tot een bedrag van € 10.000,- en nooit meer dan het maximum gedeclareerde honorarium dat Energy Department binnen het kader van de betreffende opdracht heeft ontvangen over de periode van de laatste drie maanden, direct voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis.

B5.5 Energy Department is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gederfde winst, gemiste besparingen of schade door bedrijfsstagnatie.

B6 - Afsluiting en goedkeuring

B6.1 Zodra de betaaltermijn van de eindafrekening is verlopen en de Wederpartij geen inhoudelijk bezwaar over de uitvoering van de opdracht heeft gegeven, wordt de opdracht als 'goedgekeurd' beschouwd en daarmee is de opdracht officieel afgesloten.

SERVICE-ADDENDUM C

DUURZAAMHEIDSADVIES

Dit Service-Addendum vormt een integraal en onlosmakelijk onderdeel van de Algemene Voorwaarden van Energy Department B.V. en is van toepassing op diensten op het gebied van duurzaamheidsadvies. Door ondertekening van de Opdrachtbevestiging of het mandaat voor deze diensten wordt de Wederpartij geacht kennis te hebben genomen van en in te stemmen met alle bepalingen van dit Service-Addendum.

C1 - Scope van de dienstverlening

C1.1 De dienstverlening onder dit Service-Addendum omvat het verstrekken van adviezen, analyses en rapportages op het gebied van duurzaamheid, energietransitie, CO₂-reductie en verduurzaming van bedrijfsprocessen, gebouwen en installaties.

C1.2 De specifieke scope, deliverables en overige operationele specificaties worden vastgelegd in de Opdrachtbevestiging.

C1.3 Energy Department voert de opdracht uit naar beste inzicht en vermogen, met inachtneming van de op dat moment geldende wet- en regelgeving, normeringen en best practices op het gebied van duurzaamheid.

C2 - Facturatie en betaling

C2.1 Tenzij anders overeengekomen in de Opdrachtbevestiging, factureert Energy Department 50% van het geoffreerde bedrag binnen twee (2) weken na ondertekening van de Opdrachtbevestiging. De resterende 50% wordt gefactureerd binnen twee (2) weken na afronding van de opdracht conform de gestelde onderdelen van de Opdrachtbevestiging.

C2.2 Voor het overige zijn de betalingsbepalingen uit artikel 5 van de Algemene Voorwaarden van toepassing.

C3 - Aansprakelijkheid Duurzaamheidsadvies

C3.1 In aanvulling op artikel 16 van de Algemene Voorwaarden geldt voor diensten onder dit Service-Addendum dat Energy Department uitsluitend aansprakelijk is voor directe schade die het aantoonbare gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de opdracht.

C3.2 De Wederpartij erkent dat duurzaamheidsadviezen worden verstrekt op basis van de ten tijde van het advies beschikbare informatie, wet- en regelgeving en marktomstandigheden. Energy Department is niet aansprakelijk voor de gevolgen van latere wijzigingen in wet- en regelgeving, subsidieregelingen of marktomstandigheden.

C3.3 De Wederpartij blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de beslissingen die zij op basis van het advies neemt.

