

**ALGEMENE VOORWAARDEN VAN TWINFIELD**

**Twinfield**

**VOOR ABONNEES**



**Wolters Kluwer**

When you have to be right

# Twinfield

## ALGEMENE VOORWAARDEN VAN TWINFIELD VOOR ABONNEES

### ALGEMEEN

#### 1. DEFINITIES

**1.1** In deze voorwaarden wordt gebruik gemaakt van de volgende definities:

- Administratie:** een boekhouding die wordt gevoerd met gebruikmaking van de Webdienst;
- Abonnee:** de natuurlijke of rechtspersoon die het Opdrachtformulier heeft ingediend en daarmee de Abonnementsovereenkomst is aangegaan;
- Abonnement:** een Boekhoudabonnement of een Extern Abonnement;
- Abonnementsovereenkomst:** de in artikel 2.1 genoemde overeenkomst;
- Abonnementsvoorwaarden:** de voor elk van de Abonnementen van Abonnee geldende voorwaarden zoals die kenbaar zijn gemaakt via de website van Twinfield;
- Bijzondere voorwaarden:** eventueel tussen Partijen overeengekomen bijzondere voorwaarden;
- Boekhoudabonnement:** een abonnement op de Webdienst waarmee een Gebruiker toegang heeft tot één of meerdere Zelfstandige Administraties;
- Extern Abonnement:** een abonnement op de Webdienst waarmee een Gebruiker namens Abonnee toegang heeft tot één of meerdere Externe Administraties;
- Externe Administratie:** een Administratie die door een Twinfield Partner wordt gevoerd ten behoeve van Abonnee en waartoe Abonnee toegang heeft via de Webdienst;
- Gebruiker:** een natuurlijk persoon die namens en ten behoeve van Abonnee gebruik maakt van de Webdienst en toegang heeft tot één of meerdere Externe of Zelfstandige Administraties;
- Hoofdgebruiker:** een Gebruiker die door Abonnee is aangesteld als beheerder van de Omgeving;
- Melding:** een melding van een Gebruiker aan Twinfield van een probleem met betrekking tot de Webdienst of een vraag over het gebruik of de implementatie van de Webdienst;
- Omgeving:** een omgeving binnen de Webdienst waarvan Abonnee het exclusieve gebruik heeft;
- Ondersteuning:** ondersteuning bij het gebruik van de Webdienst overeenkomstig artikel 16;
- Opdrachtformulier:** een door Abonnee ingevuld en aan Twinfield verstuurd elektronisch opdrachtformulier op de website van Twinfield, of een ander stuk waarin deze voorwaarden van toepassing zijn verklaard;
- Partijen:** Abonnee en Twinfield;
- Partneromgeving:** een omgeving binnen de Webdienst waarvan een Twinfield Partner het exclusieve gebruik heeft;
- Prijslijst:** de actuele prijslijst van Twinfield voor het gebruik van de Webdienst en aanverwante diensten;
- Servers:** een aantal door Twinfield beheerde computers en andere hardware, waarop webserverondersteunende- en databaseprogrammatuur is geïnstalleerd, die uitsluitend worden gebruikt om de Webdienst te leveren via het Internet;
- Servicetijden:** de openingstijden van de helpdesk van Twinfield, te weten maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 18.00 uur Nederlandse tijd;
- Twinfield:** Twinfield International NV, gevestigd te Wijk bij Duurstede en kantoorhoudende aan de Beek 9-15 te 3871 MS Hoevelaken;
- Twinfield Partner:** een accountants- of administratiekantoor of andere dienstverlener die een Partneromgeving heeft en Administraties voert voor zijn klanten;
- Webdienst:** de door Twinfield geleverde online internettoepassing voor het voeren van boekhoudingen;
- Zelfstandige Administratie:** een Administratie in de Webdienst, die door Abonnee wordt gevoerd op basis van een Abonnement.

## 2. TOEPASSELIJKHEID EN RANGORDE

**2.1** Deze voorwaarden vormen samen met het Opdrachtformulier, de Abonnementvoorwaarden en eventuele Bijzondere Voorwaarden de Abonnementsovereenkomst tussen Abonnee en Twinfield en zijn tussen Abonnee en Twinfield van toepassing. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle Abonnementen van Abonnee en alle aan Abonnee verleende diensten. Eventuele eigen algemene voorwaarden van Abonnee zijn niet van toepassing.

**2.2** De documenten die deel uitmaken van de Abonnementsovereenkomst hebben de volgende rangorde: het Opdrachtformulier; eventuele Bijzondere Voorwaarden; de Abonnementvoorwaarden; deze voorwaarden. In geval van tegenstrijdigheid prevaleert het eerstgenoemde document.

**2.3** Twinfield heeft het recht de Abonnementsovereenkomst te wijzigen. Twinfield zal een wijziging tenminste 30 dagen van tevoren aan Abonnee mededelen. Een wijziging wordt geacht door Abonnee te zijn geaccepteerd en treedt op de door Twinfield aangegeven datum in werking, tenzij Abonnee binnen 30 dagen na de mededeling schriftelijk aan Twinfield mededeelt dat hij de wijziging niet accepteert. In dat geval heeft Twinfield het recht de Abonnementsovereenkomst te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen.

## 3. ABONNEMENTEN

**3.1** Een Boekhoudabonnement geeft Abonnee het recht één Gebruiker toegang te geven tot de Webdienst en deze ten hoogste 5 Zelfstandige Administraties voor Abonnee of met Abonnee verbonden ondernemingen te laten voeren. De toepassingsmogelijkheden en rechten die een Boekhoudabonnement biedt zijn afhankelijk van de abonnementsvorm. Abonnee mag een accountants- of administratiekantoor of soortgelijke dienstverlener inzage in zijn Zelfstandige Administraties geven. Twinfield mag verlangen dat een dergelijk accountants- of administratiekantoor of andere dienstverlener voldoet aan door Twinfield te stellen voorwaarden.

**3.2** Als Abonnee meer Gebruikers toegang tot zijn Zelfstandige Administraties wil verlenen of een Gebruiker toegang tot meer dan 5 Zelfstandige Administraties wil verlenen, dient hij één extra

Boekhoudabonnement te sluiten per extra Gebruiker en per 5 extra Zelfstandige Administraties waartoe een Gebruiker toegang krijgt.

**3.3** Een Extern Abonnement geeft Abonnee het recht één Gebruiker toegang te geven tot ten hoogste 5 Externe Administraties, om daarin inzage te hebben en/of bepaalde boekingen te doen en/of bepaalde taken met betrekking tot die Administraties uit te voeren. De toepassingsmogelijkheden en rechten die een Extern Abonnement biedt zijn afhankelijk van de abonnementsvorm.

**3.4** Als Abonnee meer Gebruikers toegang tot zijn Externe Administraties wil verlenen of Gebruikers toegang tot meer Externe Administraties wil verlenen, dient hij één extra Extern Abonnement te sluiten per extra Gebruiker en per 5 extra Externe Administraties waartoe een Gebruiker toegang krijgt.

**3.5** Abonnee verklaart zich bekend en stemt in met de mogelijkheden en de rechten die elk door hem gesloten Abonnement biedt.

**3.6** Twinfield zal op schriftelijk verzoek van Abonnee Zelfstandige of Externe Administraties, Gebruikers en Abonnementen aanmaken, of Zelfstandige of Externe Administraties, Gebruikers en Abonnementen uit de Webdienst verwijderen. Als het aantal Gebruikers of Administraties of de toepassingsmogelijkheden waarvan een Gebruiker gebruik maakt op enig moment niet overeenstemmen met de Abonnementen van Abonnee, is Twinfield gerechtigd één extra Abonnement in rekening te brengen per extra Gebruiker en per 5 extra Administraties waartoe een Gebruiker toegang heeft. Bovendien is Twinfield gerechtigd voor elke Gebruiker de abonnementsvorm in rekening te brengen die overeenstemt met de meest uitgebreide door die Gebruiker gebruikte of aan die Gebruiker geboden toepassingsmogelijkheden van de Webdienst.

**3.7** Met uitzondering van het bepaalde in artikel 3.1 mag Abonnee alleen eigen functionarissen, werknemers en personen die bij Abonnee werkzaam zijn als Gebruikers aanmelden. Abonnee dient desverzocht aan te tonen en draagt de bewijslast dat een Gebruiker aan deze voorwaarde voldoet.

**3.8** Als Abonnee voldoet aan de door Twinfield te stellen voorwaarden voor first level abonnees, komt hij in aanmerking voor een Omgeving. Abonnee zal in dat

geval het exclusieve gebruik hebben van de Omgeving voor het voeren van zijn Zelfstandige Administraties. Abonnee kan Zelfstandige Administraties, Hoofdgebruiker en Gebruikers aanmaken in de Omgeving en dient in de Omgeving te registreren tot welke Administraties elke Gebruiker toegang heeft en welk Abonnement voor elk van de Gebruikers geldt. Als Abonnee een Omgeving heeft, mag hij geen Zelfstandige Administraties openen of voeren buiten de Omgeving. Artikel 3.6 geldt dienovereenkomstig voor Gebruikers en Administraties die door Abonnee in de Omgeving zijn aangemaakt en in de Omgeving geregistreerde Abonnementen.

#### **4. VERGOEDING VOOR ABONNEMENTEN**

**4.1** De vergoeding voor Abonnementen is per maand achteraf verschuldigd en wordt berekend over het maximale aantal Abonnementen van Abonnee en de meest uitgebreide abonnementsvorm voor elke Gebruiker gedurende de desbetreffende maand.

**4.2** Twinfield is bevoegd Gebruikers en Administraties af te sluiten van de Webdienst, als het aantal Gebruikers, het aantal Administraties, het aantal Administraties waartoe een Gebruiker toegang heeft of de toepassingsmogelijkheden waarvan een Gebruiker gebruikt maakt niet overeenstemmen met de Abonnementen van Abonnee. Bovendien is Twinfield bevoegd een Gebruiker af te sluiten van de Webservice als aannemelijk is dat deze niet voldoet aan de voorwaarde van artikel 3.7. Twinfield is bevoegd een Zelfstandige Administratie af te sluiten van de Webdienst, als deze Administratie geen betrekking heeft op de onderneming van Abonnee of een met Abonnee gelieerde onderneming.

**4.3** Abonnee dient Twinfield tijdig te informeren als hij een Abonnement of een Administratie of het gebruik van de Webdienst door een Gebruiker wenst te beëindigen of te staken. Als Abonnee een Omgeving heeft, is Abonnee verantwoordelijk voor de tijdige verwijdering uit de Omgeving van Administraties en Abonnementen die hij niet langer gebruikt en Gebruikers die hij niet langer tot de Omgeving of bepaalde Administraties wil toelaten. Abonnee is de vergoeding verschuldigd voor elk Abonnement, totdat het Abonnement en de desbetreffende Gebruiker en Administraties uit de

Webservice respectievelijk de Omgeving zijn verwijderd en de voor het Abonnement geldende looptijd en opzegtermijn is verstreken.

#### **5. PRIJZEN EN BETALING**

**5.1** De prijzen voor het gebruik van de Webservice en aanverwante diensten zijn genoemd in de Prijslijst. Deze prijzen zijn exclusief BTW. De prijzen van diensten die niet in de Prijslijst zijn opgenomen worden in onderling overleg tussen Partijen overeengekomen.

**5.2** Twinfield is gerechtigd om haar prijzen jaarlijks te verhogen met een percentage dat gelijk is aan de stijging van de consumentenprijzen zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek gedurende het voorgaande kalenderjaar en naar boven af te ronden op bedragen in hele euro's.

**5.3** Twinfield zal Abonnee maandelijks een factuur sturen voor het gebruik van de Webdienst in de voorgaande maand. De vergoeding voor trainingen is vooraf verschuldigd. Consultancy diensten worden in rekening gebracht nadat deze zijn verleend. Consultancy diensten die worden verleend gedurende meerdere kalendermaanden worden maandelijks achteraf gefactureerd. Twinfield is gerechtigd vooruitbetaling te verlangen van de vergoeding voor Consultancy diensten.

**5.4** Abonnee dient de rekeningen van Twinfield binnen 14 dagen te voldoen. Als Abonnee bezwaar heeft tegen een factuur, dient hij dat binnen 2 maanden na de factuurdatum aan Twinfield kenbaar te maken. Als binnen deze termijn geen bezwaar wordt gemaakt, staat de verschuldigdheid van het factuurbedrag daarmee vast. Bij niet tijdige betaling is Abonnee in verzuim. Niet tijdige betaling geldt als wezenlijke tekortkoming in de nakoming van de Abonnementsovereenkomst.

**5.5** Twinfield kan Abonnee verzoeken te betalen door middel van automatische incasso. In dat geval wordt het gefactureerde bedrag afgeschreven van de bankrekening van Abonnee op de factuurdatum. Als Abonnee niet instemt met automatische incasso, geen betaling plaatsvindt, of de incasso wordt gestorneerd, is Twinfield gerechtigd een administratievergoeding aan Abonnee in rekening te brengen van maximaal € 5,- per factuur.

**5.6** Betalingen door Abonnee strekken in de eerste plaats ter voldoening van de oudste nog openstaande

factuur van Twinfield, ook als Abonnee de betaling voor een ander doel wil aanwenden. Partner is niet gerechtigd enig door haar verschuldigd bedrag in te houden of te verrekenen of de betaling daarvan op te schorten.

**5.7** Twinfield is gerechtigd de gegevens in de Omgeving met betrekking tot het gebruikersbeheer al dan niet automatisch uit te lezen en deze te gebruiken voor de berekening van de door Abonnee verschuldigde vergoedingen. Twinfield is tevens gerechtigd het aantal Gebruikers, Administraties en Abonnementen dat door Abonnee in de Omgeving is ingevoerd te controleren.

**5.8** Als Abonnee een factuur van Twinfield niet tijdig betaalt, is Twinfield gerechtigd:

- a.** over het verschuldigde bedrag rente in rekening te brengen tegen een percentage gelijk aan de 3-maands Euribor rente plus 4% per jaar vanaf de dag van de opeisbaarheid tot de dag van betaling. Twinfield is tevens gerechtigd, in plaats van deze rente, wettelijke rente ex artikel 6:119a BW van Abonnee te vorderen;
- b.** de toegang van Abonnee tot de Webdienst op te schorten tot Abonnee haar betalingsverplichtingen heeft voldaan.

**5.9** Alle door Abonnee aan Twinfield verschuldigde bedragen worden onmiddellijk opeisbaar bij beëindiging van de Abonnementsovereenkomst.

## **6. AANSPRAKELIJKHEID**

**6.1** De aansprakelijkheid van Twinfield jegens Abonnee uit welke hoofde dan ook is beperkt tot een bedrag ter grootte van de door Abonnee aan Twinfield betaalde vergoeding voor het gebruik van de Webdienst gedurende de periode van 12 maanden voorafgaande aan de gebeurtenis waardoor de schade is veroorzaakt. Twinfield is niet aansprakelijk voor schade van Abonnee ten gevolge van omzet of winstderving, reputatieschade of bedrijfsstilstand, of beschadiging of verlies van gegevens. Twinfield kan geen beroep doen op deze aansprakelijkheidsbeperking als de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van Twinfield of leidinggevende functionarissen van Twinfield.

**6.2** Naast Twinfield kan iedere maatschappij die tot dezelfde groep als Twinfield behoort en iedere werknemer en hulppersoon van Twinfield zich op de aansprakelijkheidsbeperking van artikel 6.1 beroepen.

**6.3** Dit artikel 6 blijft van kracht na beëindiging van de Abonnementsovereenkomst.

## **7. VRIJWARING**

**7.1** Abonnee zal Twinfield schadeloos stellen voor alle schade die Twinfield mocht lijden en alle kosten die Twinfield mocht maken (waaronder begrepen advocaatkosten) ten gevolge van:

- a.** inbreuk op of niet nakoming van één van de artikelen 12.7, 12.13, 15.2 en 15.6;
- b.** een vordering van een derde wegens niet geoorloofd gebruik van de Webdienst of wijzigingen aan de Webdienst door Abonnee;
- c.** een vordering van een Twinfield Partner die het gevolg is van of betrekking heeft op het gebruik door Abonnee of tekortkomingen van Abonnee in het gebruik van de Webdienst;
- d.** vorderingen van derden wegens onrechtmatige opslag of uitwisseling van gegevens via de Webdienst door Abonnee of een Gebruiker.

**7.2** Dit artikel 7 blijft van kracht na beëindiging van een Abonnementsovereenkomst.

## **8. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN EN RECHTEN MET BETREKKING TOT DE ADMINISTRATIES**

**8.1** Alle intellectuele eigendomsrechten op de Webdienst, waaronder begrepen het functionele en technische ontwerp, de vormgeving, de programmering, de databaseopbouw, de gebruiksmogelijkheden en de broncode van de Webdienst, en alle daarmee verband houdende documenten berusten uitsluitend bij Twinfield of haar licentiegever. De levering of het gebruik van de Webdienst of enige andere dienst of product door Twinfield heeft geen overdracht van enig intellectueel eigendomsrecht aan Abonnee tot gevolg.

**8.2** Alle rechten van welke aard dan ook met betrekking tot de gegevens in een Zelfstandige Administratie berusten bij Abonnee.

**8.3** Twinfield zal op verzoek van Abonnee en voor rekening van Abonnee meewerken aan het overzetten van Externe Administraties die door een Twinfield Partner voor Abonnee werden gevoerd naar de Partner Omgeving van een andere Twinfield Partner of een omgeving van Twinfield of het overzetten van een Zelfstandige Administratie naar een Partner Omgeving.

Twinfield staat er niet voor in dat de overzetting mogelijk is of door de eerst genoemde Twinfield Partner wordt toegestaan en is niet aansprakelijk voor het resultaat van de overzetting. Abonnee is voor de overzetting het in de Prijslijst genoemde tarief verschuldigd.

## 9. DUUR EN BEËINDIGING

**9.1** Een Abonnement wordt aangegaan voor onbepaalde tijd en heeft een minimumduur van één jaar, behoudens in geval van beëindiging van de Abonnementsovereenkomst op grond van artikel 9.3. Abonnementen kunnen met inachtneming van de voornoemde minimumduur door beide Partijen worden opgezegd tegen het einde van een maand met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen.

**9.2** De Abonnementsovereenkomst treedt in werking op het moment van indiening van het Opdrachtformulier door Abonnee en eindigt automatisch als alle Abonnementen zijn beëindigd.

**9.3** Onverminderd enig ander recht van de desbetreffende Partij, is elk van de Partijen bevoegd de Abonnementsovereenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn, als:

- a.** de andere Partij wezenlijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen en zijn verplichtingen niet alsnog nakomt binnen 30 dagen nadat hij daartoe schriftelijk is gesommeerd;
- b.** de andere Partij herhaaldelijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, zodat aannemelijk is dat hij niet bereid of in staat is om de Abonnementsovereenkomst deugdelijk na te komen;
- c.** de andere Partij in staat van faillissement of in surseance van betaling verkeert;
- d.** op de andere Partij een soortgelijke maatregel naar buitenlands recht van toepassing is; of
- e.** de andere Partij haar bedrijf heeft gestaakt.

**9.4** Bij beëindiging van de Abonnementsovereenkomst eindigen alle Abonnementen van rechtswege.

**9.5** Zodra de Abonnementsovereenkomst om wat voor reden dan ook eindigt:

- a.** heeft Abonnee geen toegang meer tot de Webdienst;
- b.** eindigt het recht van Abonnee om gebruik te maken van de Webdienst en zal Abonnee ieder gebruik

van de Webdienst onmiddellijk staken en gestaakt houden;

**c.** is Twinfield niet langer verantwoordelijk voor het behoud van de gegevens in de Zelfstandige Administraties en de Omgeving. De in artikel 21.2 genoemde gegevens zullen aan Abonnee ter beschikking worden gesteld, mits Abonnee dat binnen één maand na de beëindiging schriftelijk aan Twinfield verzoekt. In dat geval is artikel 21.2 van toepassing;

**d.** blijven alle rechten van elk der Partijen die zijn ontstaan of betrekking hebben op de periode voor de beëindiging van de Partnerovereenkomst en alle bedingen ten aanzien waarvan is overeengekomen of het de bedoeling is dat deze na de beëindiging voortduren onverminderd van kracht.

**9.6** In geval van beëindiging van een Zelfstandige Administratie of alle Abonnementen die betrekking hebben op een Zelfstandige Administratie is Twinfield niet langer verantwoordelijk voor het behoud van de gegevens in die Administratie. De in artikel 21.2 genoemde gegevens zullen aan Abonnee ter beschikking worden gesteld, mits Abonnee dat binnen één maand na de beëindiging van de Administratie, respectievelijk het laatste Abonnement, schriftelijk aan Twinfield verzoekt. In dat geval is artikel 21.2 van toepassing.

**9.7** Twinfield is gerechtigd kosten in rekening te brengen voor het bewaren van gegevens na beëindiging van een Zelfstandige Administratie of alle op een Zelfstandige Administratie betrekking hebbende Abonnementen.

## 10. OVERMACHT

**10.1** Een tekortkoming in de nakoming van de Abonnementsovereenkomst zal niet aan Twinfield worden toegerekend en Twinfield zal niet gehouden zijn tot enige schadevergoeding als de tekortkoming het gevolg is van overmacht. Onder overmacht wordt begrepen tekortkomingen van leveranciers van Twinfield, overheidsmaatregelen en- voorschriften, stakingen, elektriciteit-, internet- en telefoonstoringen en andere omstandigheden waarop Twinfield geen invloed kan uitoefenen.

**10.2** Als een tekortkoming in de nakoming van de Abonnementsovereenkomst door Twinfield ten gevolge van overmacht langer dan 60 dagen duurt,

kunnen beide Partijen de Abonnementsovereenkomst beëindigen, mits zij hun voornemen om tot beëindiging over te gaan tenminste 14 dagen van tevoren hebben medegedeeld en Twinfield de nakoming van de Abonnementsovereenkomst in de tussentijd niet heeft hervat.

## 11. DIVERSEN

**11.1** Abonnee stemt ermee in dat Twinfield in reclame-uitingen en brochures vermeldt dat Abonnee gebruik maakt van de Webdienst en daarbij de naam en het logo van Abonnee gebruikt.

**11.2** Abonnee stemt ermee in dat hij mededelingen, nieuwsbrieven, reclame-uitingen en andere berichten van Twinfield ontvangt op het door haar opgegeven e-mailadres. Als Abonnee deze berichten niet wenst te ontvangen, kan hij dat doorgeven aan Twinfield via de website van Twinfield of per mail naar [cso@twinfield.com](mailto:cso@twinfield.com).

**11.3** Alle kennisgevingen van Abonnee aan Twinfield moeten schriftelijk plaatsvinden en kunnen worden gedaan per e-mail naar [cso@twinfield.com](mailto:cso@twinfield.com). Abonnee heeft de bewijslast dat een e-mail of andere schriftelijke mededeling door Twinfield is ontvangen. Alle kennisgevingen aan Abonnee kunnen worden gedaan door middel van een e-mail of een bericht in de Webdienst.

**11.4** De Abonnementsovereenkomst kan uitsluitend worden gewijzigd overeenkomstig artikel 2.3 of door middel van een door beide Partijen getekende overeenkomst.

**11.5** Abonnee mag zijn rechten en verplichtingen uit de Abonnementsovereenkomst zonder schriftelijke toestemming van Twinfield niet overdragen of verpanden of daarvan door een derde gebruik laten maken.

**11.6** Twinfield is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Abonnementsovereenkomst over te dragen of te verpanden of daarover op andere wijze te beschikken. Twinfield is bevoegd om de uitvoering van de Abonnementsovereenkomst geheel of gedeeltelijk aan derden uit te besteden.

**11.7** Op de Abonnementsovereenkomst en alle andere overeenkomsten en rechtsverhoudingen tussen Partijen is Nederlands recht van toepassing.

**11.8** De Rechtbank Amsterdam is exclusief bevoegd om kennis te nemen van geschillen met betrekking tot de inhoud en uitvoering van de Abonnementsovereenkomst en alle nadere overeenkomsten en rechtsbetrekkingen tussen Partijen.

## GEBRUIK VAN DE WEBDIENST

### 12. LEVERING EN GEBRUIK VAN DE WEBDIENST

**12.1** De Webdienst wordt geleverd vanuit een centrale locatie en is een generiek product. De Webdienst wordt niet specifiek voor Abonnee onderhouden.

**12.2** Twinfield zal Abonnee binnen 5 werkdagen na inwerkingtreding van de Abonnementsovereenkomst de URL van de Webdienst, een gebruikerscode en een wachtwoord verstrekken. Abonnee kan Twinfield met behulp van deze gegevens instrueren om andere Abonnementen, Zelfstandige Administraties en Gebruikers aan te maken.

**12.3** Als Abonnee een Omgeving heeft, zal Abonnee de Webservice gebruiken om zijn Zelfstandige Administraties te voeren en zijn Zelfstandige Administraties en de Omgeving te beheren. Abonnee heeft in dat geval uitsluitend toegang tot de Omgeving en de Administraties in de Omgeving.

**12.4** Als een tweede gebruiker toegang probeert te krijgen tot de Webdienst met een combinatie van gebruikerscode en wachtwoord die al in gebruik is, wordt de bestaande verbinding automatisch verbroken.

**12.5** De Omgeving bevat 2 Sjabloonadministraties. Abonnee is bevoegd kosteloos 5 Sjabloonadministraties in te voeren in de Omgeving.

**12.6** Twinfield is gerechtigd de gebruiksmogelijkheden van de Webdienst van tijd tot tijd te verbeteren of te wijzigen en fouten in de Webdienst te herstellen. Twinfield zal zich maximaal inspannen om fouten in de Webdienst te herstellen, maar kan er niet voor instaan dat de Webdienst foutloos is of alle fouten worden hersteld. Als een functionaliteit wordt gewijzigd, zal Twinfield Abonnee daarover informeren via de Webdiensten of door middel van een e-mail aan de Hoofdgebruiker.

**12.7** De Gebruikers bepalen welke gegevens met behulp van de Webdienst wordt opgeslagen en uitgewisseld. Twinfield neemt geen kennis van deze

gegevens. Abonnee is ervoor verantwoordelijk dat de gegevens die Gebruikers opslaan en uitwisselen via de Webdienst rechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Twinfield aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor het opslaan of uitwisselen van gegevens via de Webdienst.

**12.8** Twinfield is niet verantwoordelijk voor de juistheid van door Gebruikers ingevoerde gegevens of de nakoming van boekhoudkundige regels door Gebruikers. Twinfield spant zich ervoor in dat boekingen correct worden verwerkt en gevalideerd. Foute boekingen van Gebruikers worden niet als zodanig door de Webdienst herkend en zullen daardoor onjuist worden verwerkt en opgeslagen.

**12.9** Als Twinfield bemerkt dat gegevens die met behulp van de Webdienst zijn opgeslagen of uitgewisseld onrechtmatig zijn, zal zij deze gegevens wissen of de toegang tot deze gegevens blokkeren. Twinfield is in geen geval aansprakelijk voor eventuele schade die daarvan het gevolg mocht zijn.

**12.10** Twinfield, Abonnee en de Gebruikers zijn verplicht alle gebruikerscodes en wachtwoordengeheim te houden.

**12.11** Twinfield is niet aansprakelijk voor misbruik of verlies van gebruikersnamen of wachtwoorden en mag ervan uit gaan dat Gebruikers die inloggen met een gebruikerscode en wachtwoord daarvoor toestemming hebben van Abonnee. Zodra Abonnee weet of reden heeft om te vermoeden dat gebruikerscodes of wachtwoorden bekend zijn bij onbevoegden, dient hij Twinfield daarvan onverwijld in kennis te stellen.

**12.12** Gebruikers kunnen hun eigen wachtwoord wijzigen. Abonnee zal zich ervoor inspannen dat de Gebruikers hun wachtwoord tenminste eens per twee maanden wijzigen.

**12.13** Abonnee zal ervoor zorgdragen dat de Gebruikers de voorschriften en instructies van Twinfield nauwgezet nakomen en de Webdienst op een voor een dergelijke webdienst normale manier gebruiken. Als handelingen van Abonnee of een Gebruiker het functioneren van de Webdienst in gevaar brengt, is Twinfield gerechtigd zonder voorafgaande waarschuwing de toegang van de desbetreffende Gebruiker of alle Gebruikers tot de Webdienst te blokkeren.

**12.14** Twinfield hanteert geen vaste norm voor de

hoeveelheid gegevens en stambestanden die Abonnee of Gebruikers bij het gebruik van de Webdienst mogen verwerken. Dit betekent niet dat een onbeperkt gebruik van de Webdienst is toegestaan. Bij een hoger dan gemiddeld gebruik van een Administratie of Omgeving ten opzichte van het aantal Abonnementen waarvoor wordt betaald, zal Twinfield Abonnee daarvan in kennis stellen. Als Abonnee het gebruik in dat geval niet weet te verminderen, is Twinfield gerechtigd de vergoeding te verhogen. Als Abonnee niet bereid is tot betaling van een hogere vergoeding, mag Twinfield de Abonnementsovereenkomst beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen.

**12.15** Als Abonnee één of meerdere Gebruikers wil laten inloggen via een single-sign-on toepassing, dient hij een door Twinfield te verstrekken verklaring te tekenen. Het gebruik van een single-sign-on toepassing komt voor risico van Abonnee.

**12.16** Twinfield mag de gegevens die zijn opgeslagen of worden verwerkt in de Administraties of de Omgeving niet voor enig ander doel gebruiken dan het leveren van diensten aan Abonnee of, voor zover het Externe Administraties betreft, de desbetreffende Twinfield Partner. Twinfield mag de gegevens wel in geanonimiseerde vorm gebruiken voor statistische doeleinden. Het is Twinfield toegestaan een kopie van de Omgeving te gebruiken in de acceptatieomgeving om de werking van de Omgeving te controleren of een update van de Webdienst te testen.

**12.17** Twinfield zal de Webdienst regelmatig laten controleren door Register EDP auditors (RE) van een gerenommeerd onafhankelijk IT-audit kantoor.

**12.18** Abonnee heeft via de Webdienst inzage welke Gebruikers een bepaalde toepassing van de Webdienst gebruiken.

## **13. TRAININGEN**

**13.1** Abonnee kan Gebruikers inschrijven voor een training voor het gebruik van de Webdienst. Als Twinfield van oordeel is dat het aantal deelnemers daartoe aanleiding geeft, kan Twinfield de training op een ander tijdstip laten plaatsvinden of combineren met één of meerdere andere trainingen. Twinfield staat niet in voor de inhoud of het resultaat van een training. Abonnee aanvaardt dat de trainingen naar beste vermogen



van Twinfield worden gegeven en Twinfield geen resultaatverplichting heeft.

**13.2** De vergoedingen voor het bijwonen van een training, de gevolgen van annulering en de overige voorwaarden met betrekking tot trainingen zijn gepubliceerd op de website van Twinfield.

#### **14. CONSULTANCY DIENSTEN**

**14.1** Partijen kunnen overeenkomen dat Twinfield op consultancybasis advies aan Abonnee verstrekt of andere diensten verleent. Een dergelijke consultancyovereenkomst dient schriftelijk gesloten te worden, Twinfield zal zich ervoor inspannen dat zij haar consultancydiensten als goed opdrachtnemer en overeenkomstig de consultancyovereenkomst verleent. Consultancydiensten worden verleend op basis van een inspanningsverplichting, ook als Twinfield een bepaald resultaat heeft toegezegd.

**14.2** Als Partijen zijn overeengekomen dat de consultancydiensten gefaseerd worden verleend, is Twinfield gerechtigd de aanvang van een fase uit te stellen tot Abonnee het resultaat van de vorige fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

**14.3** Twinfield is uitsluitend gehouden de aanwijzingen van Abonnee met betrekking tot consultancydiensten op te volgen als dat van tevoren schriftelijk is overeengekomen, de uitvoering daarvan, geen extra werkzaamheden met zich meebrengt en de aanwijzingen redelijk zijn en tijdig zijn gegeven.

**14.4** Als is overeengekomen dat consultancydiensten door een bepaald persoon worden verleend, is Twinfield niettemin bevoegd deze persoon, nadat zij Abonnee daarvan in kennis heeft gesteld, te vervangen door een andere persoon.

#### **15. PRIVACY EN GEHEIMHOUDING**

**15.1** Twinfield en de medewerkers van Twinfield zullen geheimhouding betrachten ten aanzien van alle gegevens in de Administraties en de Omgeving en alle informatie die daaraan kan worden ontleend. Twinfield en Abonnee zullen geheimhouding betrachten ten aanzien van alle informatie

over elkaars bedrijf, waarvan aannemelijk is dat deze vertrouwelijk is.

**15.2** Het gebruik van de Webdienst kan de verwerking

van persoonsgegevens met zich meebrengen. Twinfield fungeert daarbij als bewerker zoals bedoeld in artikel 1 onder e van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Abonnee wordt met betrekking tot Zelfstandige Administraties aangemerkt als verantwoordelijke persoon zoals bedoeld in artikel 1 onder d van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en zal alle daaruit voortvloeiende verplichtingen naleven.

**15.3** Alle medewerkers van Twinfield die toegang hebben tot persoonsgegevens zullen deze geheimhouden.

**15.4** Twinfield zal passende maatregelen treffen ter beveiliging van persoonsgegevens die met gebruikmaking van de Webdienst zijn opgeslagen of verwerkt en zal de Wet Bescherming Persoonsgegevens strikt naleven. Twinfield zal passende maatregelen treffen om te voorkomen dat onbevoegden toegang krijgen tot gegevens van Abonnee of klanten. Abonnee zal desverzocht in de gelegenheid worden gesteld deze maatregelen summier en op verantwoorde wijze te controleren.

**15.5** De gegevens van Abonnee worden uitsluitend opgeslagen op één van de Servers. Alle Servers bevinden zich in landen die behoren tot de Europese Economische Ruimte (EER).

**15.6** Abonnee zal passende maatregelen treffen om ervoor te zorgen dat de Gebruikers gebruik maken van beveiligingssoftware die gewoonlijk op een computer is geïnstalleerd, zoals antivirus, anti-spam, anti-spyware, anti-malware, anti-fishing en firewall software, en van de beveiligingsmiddelen die Twinfield ter beschikking stelt.

#### **SERVICE LEVEL**

##### **ONDERSTEUNING**

**16.1** Partner heeft recht op Ondersteuning bij het gebruik van de Webdienst met betrekking tot de functionaliteiten van de Webdienst. Ondersteuning wordt verleend tijdens de Service Tijden. Twinfield kan alleen ondersteuning verlenen als Partner gebruik maakt van besturingssystemen die door de fabrikant worden ondersteund. Ondersteuning omvat het verlenen van algemene assistentie bij het gebruik van de Webdienst, uitleg van de documentatie, hulp bij

het correct laten functioneren van de Webdienst en, voor het geval Abonnee een Boekhoudabonnement heeft gesloten, verificatie en analyse van de juistheid van ingevoerde of verwerkte gegevens. Onder Ondersteuning is niet begrepen het volledig uitleggen van de toepassingsmogelijkheden van de Webdienst aan Gebruikers die geen training hebben gevolgd en het verlenen van implementatiediensten, het geven van trainingen en het leveren van consultancydiensten.

**16.2** Als Abonnee een Omgeving heeft, dient hij tenminste één Hoofdgebruiker aan te stellen. Eén van de Hoofdgebruikers zal fungeren als contactpersoon met Twinfield. Twinfield kan verlangen dat Hoofdgebruikers voldoen aan door Twinfield te stellen eisen van bekwaamheid of bepaalde trainingen volgen. De artikelen 5 en 13 zijn op deze trainingen van toepassing.

**16.3** De Ondersteuning wordt verleend via een online helpdeskfunctie in de Webdienst of telefonisch.

Twinfield is gerechtigd kosten in rekening te brengen voor telefonische ondersteuning door middel van een betaald telefoonnummer. Telefonische ondersteuning wordt alleen verleend aan Hoofdgebruikers en uitsluitend tijdens Servicetijden. Twinfield zal zich ervoor inspannen vragen adequaat te beantwoorden, maar staat niet in voor de juistheid en volledigheid van de beantwoording. Vragen over de wijze van boeken of boekhoudkundige regels worden niet in behandeling genomen.

**16.4** Gebruikers kunnen een Melding doen bij Twinfield via de online helpdesk in de Webdienst.

**16.5** Abonnee zal ervoor zorgdragen dat Gebruikers, voordat zij een Melding doen, eerst hun vraag voorleggen aan een Hoofdgebruikers bij Abonnee of de Twinfield Partner die de Externe Administraties van Abonnee voert en de Knowledge Base achter het vraagteken op het bureaublad van de Webdienst raadplegen.

**16.6** Abonnee zal Twinfield en door haar ingeschakelde derden toegang verlenen tot de Omgeving en de Administraties in de Omgeving en hen toestaan daarin de wijzigingen aan te brengen die zij nodig achten voor het oplossen van een Melding.

**16.7** Ondersteuning wordt verleend vanuit een vestiging van Twinfield. Als ondersteuning op de locatie van Abonnee of een klant wordt verlangd, dient Partner

daarvoor een afzonderlijke overeenkomst met Twinfield te sluiten en is artikel 14 van toepassing.

**16.8** Twinfield is niet aansprakelijk voor de onjuiste, onvolledige of te late verzending of ontvangst van een Melding, veroorzaakt door gebrekkige functionering van telecomdiensten of apparatuur van Abonnee of een derde.

**16.9** Twinfield bepaalt welke medewerker een Melding behandelt. Abonnee kan niet verlangen dat hij te woord wordt gestaan of een Melding wordt behandeld door een specifieke persoon.

**16.10** Twinfield is gerechtigd, nadat zij Abonnee daarover heeft geïnformeerd, kosten in rekening te brengen voor de behandeling van een Melding van de hierna te noemen Categorie 40.

**16.11** Abonnee kan via de Webdienst volgen hoe Twinfield een Melding opvolgt.

## 17. RESPONSTIJDEN

**17.1** Meldingen hebben de volgende prioriteit:

- a. Categorie 10 Melding: een melding dat de Webdienst volledig onbereikbaar is door een tekortkoming van Twinfield of de Webdienst volledig buiten gebruik is en wel zodanig dat geen van de toepassingsmogelijkheden beschikbaar is;
- b. Categorie 20 Melding: een melding van een ernstig probleem waardoor de voortgang van een essentiële verwerkingsperiode in gevaar komt, maar niet de gehele Webdienst buiten gebruik is;
- c. Categorie 30 Melding: een melding van een gering probleem met de Webdienst dat niet onmiddellijk opgelost hoeft te worden;
- d. Categorie 40 Melding: vragen en verzoeken om informatie over het gebruik en de implementatie van de Webdienst.

**17.2** Voor Meldingen gelden de volgende responstijden binnen de Servicetijden: Categorie 10 Meldingen: 2 uur; Categorie 20 Meldingen: 5 uur; Categorie 30 Meldingen: 8 uur; Categorie 40 Meldingen: 20 uur. Twinfield bepaalt in redelijkheid in welke categorie een Melding valt.

## 18. BEREIKBAARHEID

**18.1** Twinfield spant zich er maximaal voor in dat de Webdienst voor Abonnee en de Klanten bereikbaar is voor het gebruik waartoe zij gerechtigd is.

**18.2** Twinfield biedt een minimale beschikbaarheidsgraad (uptime) van de Webdienst van 99,6% per maand, behoudens in de gevallen genoemd in artikel 20. De beschikbaarheidsgraad wordt gemeten over een kalendermaand vanuit het dichtstbijzijnde meetpunt. Onder beschikbaarheid wordt verstaan dat de Webdienst via het internet bereikbaar is op het aan Partner verstrekte URL-nummer en daadwerkelijk wordt aangeboden op de Servers. Beschikbaarheid houdt niet in dat tussen de Servers en de systemen van Abonnee of de Twinfield Partner die de Externe Administraties voert een werkende punt-tot-punt verbinding bestaat. Twinfield is niet verantwoordelijk voor de systemen van Abonnee of de voornoemde Twinfield Partner en hun internetverbinding met de Servers.

**18.3** De bereikbaarheid van de Webdienst wordt elke drie minuten gemeten vanuit tenminste zes locaties wereldwijd. De actuele beschikbaarheid is op te vragen via het inlogscherf van de Webdienst. De opgegeven waarden geven de gemiddelde minimale beschikbaarheid vanuit alle meetlocaties weer.

## 19. PRESTATIES

**19.1** Twinfield spant zich er maximaal voor in dat de Webdienst probleemloos functioneert en de snelheid voldoende is om continu met de Webdienst te kunnen werken. Hierbij wordt de volgende maatstaf gehanteerd: het handmatig opvragen of opslaan van een boeking van twee regels in een omgeving van gemiddelde grootte, met een standaard computer en een internetverbinding met een gemiddelde snelheid, duurt in twee van de drie gevallen ten hoogste 1,5 seconden en in het derde geval ten hoogste 2 seconden.

**19.2** De in artikel 19.1 genoemde prestaties gelden uitsluitend als de systemen van Abonnee en de Twinfield Partner die de Externe Administratie voert voldoen aan de alsdan door Twinfield verlangde minimumspecificaties, waaronder de ondersteuning van Internet Explorer, Firefox en andere browsers die onder Windows, Apple Macintosh, Linux of andere besturingssoftware werken. Ook moet Abonnee over voldoende bandbreedte beschikken, waarbij continu tenminste 128 bit/sec (zowel upload als download) beschikbaar moet zijn voor het werkstation waarmee de Webdienst wordt gebruikt, gemeten via een

onafhankelijke website zoals [www.speedtest.nl](http://www.speedtest.nl). Het is niet noodzakelijk voor het gebruik van de Webdienst dat ieder werkstation over deze bandbreedte beschikt.

**19.3** Twinfield is te allen tijde gerechtigd de minimum systeemvereisten te wijzigen. In dat geval zal zij Abonnee daarvan van te voren in kennis stellen. Zolang Abonnee en de desbetreffende Twinfield Partner niet voldoen aan de gewijzigde systeemvereisten kan Abonnee geen aanspraak maken op het prestatieniveau.

**19.4** De Webdienst is een zuivere webdienst. Dit brengt met zich mee dat deze niet is bestemd voor gebruik via Terminal Services of Citrix. Twinfield probeert dergelijke constructies naar beste vermogen te ondersteunen.

**19.5** De Webdienst wordt geleverd vanuit een locatie, die is uitgerust om de Webdienst naar de huidige stand van de techniek tegen aanvaardbare kosten op professionele manier aan te kunnen bieden. Daarbij is voorzien in fysieke bescherming van het pand, belemmering van toegang door onbevoegden, 24x7 hardwareondersteuning, brandbeveiliging, bescherming tegen stroomstoringen, bescherming tegen internettoegang door onder meer firewall software, algemene bescherming, databescherming en het maken van back-ups.

**19.6** Het dataverkeer van en naar de Servers wordt 24 uur per dag gecontroleerd vanuit een centrale locatie. Twinfield spant zich ervoor in om binnen 30 minuten te reageren op pogingen van onbevoegden om zich toegang tot de Webdienst te verschaffen, op ongeoorloofd verkeer dat niet door de Webdienst kan worden verwerkt, op schadelijk dataverkeer en op andere pogingen om de juiste werking van de Webdienst in gevaar te brengen. In dergelijke gevallen is het Twinfield toegestaan de toegang tot de Webdienst te blokkeren.

## 20. UITZONDERINGEN

**20.1** De artikelen 16 tot en met 19 zijn niet van toepassing in de volgende gevallen:

- a.** tijdens reguliere onderhoudswerkzaamheden. Deze zullen niet vaker dan tweemaal per maand plaatsvinden en niet eerder dan 23.00 uur Nederlandse tijd aanvangen. Twinfield zal Abonnee tenminste twee dagen van tevoren van deze onderhoudswerkzaamheden in kennis stellen;

- b.** in geval van storingen tengevolge van overmacht;
- c.** in geval van een storing die is veroorzaakt door een Gebruiker;
- d.** als de Webdienst niet beschikbaar is op verzoek van Abonnee of de Twinfield Partner die de Externe Administraties voert of wegens werkzaamheden op verzoek van Abonnee of de voornoemde Twinfield Partner;
- e.** als Twinfield de hulp nodig heeft van Abonnee of de Twinfield Partner die de Externe Administraties voert om een probleem of storing vast te stellen of te isoleren en deze hulp niet door Abonnee of de voornoemde Twinfield Partner wordt verleend;
- f.** als Abonnee of de Twinfield Partner die de Externe Administraties voert niet voldoet aan de minimum systeemvereisten van artikel 19.2;
- g.** als de systemen van Abonnee of de voornoemde Twinfield Partner onvoldoende functioneren of de internetinfrastructuur ontoereikend is.

## **21. BACK-UP EN ANDERE DIENSTEN**

**21.1** Abonnee stemt ermee in dat back-ups worden gemaakt van de gegevens in de Zelfstandige Administraties en de Omgeving. De door Twinfield gehanteerde back-up-procedure is als volgt. Twinfield spant zich ervoor in om (a) elk uur een tussentijdse back-up te maken die een dag wordt bewaard, (b) dagelijks een back-up te maken die zeven dagen wordt bewaard, (c) wekelijks op de vrijdag een back-up te maken die drie weken wordt bewaard, (d) maandelijks op de laatste dag van de maand een back-up te maken die één jaar wordt bewaard, en (e) op 1 januari van elk jaar een back-up te maken die zeven jaar wordt bewaard. Elke back-up wordt gecomprimeerd en versleuteld volgens de Rijndael (AES) of 448-Blowfish encryptiemethode. De back-ups worden bewaard in een extern datacentrum in een land dat deel uitmaakt van de Europese Economische Ruimte (EER). Bestanden uit de functie bestandsbeheer worden niet meegenomen in de back-ups. Er worden geen back-ups gemaakt van demo en sjabloon Administraties.

**21.2** Na beëindiging van de Abonnementsovereenkomst of een Zelfstandige Administratie zal Twinfield op kosten van Abonnee de audit-file(s) of bepaalde bestanden of gegevens in de Omgeving of de desbetreffende Administratie(s) van de

desbetreffende Administratie(s) of bepaalde bestanden of gegevens in de Omgeving of de desbetreffende Administratie(s) in een algemeen leesbaar bestandsformaat aan Abonnee ter beschikking stellen, mits Abonnee daartoe tijdig een verzoek als genoemd in artikel 9.5 sub c of 9.6 heeft gedaan en tussen Partijen overeenstemming is bereikt over de na te noemen voorwaarden. Als Twinfield een verzoek als genoemd in artikel 9.5 sub c of 9.6 ontvangt, zal zij een voorstel doen aan Abonnee voor de over te dragen gegevens en de voorwaarden van de overdracht. In dit voorstel zal worden uitgegaan van de in de Prijslijst genoemde prijzen voor consultancywerkzaamheden. Twinfield staat niet in voor de beschikbaarheid, volledigheid, integriteit en bruikbaarheid van de gegevens. Twinfield is niet gehouden om de ter beschikking gestelde gegevens te converteren of anderszins gebruiks gereed te maken.

**21.3** Abonnee kan Twinfield verzoeken oude gegevens met behulp van een back-up op te halen. Partijen dienen daartoe een overeenkomst aan te gaan onder de dan geldende voorwaarden en tegen het dan geldende tarief van Twinfield.