Algemene voorwaarden

Versie 1.1, geldig vanaf 13 november 2026

Download deze algemene voorwaarden als PDF

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, opdrachten en overeenkomsten van CoBoo, inclusief de diensten die onder de naam Lumyo Awareness worden geleverd.

Artikel 1 tot en met 17 en 21 tot en met 25 gelden voor alle diensten. Artikel 18 en 19 gelden daarnaast voor de dienst waar zij over gaan. Artikel 20 geldt voor partners.

1. Definities

- **CoBoo:** de eenmanszaak CoBoo, gevestigd te Hoogeveen, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 99516551. Diensten die worden geleverd onder de naam Lumyo Awareness vallen eveneens onder deze voorwaarden.
- **Opdrachtgever:** de rechtspersoon of onderneming die met CoBoo een overeenkomst aangaat. Een partner is opdrachtgever voor alle diensten die hij voor zijn eindklanten afneemt; een eindklant is geen opdrachtgever van CoBoo (artikel 20).
- **Diensten:** alle producten en diensten van CoBoo, nu en in de toekomst, waaronder phishing simulaties, e-learning en security awareness training, het platform, onboarding en de bijbehorende rapportage en advisering. Welke diensten CoBoo bij een opdracht daadwerkelijk levert, staat in de offerte.

- **Opdracht:** de diensten die de opdrachtgever volgens de offerte afneemt.
- **Offerte:** de door de opdrachtgever aanvaarde offerte of opdrachtbevestiging van CoBoo.
- **Abonnement:** een dienst die CoBoo gedurende de looptijd doorlopend levert, met een licentie per medewerker.
- **Eenmalige dienst:** een dienst die CoBoo eenmalig levert volgens de offerte, zoals een losse phishing test, maatwerk of onboarding.
- **Licentie:** het recht om een abonnement te laten gebruiken door één medewerker.
- **Actieve medewerker:** een medewerker van de opdrachtgever, of bij een partner van een eindklant, die in een kalendermaand een account op het platform heeft.
- **Platform:** de online omgeving waarin CoBoo de diensten levert.
- **Partner:** een IT-dienstverlener of managed service provider (MSP) die de diensten als zelfstandig wederverkoper van CoBoo afneemt en ze op eigen naam en voor eigen rekening levert aan zijn eigen klanten, op basis van zijn eigen overeenkomst met die klanten.
- **Eindklant:** een klant van een partner wiens medewerkers de diensten gebruiken. Een eindklant heeft een overeenkomst met de partner, niet met CoBoo.
- **Simulatie:** een gecontroleerde, nagebootste phishing- of social engineering aanval, uitgevoerd op verzoek van en met toestemming van de opdrachtgever.
- **Betrokkenen:** de medewerkers of andere personen van de opdrachtgever of een eindklant op wie een dienst betrekking heeft.

2. Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, opdrachtbevestigingen en overeenkomsten tussen CoBoo en de opdrachtgever, en op alle daaruit voortvloeiende werkzaamheden. Zij gelden ook voor producten en diensten die CoBoo in de toekomst aanbiedt.

CoBoo verstrekt deze voorwaarden voor of bij het sluiten van de overeenkomst aan de opdrachtgever, als PDF bij de offerte. Door de offerte te aanvaarden bevestigt de opdrachtgever dat hij deze voorwaarden heeft ontvangen en dat zij van toepassing zijn.

De offerte bepaalt welke diensten de opdrachtgever afneemt en voor hoeveel medewerkers.

Afwijkingen van deze voorwaarden gelden uitsluitend wanneer zij schriftelijk zijn overeengekomen. Inkoop- of andere voorwaarden van de opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij CoBoo de toepasselijkheid daarvan schriftelijk heeft aanvaard.

CoBoo levert uitsluitend aan zakelijke opdrachtgevers (ondernemingen en organisaties), niet aan consumenten.

3. Offertes en totstandkoming van de overeenkomst

Offertes van CoBoo zijn vrijblijvend en dertig dagen geldig, tenzij in de offerte een andere termijn staat vermeld.

Een overeenkomst komt tot stand wanneer de opdrachtgever de offerte schriftelijk of per e-mail aanvaardt, of wanneer CoBoo op verzoek van de opdrachtgever met de uitvoering begint.

Staat in de offerte een afspraak die afwijkt van deze voorwaarden, bijvoorbeeld over de looptijd, de prijs of het aantal medewerkers, dan gaat de offerte voor. Voor het overige blijven deze voorwaarden gelden.

Kennelijke vergissingen of verschrijvingen in een offerte binden CoBoo niet.

4. Uitvoering van de opdracht

CoBoo voert de opdracht uit naar beste inzicht en vermogen, en met de zorgvuldigheid die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam dienstverlener mag worden verwacht. De verplichting van CoBoo is een inspanningsverplichting, geen resultaatsverplichting.

Beschikbaarheid. CoBoo spant zich in om het platform goed bereikbaar en bruikbaar te houden. CoBoo geeft geen garantie op beschikbaarheid en geen beschikbaarheidspercentage.

Gepland onderhoud. CoBoo mag het platform onderhouden, bijwerken en verbeteren. Gepland onderhoud voert CoBoo zoveel mogelijk buiten kantooruren uit en kondigt zij vooraf aan, via het platform of per e-mail. Dringend onderhoud, zoals het installeren van een beveiligingsupdate, mag CoBoo direct uitvoeren.

Storingen. Bij een ongeplande storing spant CoBoo zich in om die zo snel als redelijkerwijs mogelijk te verhelpen, en houdt zij de opdrachtgever op de hoogte. Is het platform door een storing die aan CoBoo is toe te rekenen langdurig niet bruikbaar, dan kan de opdrachtgever artikel 8 toepassen; ligt de oorzaak buiten CoBoo, dan geldt artikel 14.

Onderhoud of een storing van het platform geeft de opdrachtgever geen recht op korting of teruggave.

CoBoo bepaalt de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd, met inachtneming van de met de opdrachtgever afgesproken reikwijdte en planning.

CoBoo is gerechtigd derden in te schakelen bij de uitvoering van de opdracht. CoBoo blijft tegenover de opdrachtgever verantwoordelijk voor de uitvoering. Derden die CoBoo inschakelt, kunnen zich tegenover de opdrachtgever beroepen op de bepalingen in deze voorwaarden die de aansprakelijkheid beperken of uitsluiten. Voor externe leveranciers geldt daarnaast artikel 25.

Genoemde termijnen zijn indicatief, tenzij uitdrukkelijk als fatale termijn overeengekomen.

De diensten ondersteunen de opdrachtgever bij de eisen voor bewustwording en training uit de Cyberbeveiligingswet, de Nederlandse wet waarmee de Europese NIS2-richtlijn is ingevoerd, en de regels die daarop zijn gebaseerd. Het blijft de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever om aan die wet- en regelgeving te voldoen. CoBoo garandeert niet dat de opdrachtgever daaraan voldoet.

5. Verplichtingen van de opdrachtgever

De opdrachtgever zorgt ervoor dat CoBoo tijdig beschikt over alle gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de opdracht, en staat in voor de juistheid en volledigheid daarvan.

De opdrachtgever is er daarnaast verantwoordelijk voor dat:

- hij de gegevens die hij aan CoBoo geeft, zoals namen en e-mailadressen van medewerkers, rechtmatig verzamelt en aanlevert

- hij beschikt over alle toestemmingen die voor de opdracht nodig zijn, binnen zijn eigen organisatie en van derden
- hij beschikt over de benodigde rechten op de domeinen, systemen en accounts die bij de opdracht worden gebruikt, of over de toestemming van degene die die rechten heeft
- hij zijn medewerkers over de diensten informeert wanneer de wet dat vraagt

De opdrachtgever wijst een contactpersoon aan die tijdens de uitvoering bereikbaar is en bevoegd is om namens hem beslissingen te nemen.

Ontstaat vertraging of extra werk doordat de opdrachtgever deze verplichtingen niet nakomt, dan komen de daaruit voortvloeiende kosten voor zijn rekening.

6. Abonnement, licenties en aantallen

Een abonnement wordt afgenomen per medewerker (licentie). Het aantal medewerkers in de offerte is het minimum voor de hele looptijd. Gebruikt de opdrachtgever minder licenties, dan geeft dat geen recht op korting of teruggave.

CoBoo telt elke kalendermaand het aantal actieve medewerkers: de medewerkers die in die maand een account op het platform hebben (artikel 1).

Is het getelde aantal hoger dan het aantal in de offerte, dan factureert CoBoo de extra licenties vanaf de maand waarin het hogere aantal is geteld, tegen het tarief per medewerker uit de offerte. De opdrachtgever ziet het getelde aantal op de factuur van die maand.

Extra licenties gelden voor de rest van de looptijd en worden tot het einde van de looptijd gefactureerd, ook als het aantal actieve medewerkers later weer daalt.

Eenmalige diensten levert en factureert CoBoo volgens de offerte.

7. Prijzen en betaling

De prijzen staan in de offerte. Alle bedragen zijn exclusief btw; btw wordt volgens de wet in rekening gebracht. Kosten van derden zijn niet inbegrepen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

Een abonnement wordt per maand gefactureerd, tenzij in de offerte anders staat. Facturen dienen te worden voldaan binnen **veertien dagen** na factuurdatum, zonder verrekening.

Is de opdrachtgever het niet eens met een factuur, dan meldt hij dat binnen de betaaltermijn schriftelijk bij CoBoo, met de reden. Het deel van de factuur dat hij niet betwist, betaalt hij wel binnen de betaaltermijn. Over het betwiste deel overleggen partijen. Blijkt dat deel terecht gefactureerd, dan betaalt de opdrachtgever het binnen veertien dagen nadat CoBoo dat schriftelijk heeft laten weten.

Bij overschrijding van de betaaltermijn is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Vanaf dat moment is hij de wettelijke handelsrente verschuldigd, alsmede de buitengerechtelijke incassokosten conform de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten.

Betaalt de opdrachtgever een opeisbare, niet betwiste factuur niet, dan mag CoBoo de uitvoering van de opdracht opschorten. CoBoo doet dat pas nadat zij de opdrachtgever schriftelijk heeft gewaarschuwd en de opdrachtgever binnen veertien dagen na die waarschuwing nog niet heeft betaald.

Een opschorting wegens niet betalen geeft de opdrachtgever geen recht op verlenging van de looptijd, korting, teruggave of andere vergoeding. Zijn betalingsverplichting loopt tijdens de opschorting door.

8. Looptijd, verlenging en beëindiging

Een abonnement heeft een looptijd van twaalf maanden vanaf de ingangsdatum in de offerte en eindigt daarna vanzelf. Het abonnement wordt niet stilzwijgend verlengd.

Een abonnement wordt alleen verlengd wanneer CoBoo en de opdrachtgever dat opnieuw afspreken, schriftelijk of per e-mail.

Tussentijds opzeggen van een abonnement tijdens de looptijd is niet mogelijk.

Tijdens de looptijd blijven de prijzen uit de offerte gelden. Alleen bij een verlenging mag CoBoo de prijzen verhogen, met ten hoogste de stijging van de consumentenprijsindex (CPI, alle huishoudens) van het CBS over de laatste twaalf maanden waarover het CBS cijfers heeft gepubliceerd op het moment van de offerte voor de verlenging. De nieuwe prijzen staan in die offerte en gelden vanaf de ingangsdatum van de verlenging.

Een eenmalige dienst eindigt na levering, of na oplevering van de rapportage als die bij de dienst hoort.

Schiet een partij ernstig tekort in de nakoming van de overeenkomst, bijvoorbeeld doordat CoBoo structureel niet levert, de opdrachtgever structureel niet betaalt, of een partij de geheimhouding (artikel 10) of de afspraken over persoonsgegevens (artikel 11) schendt, dan kan de andere partij haar schriftelijk in gebreke stellen en een redelijke termijn geven om de tekortkoming te herstellen. Is de tekortkoming na afloop van die termijn

niet hersteld, dan mag de andere partij de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk ontbinden.

Bij ontbinding blijft wat CoBoo voor de ontbinding al heeft geleverd, en de vergoeding daarvoor, verschuldigd.

Elk der partijen kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden wanneer de andere partij in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, of haar onderneming staakt.

9. Annulering en verzetten van eenmalige diensten

Dit artikel geldt alleen voor eenmalige diensten die op een afgesproken datum worden uitgevoerd. Voor een abonnement geldt artikel 8.

De opdrachtgever kan zo'n eenmalige dienst schriftelijk annuleren. Daarbij geldt de volgende staffel, gerekend in kalenderdagen van de dag waarop CoBoo de annulering ontvangt tot de afgesproken startdatum:

Moment van annulering	Verschuldigd
15 dagen of meer vooraf	Geen kosten
14 tot en met 7 dagen vooraf	50% van de overeengekomen prijs
6 dagen of minder vooraf	100% van de overeengekomen prijs

Het verplaatsen van een eenmalige dienst naar een andere datum is eenmaal kosteloos mogelijk, mits dit ten minste zeven dagen voor de startdatum schriftelijk wordt aangevraagd en er een nieuwe datum binnen drie maanden wordt afgesproken.

Verschijnen de opdrachtgever of de deelnemers niet op de afgesproken datum, dan geldt dat als een annulering op de startdatum. Levert de opdrachtgever de informatie die voor de dienst nodig is niet op tijd aan, waardoor de dienst niet op de afgesproken datum kan doorgaan, dan geldt dat als een annulering op het moment dat CoBoo hem laat weten dat de dienst daardoor niet kan doorgaan, tenzij partijen een nieuwe datum afspreken zoals hierboven bij verplaatsen staat.

Annuleert CoBoo een eenmalige dienst om een reden die niet bij de opdrachtgever ligt, dan is de opdrachtgever daarvoor niets verschuldigd en spreken partijen in overleg een nieuwe datum af. Wil de opdrachtgever geen nieuwe datum, dan betaalt CoBoo terug wat hij voor die dienst al had betaald.

Kan een eenmalige dienst door overmacht (artikel 14) niet op de afgesproken datum doorgaan, dan spreken partijen een nieuwe datum af. Er zijn dan geen annuleringskosten verschuldigd.

Kosten van derden die CoBoo voor de dienst al heeft gemaakt en niet meer kan annuleren, brengt CoBoo bij annulering alleen in rekening voor zover zij niet al in de annuleringsvergoeding uit de staffel zijn begrepen.

10. Geheimhouding

Partijen houden alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de opdracht van elkaar ontvangen geheim, en gebruiken die uitsluitend voor het doel waarvoor zij is verstrekt.

Vertrouwelijke informatie van de opdrachtgever is in ieder geval: kwetsbaarheden, gebruikte domeinen, e-mailinstellingen, gebruikersgegevens, resultaten van simulaties en andere interne beveiligingsinformatie.

CoBoo krijgt bij de uitvoering van een simulatie inzicht in kwetsbaarheden van de organisatie van de opdrachtgever. Deze informatie wordt niet met derden gedeeld en wordt uitsluitend gebruikt voor de uitvoering van de opdracht en de rapportage aan de opdrachtgever.

Partijen geven vertrouwelijke informatie alleen aan personen die die informatie nodig hebben voor de uitvoering van de opdracht en die zelf tot geheimhouding verplicht zijn. Zij beveiligen vertrouwelijke informatie met passende technische en organisatorische maatregelen.

De geheimhouding geldt niet voor informatie die al openbaar was of zonder toedoen van de ontvangende partij openbaar wordt, die de ontvangende partij rechtmatig van een derde heeft gekregen zonder plicht tot geheimhouding, of die zij op grond van de wet of een rechterlijke uitspraak moet verstrekken. In dat laatste geval meldt zij dat vooraf aan de andere partij, voor zover de wet dat toelaat.

Deze geheimhoudingsplicht blijft van kracht na afloop van de overeenkomst.

CoBoo mag de naam van de opdrachtgever uitsluitend als referentie gebruiken na diens uitdrukkelijke schriftelijke toestemming.

11. Persoonsgegevens

Bij de uitvoering van de diensten verwerkt CoBoo persoonsgegevens van betrokkenen, zoals e-mailadressen, gegevens over het gedrag tijdens een simulatie en voortgangs- en resultaatgegevens van trainingen.

De opdrachtgever is voor die verwerking verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming. CoBoo treedt op als verwerker. Daarvoor geldt de verwerkersovereenkomst, die bij de overeenkomst hoort en daar deel van uitmaakt. De opdrachtgever aanvaardt de verwerkersovereenkomst voordat CoBoo persoonsgegevens

voor hem verwerkt; zonder aanvaarde verwerkersovereenkomst begint CoBoo niet met de verwerking.

Bij een partner worden de rollen onder de AVG bepaald door de feitelijke situatie, in het bijzonder door wie het doel en de middelen van de verwerking bepaalt. Dat kan de partner zijn of zijn eindklant. De partner zorgt ervoor dat hij met zijn eindklanten de afspraken heeft gemaakt die de AVG daarvoor vraagt, en dat die aansluiten op de verwerkersovereenkomst met CoBoo.

CoBoo verwerkt de gegevens uitsluitend in opdracht van de opdrachtgever en neemt passende technische en organisatorische maatregelen om deze te beschermen.

Rapportage vindt zoveel mogelijk geaggregeerd plaats. Herleidbare resultaten worden uitsluitend verstrekt aan de door de opdrachtgever aangewezen contactpersoon.

Voor persoonsgegevens die CoBoo voor zichzelf verwerkt, zoals voor haar eigen administratie, facturatie, het contact met de opdrachtgever en haar websites, is CoBoo zelf verwerkingsverantwoordelijke. Hoe zij daarmee omgaat, staat in ons privacybeleid.

12. Intellectuele eigendom

De rapportages die CoBoo naar aanleiding van een opdracht oplevert, zijn bestemd voor de opdrachtgever. De opdrachtgever mag ze binnen zijn eigen organisatie vrij en blijvend gebruiken, ook na het einde van de overeenkomst, bijvoorbeeld als bewijs bij een audit, en mag ze overleggen aan zijn accountant, auditor of verzekeraar.

Alle overige materialen blijven eigendom van CoBoo. Daaronder vallen onder meer het platform, de gebruikte scenario's, sjablonen, trainingsmodules, e-

learningmateriaal en de onderliggende methodiek.

De opdrachtgever verkrijgt op het platform en die materialen een niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor intern gebruik binnen de eigen organisatie, voor de duur van de opdracht. Dat gebruiksrecht eindigt bij het einde van de overeenkomst; daarna mag de opdrachtgever het platform en die materialen niet meer gebruiken, ook geen materialen die hij eerder heeft gedownload. Verveelvoudiging, openbaarmaking of het ter beschikking stellen aan derden is zonder schriftelijke toestemming niet toegestaan.

13. Aansprakelijkheid

CoBoo is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst.

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- de redelijke kosten om de oorzaak en de omvang van de schade vast te stellen
- de redelijke kosten om schade te voorkomen of te beperken, voor zover de opdrachtgever aantoont dat die kosten tot beperking van directe schade hebben geleid
- de redelijke kosten om de gebrekkige prestatie van CoBoo alsnog aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover CoBoo dat niet zelf doet

De aansprakelijkheid van CoBoo is beperkt tot het bedrag dat de opdrachtgever in de twaalf maanden voor de schadeveroorzakende gebeurtenis aan CoBoo heeft betaald of moest betalen, exclusief btw. Daarnaast is de aansprakelijkheid van CoBoo voor alle aanspraken samen beperkt tot € 5.000 per kalenderjaar, gerekend naar het jaar van de

schadeveroorzakende gebeurtenis. Het laagste van deze twee bedragen geldt. Een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

Bij een partner gelden deze bedragen voor de partner en al zijn eindklanten samen (artikel 20).

CoBoo is niet aansprakelijk voor andere schade dan directe schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste omzet, gemiste besparingen, bedrijfsstagnatie en reputatieschade.

CoBoo is niet aansprakelijk voor verlies of beschadiging van gegevens, tenzij dat het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van CoBoo. In dat geval geldt de beperking uit dit artikel. Voor back-ups geldt artikel 23.

CoBoo is evenmin aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:

- onjuiste, onvolledige of te laat verstrekte gegevens van de opdrachtgever
- het niet of niet tijdig informeren van de eigen ICT-afdeling of ICT-leverancier door de opdrachtgever
- het handelen of nalaten van betrokkenen naar aanleiding van een simulatie
- het niet naleven door de opdrachtgever van zijn verplichtingen op grond van artikel 18, of bij een partner door zijn eindklanten (artikel 20)
- beslissingen die de opdrachtgever neemt op basis van de rapportage

De opdrachtgever meldt schade schriftelijk bij CoBoo binnen zestig dagen nadat hij de schade heeft ontdekt, met een omschrijving van de schade. Wordt schade niet binnen die termijn gemeld, dan vervalt het recht op vergoeding van die schade. Elk recht op schadevergoeding vervalt in ieder geval zes maanden nadat de opdrachtgever de schade heeft ontdekt.

De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van CoBoo.

14. Overmacht

Een partij is niet gehouden tot nakoming van een verplichting wanneer zij daartoe verhinderd wordt door een omstandigheid die niet aan haar is toe te rekenen (overmacht). Daarbij geldt het volgende.

- **Overmacht bij CoBoo:** daaronder valt in ieder geval stroomuitval, overheidsmaatregelen, en ziekte of uitval van de persoon die de opdracht uitvoert.
- **Uitval van leveranciers:** een storing of uitval van internet, telecommunicatie, hosting of andere diensten van externe leveranciers waarop CoBoo is aangewezen, geldt als overmacht voor zover CoBoo die niet kon voorkomen (artikel 25).
- **Cyberincident bij CoBoo:** een cyberaanval of ander beveiligingsincident bij CoBoo geldt alleen als overmacht als CoBoo passende beveiligingsmaatregelen had genomen en het incident ondanks die maatregelen niet kon voorkomen. Niet elke aanval is dus overmacht.
- **Cyberincident bij de opdrachtgever:** kan CoBoo de opdracht niet of niet goed uitvoeren door een cyberincident of storing in de systemen van de opdrachtgever of een eindklant, dan geldt dat niet als een tekortkoming van CoBoo, en schuiven de afgesproken termijnen mee.

Duurt de overmachtssituatie langer dan zestig dagen, dan zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst schriftelijk te ontbinden, zonder dat daarbij een verplichting tot schadevergoeding ontstaat. Werkzaamheden die tot dat moment zijn verricht, worden naar rato in rekening gebracht. Wat de opdrachtgever vooruit heeft betaald voor de periode na de ontbinding, betaalt CoBoo terug.

15. Klachten

Zichtbare gebreken. Een gebrek in de uitvoering dat bij een redelijke controle direct te zien is, meldt de opdrachtgever binnen veertien dagen na levering of oplevering schriftelijk bij CoBoo, met een omschrijving.

Verborgen gebreken. Een gebrek dat pas later te ontdekken is, bijvoorbeeld een simulatie die niet goed is uitgevoerd of een onjuistheid in een rapportage, meldt de opdrachtgever binnen veertien dagen nadat hij het heeft ontdekt schriftelijk bij CoBoo, met een omschrijving.

Factuurgeschillen. Bezwaar tegen een factuur meldt de opdrachtgever binnen de betaaltermijn schriftelijk, met de reden. Wat er dan betaald moet worden, staat in artikel 7.

Een klacht schort de betalingsverplichting niet op, behalve voor het betwiste deel van een factuur (artikel 7).

Wordt een klacht te laat gemeld, dan vervalt het recht op kosteloos herstel van dat gebrek. Andere rechten die de opdrachtgever op grond van de wet heeft, vervallen daardoor niet vanzelf; voor schadevergoeding geldt artikel 13.

CoBoo reageert binnen veertien dagen inhoudelijk op een klacht, en spant zich in om samen met de opdrachtgever tot een oplossing te komen.

16. Toepasselijk recht en geschillen

Op alle overeenkomsten tussen CoBoo en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Noord-Nederland, onverminderd artikel 108 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Zaken die tot de bevoegdheid van de kantonrechter

behoren, worden behandeld door de kantonrechter die volgens de wet bevoegd is.

Partijen wenden zich pas tot de rechter nadat zij zich hebben ingespannen het geschil in onderling overleg op te lossen.

17. Wijzigingen

CoBoo is gerechtigd deze voorwaarden te wijzigen. De gewijzigde voorwaarden gelden voor overeenkomsten die na de wijzigingsdatum tot stand komen. Voor lopende overeenkomsten blijven de voorwaarden gelden die bij het aangaan daarvan van toepassing waren.

De actuele versie is altijd te raadplegen op deze pagina.

18. Phishing simulatie: toestemming en reikwijdte

> Dit artikel is essentieel. Zonder geldige toestemming vooraf voert CoBoo geen simulatie uit.

Een simulatie wordt uitsluitend uitgevoerd nadat de opdrachtgever daarvoor voorafgaand schriftelijk toestemming heeft gegeven. Deze toestemming moet worden verleend door de directie of een andere persoon die bevoegd is de opdrachtgever te vertegenwoordigen.

In de opdrachtbevestiging leggen partijen ten minste vast:

- de doelgroep en omvang van de simulatie
- de periode waarin de simulatie wordt uitgevoerd

- de te gebruiken scenario's en domeinen
- welke systemen en gegevens binnen de reikwijdte vallen
- bij wie binnen de organisatie melding kan worden gedaan tijdens de uitvoering

De opdrachtgever staat ervoor in dat hij bevoegd is toestemming te geven voor het gebruik van alle domeinen, e-mailadressen, systemen, accounts en diensten die bij de simulatie worden gebruikt of geraakt. Zijn die van een derde, zoals een externe IT-leverancier, e-mailprovider, hostingpartij of domeineigenaar, of bij een partner van de eindklant, dan zorgt de opdrachtgever vooraf voor de toestemming van die derde.

De opdrachtgever staat ervoor in dat hij daarbij alle intern geldende verplichtingen naleeft, waaronder de verplichtingen die voortvloeien uit een cao of bedrijfsreglement. Of de ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging instemmingsrecht heeft, bijvoorbeeld op grond van artikel 27 van de Wet op de ondernemingsraden, beoordeelt de opdrachtgever zelf aan de hand van de inrichting en het doel van de simulatie. Dat is zijn verantwoordelijkheid, en hij zorgt dat de vereiste instemming er is voordat de simulatie begint.

De opdrachtgever informeert zijn eigen ICT-afdeling of ICT-leverancier tijdig, zodat een simulatie niet wordt aangezien voor een echte aanval. Blijft dat achterwege, dan komen de gevolgen daarvan voor rekening van de opdrachtgever.

De opdrachtgever vrijwaart CoBoo voor aanspraken van derden, waaronder betrokkenen en de ondernemingsraad, die het gevolg zijn van een simulatie waarvoor geen geldige toestemming is gegeven, of van het niet nakomen door de opdrachtgever van zijn verplichtingen uit dit artikel. De vrijwaring geldt niet voor zover de schade het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van CoBoo.

Noodprocedure. Veroorzaakt een simulatie onverwacht een echte beveiligingsmelding, incidentrespons, blokkade of andere verstoring, dan:

- stopt CoBoo de simulatie direct, uit zichzelf of zodra de opdrachtgever daarom vraagt
- neemt CoBoo direct contact op met de persoon die de opdrachtgever daarvoor heeft aangewezen
- trekt CoBoo de gebruikte infrastructuur in, zoals domeinen, links en landingspagina's, voor zover dat nodig is om de verstoring te stoppen
- legt CoBoo vast wat er is gebeurd en meldt zij dat schriftelijk aan de opdrachtgever

De simulatie wordt daarna alleen hervat als de opdrachtgever daarmee instemt.

CoBoo voert nooit werkzaamheden uit buiten de overeengekomen reikwijdte. Wenst de opdrachtgever uitbreiding, dan wordt dat afzonderlijk schriftelijk vastgelegd.

19. E-learning en security awareness training

De opdrachtgever krijgt een niet-overdraagbaar recht om de trainingscontent in het platform te laten gebruiken, uitsluitend door zijn eigen medewerkers en uitsluitend tijdens de looptijd van het abonnement.

Na het einde van het abonnement eindigt dat recht, ook voor trainingen die medewerkers al hebben afgerond. De rapportages over voortgang en resultaten mag de opdrachtgever blijvend intern gebruiken (artikel 12).

Het is niet toegestaan de content door te verkopen, te kopiëren, zelf te verspreiden, buiten het platform beschikbaar te stellen of op een andere manier aan derden ter beschikking te stellen.

Voortgangs- en resultaatgegevens van medewerkers verwerkt CoBoo volgens de verwerkersovereenkomst (artikel 11). Wat er na het einde mee gebeurt, staat in artikel 22 en 24.

20. Partners (MSP en IT-dienstverleners)

Een partner is een zelfstandig wederverkoper. Hij neemt de diensten af van CoBoo en levert ze op eigen naam en voor eigen rekening aan zijn eindklanten, op basis van zijn eigen overeenkomst met elke eindklant. Tussen CoBoo en een eindklant komt geen overeenkomst tot stand.

De partner is de opdrachtgever en betaalt voor alle medewerkers van al zijn eindklanten.

Het minimum aantal medewerkers en de telling uit artikel 6 gelden over alle eindklanten van de partner samen. Het gebruiksrecht uit artikel 19 geldt bij een partner voor de medewerkers van zijn eindklanten.

Voor elke nieuwe eindklant geldt een eenmalige onboarding tegen het partnertarief uit de offerte.

De partner draagt alle risico's richting zijn eindklanten. Hij zorgt ervoor dat zijn eindklanten zich aan deze voorwaarden houden, in het bijzonder aan de toestemming en reikwijdte bij phishing simulaties (artikel 18), en staat daar tegenover CoBoo voor in.

De partner vrijwaart CoBoo voor aanspraken van eindklanten, hun medewerkers en andere derden die verband houden met de diensten aan zijn eindklanten. Is de schade het gevolg van een toerekenbare tekortkoming van CoBoo, dan kan alleen de partner CoBoo daarvoor aanspreken, binnen de grenzen van artikel 13.

De partner blijft verantwoordelijk voor zijn eindklanten, ook als een eindklant zelf contact opneemt met CoBoo. CoBoo mag een eindklant dan naar de partner verwijzen. Zo'n contact maakt de eindklant geen opdrachtgever van CoBoo.

De beperking van de aansprakelijkheid uit artikel 13 geldt voor de partner en al zijn eindklanten samen, op basis van het bedrag dat de partner aan CoBoo heeft betaald of moest betalen. Aanspraken van verschillende eindklanten leiden niet tot afzonderlijke of hogere maxima: er geldt één maximum voor de partner en al zijn eindklanten samen.

Voor de verwerking van persoonsgegevens van eindklanten geldt de verwerkersovereenkomst; de rollen onder de AVG staan in artikel 11.

Einde van de samenwerking. Eindigt de overeenkomst met de partner, dan eindigt ook de levering van de diensten aan zijn eindklanten. Een eindklant kan alleen rechtstreeks klant van CoBoo worden als CoBoo dat wil; CoBoo is niet verplicht dat aan te bieden. Gaan CoBoo en een eindklant een eigen overeenkomst aan, dan geldt het volgende:

- CoBoo neemt de gegevens van die eindklant, zoals accounts, resultaten en rapportages, alleen mee naar de nieuwe overeenkomst als de eindklant daar toestemming voor geeft. De partner werkt daaraan mee. Zonder die toestemming worden de gegevens behandeld volgens artikel 22 en 24.
- Licenties en abonnementen die de partner voor die eindklant afnam, gaan niet vanzelf over. CoBoo en de eindklant leggen het aantal licenties,

de looptijd en de prijs vast in een nieuwe offerte.

- Wat de partner tot het einde van zijn eigen overeenkomst aan CoBoo verschuldigd is, blijft hij verschuldigd, ook voor die eindklant.

21. Beveiligingsincidenten

Een beveiligingsincident is een gebeurtenis die de beschikbaarheid, betrouwbaarheid of vertrouwelijkheid van het platform of van gegevens van de opdrachtgever aantast of kan aantasten.

CoBoo neemt passende technische en organisatorische maatregelen om beveiligingsincidenten te voorkomen.

Bij een beveiligingsincident binnen CoBoo of het platform dat gevolgen heeft of kan hebben voor de opdrachtgever, informeert CoBoo de opdrachtgever zonder onnodige vertraging, neemt zij redelijke maatregelen om de gevolgen te beperken en te herstellen, en houdt zij de opdrachtgever op de hoogte. Gaat het om persoonsgegevens (een datalek), dan gelden de termijnen en afspraken uit de verwerkersovereenkomst.

Merkt de opdrachtgever een beveiligingsincident dat het platform of de diensten raakt, dan meldt hij dat direct aan CoBoo.

Moet een partij een incident op grond van de wet melden, bijvoorbeeld op grond van de AVG of de Cyberbeveiligingswet, dan doet zij dat zelf voor haar eigen deel. Partijen helpen elkaar daarbij voor zover dat redelijk is.

22. Bewaartermijnen

Persoonsgegevens die CoBoo als verwerker verwerkt, waaronder resultaten en rapportages in het platform, bewaart CoBoo volgens de verwerkersovereenkomst: zolang de overeenkomst loopt en daarna nog

maximaal twaalf maanden, tenzij de opdrachtgever eerder om verwijdering of teruggave vraagt. Daarna verwijdert CoBoo ze. Geanonimiseerde totalen die niet tot personen te herleiden zijn, vallen daar niet onder.

Gegevens die CoBoo voor zichzelf moet bewaren, zoals haar administratie en facturen, bewaart zij zolang de wet dat vraagt.

De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het bewaren van rapportages en resultaten die hij na die termijn nog nodig heeft, bijvoorbeeld voor een audit, en downloadt die tijdig.

23. Back-ups en gegevensverlies

CoBoo maakt regelmatig versleutelde back-ups van het platform en de gegevens daarin.

Gaan gegevens verloren of raken zij beschadigd, dan spant CoBoo zich in om ze met de laatst beschikbare back-up te herstellen. Dit is een inspanningsverplichting: CoBoo garandeert niet dat herstel altijd mogelijk is, en gegevens die na de laatste back-up zijn ingevoerd, kunnen verloren gaan.

Back-ups zijn bedoeld voor herstel door CoBoo, niet als archief voor de opdrachtgever. Voor aansprakelijkheid bij gegevensverlies geldt artikel 13.

24. Einde van de overeenkomst (exitregeling)

Bij het einde van de overeenkomst, om welke reden ook, eindigt de toegang van de opdrachtgever en zijn medewerkers tot het platform en worden de accounts van de medewerkers gesloten.

Tot het einde van de overeenkomst kan de opdrachtgever zijn rapportages zelf downloaden. Op verzoek geeft CoBoo de persoonsgegevens en resultaten van de opdrachtgever terug in een gangbaar bestandsformaat, zoals de verwerkersovereenkomst regelt.

Daarna bewaart en verwijdert CoBoo de gegevens volgens artikel 22. Sluit de opdrachtgever binnen die bewaartermijn een nieuwe overeenkomst, dan kunnen de nulmeting en de trend doorlopen.

Bij een partner geldt voor zijn eindklanten daarnaast artikel 20.

25. Externe leveranciers

CoBoo gebruikt voor de diensten ook diensten van externe leveranciers, zoals voor het versturen van e-mail, internetverbindingen en hosting. Welke leveranciers persoonsgegevens verwerken, staat in de verwerkersovereenkomst; een nieuwe of andere leverancier die persoonsgegevens verwerkt, meldt CoBoo zoals de verwerkersovereenkomst regelt.

CoBoo kiest die leveranciers zorgvuldig en blijft tegenover de opdrachtgever verantwoordelijk voor de uitvoering van de overeenkomst, binnen de grenzen van artikel 13.

Voor de diensten van externe leveranciers gelden ook hun eigen voorwaarden. Een storing of tekortkoming bij een leverancier die CoBoo niet kon voorkomen, geldt als overmacht (artikel 14).