

## Algemene Voorwaarden Swimster 2021

Swimster B.V. (verder: Swimster) is leverancier van informatiesystemen voor de digitale afhandeling van zwemwedstrijden en de verwerking van de daarin gerealiseerde uitslagen. De producten en diensten van Swimster worden in Nederland door bij de Koninklijke Nederlandse Zwembond (KNZB) aangesloten verenigingen gebruikt.

De basis voor de informatiesystemen van Swimster wordt gevormd door de producten van Swimster, die als SaaS worden aangeboden aan bonden en verenigingen: een Compete beheerportal en daaraan gekoppelde Compete App.

### 1 Definities, interpretatie en doel overeenkomst

#### 1.1 In deze voorwaarden hebben de navolgende begrippen de hierna vermelde betekenis:

**Producten en Diensten:** Alle door Swimster aangeboden en door een vereniging afgenomen softwareproducten en bijbehorende service- en onderhoudsdiensten.

**Leden:** Aantal verenigingen dat op de peildatum is geregistreerd als gebruikmakend van de Producten en Diensten.

**Overeenkomst:** De overeenkomst tussen Swimster en de Bond voor de ter beschikking stelling van producten en diensten, inclusief deze voorwaarden, de standaard gebruikersvoorwaarden Swimster en de NLdigital Voorwaarden 2020 (gedeponeerd bij de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht).

**Peildatum:** De datum per wanneer het aantal verenigingen wordt vastgesteld.

**SaaS:** Software as a Service, de wijze waarop Swimster op afstand haar producten en diensten ter beschikking stelt.

**Bond:** de sportbond waar de vereniging onder valt.

**Vereniging:** De rechtspersoon die voor het organiseren van wedstrijden gebruik maakt of gaat maken van een of meer producten en diensten van Swimster.

#### 1.2 Op de tussen de Bond en Swimster gesloten overeenkomst en de levering van alle aanvullende producten en diensten en aanvullende diensten door Swimster zijn deze voorwaarden, de standaard gebruikersvoorwaarden Swimster en de NLdigital Voorwaarden 2020 van toepassing.

Deze zijn ter beschikking gesteld tijdens de aanmeldprocedure en zijn op [Swimster.nl/voorwaarden](https://swimster.nl/voorwaarden) te vinden voor toekomstige raadpleging en zijn altijd op te vragen bij Swimster, bijvoorbeeld via email: [info@swimster.nl](mailto:info@swimster.nl).

#### 1.3 De vereniging heeft via de KNZB (de 'Bond') de beschikking gekregen over een of meer producten en diensten. Daarop zijn de tussen de KNZB en de vereniging en de tussen de KNZB en Swimster

gemaakte afspraken van toepassing, voor zover die voor de vereniging positief afwijken ten opzichte van deze overeenkomst. Voor het overige zijn daarop de voorwaarden van deze overeenkomst van toepassing.

1.4 Swimster zal de producten en diensten zoals besteld door de Bond via de Swimster webshop of rechtstreeks bij Swimster, door middel van SaaS op afstand aan de door de vereniging geautoriseerde gebruikers ter beschikking stellen.

1.5 Algemene informatie over de producten en diensten is te vinden op de productpagina van Swimster ([www.swimster.nl](http://www.swimster.nl)). Documentatie met betrekking tot de werking van de producten en diensten, inclusief de installatie en gebruikshandleidingen en overige documentatie is te vinden op <https://swimster.nl/support>.

De producten en diensten worden steeds aangepast en uitgebreid als gevolg van nieuwe ontwikkelingen in de wedstrijd afhandeling in overleg met de Bond. Daarmee kan het voorkomen dat bepaalde functionaliteit vervalst of anders wordt ingericht. Swimster is niet verplicht bepaalde functionaliteit of eigenschappen van de producten en diensten te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

1.6 De vereniging bepaalt welke verenigingsleden toegang krijgen tot het beheerportaal via de Inlog. Deze inlog is alléén bedoeld voor de beheerder van de beheerportaal binnen de vereniging. De vereniging zal ervoor zorgdragen dat de verenigingsleden de relevante delen uit deze voorwaarden op de juiste wijze ter hand gesteld krijgen en dat deze van toepassing zijn op de verenigingsleden.

De vereniging bepaalt per te organiseren wedstrijd welke gebruikers (met name de voor de wedstrijd aangestelde officials) toegang krijgen tot de app.

1.7 De beheerder van de Swimster producten en diensten binnen de vereniging krijgt alle rechten binnen de producten en diensten. De beheerder kan vervolgens per wedstrijd andere gebruikers aanmaken en deze bepaalde rollen en rechten toekennen (met name de aangestelde officials). De vereniging is zelf volledig verantwoordelijk voor het autorisatiebeleid en bepaalt wie toegang krijgen tot de producten en diensten. De vereniging is verantwoordelijk voor een verantwoord beheer van gebruikersnamen en wachtwoorden en zal ervoor zorgdragen dat deze gegevens door de desbetreffende gebruikers vertrouwelijk worden behandeld, niet aan anderen ter beschikking gesteld worden en worden ingetrokken bij vermoeden van misbruik, verandering van autorisatie of einde van het lidmaatschap.

## 2 Installatie en gebruik van Producten en Diensten

2.1 De vereniging draagt zelf zorg voor installatie van het beheerportaal. De vereniging kan daarbij gebruikmaken van de informatie die beschikbaar is op de website <https://swimster.nl/support> en van de Swimster helpdesk.

2.2 Afhankelijk van de afspraken met de KNZB, kan de vereniging bij of via de KNZB een opleiding volgen voor het gebruikmaken en de inrichting van de producten en diensten.

- 2.3 De vereniging is verantwoordelijk voor de uitvoering van de volgende taken:
- a. Het zorgdragen voor de noodzakelijke hard- en software, randapparatuur en (internet-) verbindingen om het gebruik van de producten en diensten mogelijk te maken;
  - b. Het filteren van incidentmeldingen van gebruikers op correctheid, relevantie en volledigheid alvorens deze door de beheerder naar de KNZB door te zetten;
  - c. De autorisatie van toegang van de gebruikers tot (delen van) de producten en diensten.
  - d. Het inrichten van de functioneel beheertaak binnen de vereniging door hier een beheerder mee te belasten.
  - e. De implementatie van de producten en diensten binnen de vereniging;
  - f. Communicatie naar gebruikers omtrent gebruik van producten en diensten;

- 2.4 Swimster is verantwoordelijk voor de uitvoering van de volgende taken:
- a. Installatie, implementatie en beschikbaar stellen van hardware en software binnen de technische infrastructuur van Swimster voor de levering van de producten en diensten.
  - b. Het technisch- en applicatiebeheer van de computerapparatuur en de applicatieprogrammatuur, zoals nader uitgewerkt, voor zover relevant, op de website.
  - c. Het voeren van een gestructureerd en transparant releasebeleid dat resulteert in periodieke releases;
  - d. Het verzorgen van geregelde back-ups;
  - e. Het bieden van 2<sup>e</sup> lijnsondersteuning aan beheerders;

2.5 Swimster biedt geen ondersteuning voor software van derde partijen die in het kader van installatie aan de vereniging ter beschikking zijn gesteld of door de vereniging zelf worden gebruikt.

2.6 Swimster biedt geen ondersteuning bij het invoeren of converteren van content of data. De vereniging is zelf verantwoordelijk voor de content en rechtmatigheid daarvan die zij invoert of gebruikt in de producten en diensten.

### 3 Contactpersonen

De vereniging wijst een beheerder voor de producten en diensten aan. Tenzij de vereniging anders aangeeft, zal de beheerder de contactpersoon zijn voor technische vragen aan de helpdesk van Swimster. De bij Swimster bekende bestuurders van de vereniging zijn degenen die bevoegd zijn deze overeenkomst, of daaruit voortvloeiende overeenkomsten aan te gaan.

### 4 Gebruiksrechten en stopzetten daarvan

4.1 De vereniging krijgt een niet exclusief, niet overdraagbaar gebruiksrecht voor de door haar geautoriseerde gebruikers op gebruik van de door haar bestelde en betaalde producten en diensten zoals omschreven in de diverse handleidingen van de producten en diensten en voor zover het activiteiten betreft die passen binnen de doelstelling van de vereniging. De vereniging mag de producten en diensten slechts gebruiken in de vorm en variant die door Swimster aan de vereniging ter beschikking gesteld wordt. Het is de vereniging toegestaan om een derde partij, zoals een website-ontwikkelaar in te schakelen om in opdracht en ten behoeve van de vereniging content managementwerkzaamheden voor de vereniging te verrichten. Ieder ander gebruik is uitdrukkelijk verboden. De vereniging zal ervoor zorgdragen dat haar gebruikers zich houden aan

deze gebruiksrechten en de overige verplichtingen uit deze overeenkomst.

4.2 Swimster is te allen tijden gerechtigd om toegang tot een product of dienst door de vereniging of een van haar gebruikers tijdelijk dan wel definitief te blokkeren in geval van buiten fair-use gebruik, misbruik, indien wachtwoorden of beveiliging gecompromitteerd zijn, of indien gebruik door andere gebruikers verhinderd wordt, of vrees daarvoor bestaat, een en ander te beoordeling door Swimster. Swimster zal – na overleg met de Bond - de vereniging over een dergelijke blokkade zo snel mogelijk informeren en bespreken welke oplossing en mogelijk zijn. Swimster is gerechtigd om bij uitvoering van deze maatregelen, de noodzakelijke kosten aan de vereniging in rekening te brengen.

## 5 Beschikbaarheid

5.1 Swimster spant zich in voor optimale beschikbaarheid en bereikbaarheid van de producten en diensten. Swimster staat echter uitdrukkelijk niet in voor het ongestoord functioneren van de producten en diensten en onderliggende telecommunicatievoorzieningen. Swimster hanteert hierin een 'best-effort' beleid.

5.2 Swimster spant zich in voor een naar de stand van de techniek adequate beveiliging van de producten en diensten zonder dat daardoor evenwel de eigen verantwoordelijkheid van de vereniging wordt weggenomen voor afdoende beveiliging van haar systemen, gegevens en andere al dan niet gevoelige informatie.

5.3 Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de dienstverlening. Swimster is nimmer aansprakelijk voor verminkte of verloren gegane gegevens. Indien herstel mogelijk is middels het terughalen van back-ups, zal Swimster de kosten van herstel in rekening brengen aan de vereniging, tenzij het verminken of verloren gaan van de gegevens aan Swimster is toe te rekenen.

## 6 Fair Use Policy

6.1 Om overbelasting van de systemen van Swimster te voorkomen is het vereniging en haar gebruikers niet toegestaan om tools te ontwikkelen die automatisch de systemen van Swimster bevragen.

6.2 De vereniging mag geen specifieke Swimster onderdelen op een eigen server te installeren.

6.3 De vereniging zal ervoor zorgen dat:

- a. de producten en diensten niet wordt misbruikt, beschadigd, gestolen of vernietigd;
- b. onbevoegde personen de producten en diensten niet benaderen, gebruiken of kopiëren;
- c. de producten en diensten niet ongeautoriseerd gebruik worden;
- d. indien dergelijk ongeoorloofd gebruik is geconstateerd, de beheerder onmiddellijk Swimster op de hoogte stelt van alle feiten en omstandigheden, zodat adequaat ingrijpen mogelijk wordt.

6.4 Bij gebruik van de producten en diensten in strijd is met deze overeenkomst behoudt Swimster zich, naast haar andere rechten, het recht voor om:

- a. het gebruik van de producten en diensten onmiddellijk te blokkeren of haar diensten op te schorten;

- b. het relevante product of dienst in zijn originele staat, zijnde de status na installatie, te herstellen;
- c. af te zien van ondersteuning aan de Bond of vereniging;
- d. wijzigingen die een beveiligings- of andersoortig risico kennen te verwijderen; De financiële verplichting van vereniging richting Swimster blijft onverminderd van kracht.

- 6.5 Het is de vereniging niet toegestaan om een onevenredige hoeveelheid dataverkeer te genereren. Van excessief dataverkeer is in ieder geval sprake als:
- a. een vereniging drie keer zoveel dataverkeer genereert als een gemiddelde vereniging van ongeveer dezelfde omvang.
  - b. een vereniging zo veel dataverkeer genereert dat hierdoor de producten en diensten worden vertraagd ofwel andere verenigingen hiervan hinder kunnen ondervinden.
  - c. een vereniging stelselmatig de datalimiet, indien van toepassing, overschrijdt met 50 procent of meer.

- 6.6 Swimster behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om in geval van excessief dataverkeer algemene of individuele limieten te stellen en daarvoor (technische) maatregelen te treffen.

## 7 Facturering en betaling

- 7.1 De Bond betaalt, voor het gebruik van de producten en diensten binnen de overeenkomst een vergoeding per kalenderjaar. Indien de producten en diensten in de loop van een jaar wordt afgenomen, wordt de volledige vergoeding in rekening gebracht.
- 7.2 De voor de producten en diensten verschuldigde bedragen, kunnen jaarlijks – in overleg met en na goedkeuring van de KNZB worden aangepast.
- 7.3 Alle bedragen zullen worden verhoogd met de, ten tijde van het verrichten van de werkzaamheden voor de prestatie geldende, omzetbelasting.

## 8 Intellectueel en industrieel eigendom / licenties

- 8.1 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom van de door Swimster aan de vereniging ter beschikking gestelde producten en diensten en bijbehorende documentatie en materialen in welke vorm dan ook, berusten bij Swimster of de desbetreffende fabrikant of leverancier. Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op door de vereniging in de producten en diensten ingevoerde data of content blijven berusten bij de vereniging of diens licentiegever. Deze overeenkomst strekt niet tot overdracht van enig recht van intellectuele of industriële eigendom.

## 9 Privacy

- 9.1 In de relatie met de vereniging treedt Swimster op als verwerker van persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening 2016/679 (AVG)). De vereniging, of in voorkomende gevallen de KNZB is de verantwoordelijke voor de verwerking. Dit onderdeel van de Overeenkomst geldt als verwerkersovereenkomst in de zin van de AVG.
- 9.2 Swimster beperkt zich tot het verwerken van persoonsgegevens zonder zeggenschap te hebben over het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens. De vereniging zal

gegevens over de aard en het doel van de verwerking, het soort persoonsgegevens en de categorieën van betrokkenen steeds voorafgaand aan Swimster mededelen. Het is de verantwoordelijkheid van KNZB om aan Swimster aan te geven welke verstrekkingen tussen KNZB en Verenigingen zijn toegestaan, zodat Swimster de Producten en Diensten overeenkomstig kan (blijven) inrichten. Swimster neemt geen beslissingen over het gebruik van de gegevens, de verstrekking aan derden en andere ontvangers, de duur van de opslag van de gegevens, etc.

9.3 Swimster zal al hetgeen doen waartoe een verwerker van persoonsgegevens verplicht is op grond van het bij of krachtens de AVG bepaalde. Swimster zal waar nodig haar medewerking verlenen zodat de vereniging aan zijn verplichtingen op grond van de AVG kan voldoen. Indien hiervoor een substantiële nadere inspanning nodig is, dan zal Swimster haar reguliere (marktconforme) tarieven hiervoor in rekening brengen bij de vereniging. Swimster zal de kosten daarbij trachten zo laag mogelijk te houden. Swimster zal de van de KNZB of vereniging ontvangen persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van de KNZB dan wel vereniging verwerken en voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst, dan wel de wet of een rechterlijke uitspraak. Swimster zal geen persoonsgegevens kopiëren, aan een andere partij ter beschikking stellen, dan wel andere handelingen met de persoonsgegevens uitvoeren dan omschreven in de Overeenkomst, tenzij de KNZB, vereniging of gebruikers hiervoor uitdrukkelijke toestemming hebben gegeven.

9.4 Swimster mag ervan uitgaan dat vereniging voldoet aan de geldende wet- en regelgeving, waaronder de AVG. Indien Swimster schade lijdt waaronder tevens gerekend wordt opleggen van boetes, als gevolg van een schending van wet en regelgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens, waaronder de AVG, die het gevolg is van een handelen of nalaten van vereniging, dan is vereniging aansprakelijk voor deze schade.

9.5 Swimster zal ervoor zorgdragen dat slechts die (groepen) medewerkers toegang hebben tot persoonsgegevens waarvoor dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst. Swimster heeft diverse maatregelen genomen en zal deze onderhouden tot technische en organisatorische beveiliging tegen onbevoegde toegang tot de persoonsgegevens, verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking van de persoonsgegevens, overeenkomstig art. 32 van de AVG. Deze beveiligingsmaatregelen zijn te vinden via <https://swimster.nl/support> en kunnen altijd worden opgevraagd bij Swimster. Deze beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van de vereniging, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's van de verwerking, de aard van de te beschermen gegevens en de context en het doel van de verwerkingen. Swimster zal het niveau van de technische en organisatorische maatregelen handhaven, waar redelijkerwijs mogelijk verbeteren en verfijnen en aanpassen aan de voortschrijdende technologische en maatschappelijke ontwikkelingen voor zover dat redelijkerwijs van haar mag worden verwacht. Meer informatie over de beveiliging kan verkregen worden via een email aan [admin@Swimster.nl](mailto:admin@Swimster.nl).

9.6 Op verzoek voorziet Swimster vereniging van de noodzakelijke informatie waardoor vereniging zich een oordeel kan vormen over de naleving van de beveiligingsmaatregelen en de verwerkersovereenkomst. Indien vereniging desondanks aanleiding heeft aan te nemen dat de verwerking van persoonsgegevens niet conform de Overeenkomst plaatsvindt, dan kan hij maximaal éénmaal per jaar door een onafhankelijke, gecertificeerde, externe deskundige die

aantoonbaar ervaring heeft met het soort verwerkingen dat op basis van de Overeenkomst wordt uitgevoerd, op kosten van vereniging hiernaar een audit laten uitvoeren. Indien een vereniging enig product of dienst van Swimster via zijn Bond heeft verkregen, dan kan een dergelijke audit alleen door de Bond, namens een of meer verenigingen worden aangevraagd. De audit zal beperkt zijn tot het controleren van de naleving van de afspraken met betrekking tot verwerking van de persoonsgegevens zoals neergelegd in de Overeenkomst. De deskundige zal een geheimhoudingsplicht hebben ten aanzien van hetgeen hij aantreft en zal alleen datgene rapporteren aan vereniging dat een tekortkoming oplevert in de nakoming van verplichtingen die Swimster heeft op grond van de Overeenkomst. De deskundige zal een afschrift van zijn rapport aan Swimster verstrekken. Swimster kan een audit of instructie van de deskundige weigeren indien deze naar haar mening in strijd is met de AVG of andere wetgeving. Partijen zullen zo snel mogelijk in overleg treden over de uitkomsten in het rapport. Partijen zullen de voorgestelde verbetermaatregelen die in het rapport zijn neergelegd opvolgen voor zover dat van hen in redelijkheid kunnen worden verwacht en voor zover deze passend zijn rekening houdend met de verwerkingsrisico's verbonden aan de producten en diensten, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de markt waarin Swimster opereert, en het beoogde gebruik van de producten en diensten.

9.7 Swimster draagt ervoor zorg dat onbevoegd personeel geen toegang heeft tot de persoonsgegevens en/of de gegevensverwerkende toepassingen. Swimster verklaart dat ieder van zijn medewerkers die wordt gemachtigd tot toegang tot de persoonsgegevens verplicht is tot geheimhouding van de persoonsgegevens waarvan hij kennisneemt. Hiertoe zal de desbetreffende medewerkers een geheimhoudingsverklaring ondertekenen.

9.8 Swimster betracht transparantie over opgetreden beveiligingsincidenten. Swimster rapporteert beveiligingsincidenten die zouden kunnen leiden tot een inbreuk in verband met persoonsgegevens in de zin van de AVG, zonder onredelijke vertraging aan de contactpersoon van vereniging, of, waar relevant de Bond. Swimster werkt waar nodig mee aan het adequaat informeren van toezichthouder en betrokkenen. Extra kosten die dergelijke werkzaamheden met zich meebrengen zijn voor rekening van vereniging, tenzij sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Swimster.

9.9 Bij beëindiging van de overeenkomst, zal Swimster op eerste verzoek van vereniging onverwijld alle ledengegevens aan vereniging retourneren. Een dergelijk verzoek dient binnen 2 maanden na beëindiging schriftelijk bij Swimster te zijn ingediend. Indien hiervoor een substantiële nadere inspanning nodig is, dan zal Swimster haar reguliere (marktconforme) tarieven hiervoor in rekening brengen bij vereniging. Swimster zal de kosten daarbij trachten zo laag mogelijk te houden. Na verstrijken van deze 2 maanden zal Swimster alle ledengegevens van haar systemen verwijderen.