



**PERFECT DAY**  
CYBER SECURITY

# Voorwaarden voor dienstverlening door Perfect Day

Datum: 1 juni 2020

## **Wie en wat bedoelen we?**

1. De 'klant' is de onderneming of ZZP'er die de dienstverlening afneemt van Perfect Day. Met 'u' of 'uw' wordt verwezen naar dezelfde klant.
2. Als het in deze voorwaarden over 'Perfect Day', 'wij', 'we' of 'ons' gaat, dan bedoelen we Perfect Day. Perfect Day is onderdeel van Sparklab B.V..
3. Met 'Cybercheck' wordt de dienst bedoeld waarbij één van onze cyber experts met de klant kijkt naar de cyber security in zijn onderneming. Dit is een éénmalig onderzoek.
4. Met 'abonnement' wordt het door de klant afgesloten Cyber abonnement bedoeld. Dit is een op basis van de Cybercheck samengesteld abonnement met verschillende modules die een aantal zaken op het gebied van cyber security voor de ondernemer oplost.
5. Met 'hulppersoon' bedoelen wij bedrijven die wij zelf inschakelen voor de uitvoering van onze diensten naar u.
6. Met 'partner' worden bedrijven bedoeld die Perfect Day inschakelt om sommige modules in haar abonnement in te vullen.
7. Met 'leverancier' bedoelen we de bedrijven waarnaar Perfect Day u doorverwijst om de modules die wij zelf niet in het abonnement verzorgen aan te schaffen. U neemt deze services direct bij deze aanbieders af. Perfect Day krijgt hiervoor een vergoeding van de aanbieder.

## Waar gaat dit over?

In dit reglement vindt u de voorwaarden die horen bij alle diensten van Perfect Day. Hieronder vallen:

1. De Cybercheck: in een gesprek met u kijkt de cyberexpert van Perfect Day naar de cyber security in uw bedrijf. Op basis van dit gesprek en aanvullende informatie maakt de cyberexpert een rapport waarin de risico's en een overzichtelijke lijst van praktische verbeterpunten worden uitgelegd.
2. Het Cyberabonnement: op basis van het rapport dat de Cybercheck oplevert kunt u een op maat gemaakt abonnement afsluiten met diensten die een aantal verbeterpunten uit de rapportage direct voor u oplossen.

## Wie zijn wij?

Wij zijn Perfect Day. Wij zijn onderdeel van Sparklab B.V., een onderneming die hoort bij Nationale-Nederlanden. U kunt ons telefonisch bereiken op werkdagen 085-048 61 09 of stuur een e-mail naar [contact@perfectday.works](mailto:contact@perfectday.works). Ons adres is:

Caballero Fabriek - unit 67  
Saturnusstraat 60  
2516 AH Den Haag

Het KvK-nummer van Sparklab B.V. is 6803 4229.

## Toepasselijkheid

Deze voorwaarden gelden als u bij ons diensten wilt afnemen of afneemt. Offertes, overeenkomsten, schriftelijke en mondelinge opdrachten en alle werkzaamheden die wij voor u uitvoeren vallen in de breedste zin van het woord onder de bepalingen van dit contract.

Soms kunnen er specifieke voorwaarden zijn afgesproken, bijvoorbeeld in de opdrachtbevestiging. In dat geval zullen die specifieke voorwaarden voorrang hebben boven deze voorwaarden. Mocht u zelf algemene voorwaarden hebben, dan wijzen wij de toepasselijkheid van deze nadrukkelijk van de hand. Alleen onze voorwaarden gelden.

Perfect Day maakt voor de invulling van sommige van haar diensten en aanvullende modules gebruik van hulppersonen en partners. De inschakeling van deze partijen valt ook onder deze algemene contractbepalingen.

## Wat is de Cybercheck?

Wanneer u de Cybercheck van ons heeft afgenomen gaat de cyberexpert van Perfect Day met u, de ondernemer van een klein MKB-bedrijf of ZZP'er, een gesprek voeren over de cyber security binnen uw

bedrijf of eenmanszaak. Hierin zal de cyberexpert over verschillende cyber security thema's vragen aan u stellen. Op basis van uw antwoorden en eventueel aanvullende informatie, bijvoorbeeld van uw IT-leverancier, schrijft de cyberexpert een rapport waarin hij de risico's en een overzichtelijke lijst van praktische verbeterpunten aan u uitlegt. Dit geeft u inzicht in hoe veilig uw bedrijf is en wat er verbeterd kan worden. Onze cyberexpert bespreekt het rapport telefonisch met u na.

### **Wat is het Cyberabonnement?**

Het Perfect Day Cyber abonnement kunt u afsluiten na de Cybercheck van Perfect Day. Na deze Cybercheck ontvangt u een rapport met een overzicht van de cyberrisico's die uw bedrijf loopt. Ook is er een overzicht van praktische verbeterpunten opgenomen in deze rapportage.

Het Perfect Day Cyber abonnement lost een aantal van deze verbeterpunten direct voor u op. De cyberexpert stelt voor u een op maat gemaakt abonnement samen waarin naast het basisabonnement de modules zijn opgenomen die een aantal verbeterpunten uit de rapportage invult. Perfect Day werkt samen met een aantal zorgvuldig geselecteerde hulppersonen en partners die diensten leveren die veel voorkomende beveiligingsproblemen voor de kleine MKB'er en de ZZP'er oplossen. Daarnaast verwijzen wij u voor bepaalde modules door naar één of meerdere van onze leveranciers, waar u vervolgens rechtstreeks het product of de service kunt afnemen. Perfect Day combineert deze diensten in één abonnement zodat u niet zelf hoeft te zoeken naar verschillende bedrijven die deze diensten aanbieden.

### **Wat kunt u van ons verwachten?**

Na de Cybercheck beschikt u over een rapport dat u inzicht geeft in de veiligheid van uw onderneming. Hierin staan onder meer de risico's die uw bedrijf loopt en de acties die u kunt ondernemen om de veiligheid van uw onderneming te verbeteren. De cyberexpert bespreekt dit rapport telefonisch met u na. Tijdens dit gesprek kunt u eventuele vragen hierover stellen.

Wanneer u bij ons een abonnement afneemt kunt u bij ingang hiervan het volgende van ons verwachten.

### **De basis**

U heeft de keuze een aantal basismodules af te nemen. U kunt bijvoorbeeld vier keer per jaar één van onze cyberexperts consulteren tot maximaal 2 uur per jaar. Voorafgaand aan dit gesprek checkt de expert of uw website en e-mail nog veilig zijn. De resultaten zullen in het gesprek aan bod komen. Als er actuele cyberdreigingen zijn dan zullen deze ook meegenomen worden. Daarnaast ontvangt u een AVG starterkit waarmee u zelf met de AVG aan de slag kunt gaan en heeft u toegang tot het noodnummer van de Cyberwacht.

Het basisabonnement zal Perfect Day eventueel met een hulppersoon voor een deel zelf verzorgen. Perfect Day zal uw persoonsgegevens uitsluitend delen met deze hulppersoon om de diensten voor u te kunnen uitvoeren. Voor een aantal diensten zetten wij partners in. Met deze partners sluit u zelf een

overeenkomst af voor het afnemen van de diensten die zij leveren. Op uw verzoek zetten wij uw persoonsgegevens door naar deze partners. Wij zorgen ervoor dat u met deze partners zelf een contract afsluit voor het afnemen van de betreffende diensten. Voor uw gemak zullen wij namens de partner de kosten in rekening brengen, zodat u maar één factuur ontvangt.

### **Phishingtest (basismodule)**

Deze module is onderdeel van het basisabonnement. Wij zorgen dat de phishingtest op de gezette tijden worden uitgevoerd en geven u terugkoppeling van de resultaten. Wij verwachten van u een lijst van uw medewerkers zodat wij deze kunnen inschrijven.

### **Vulnerability scan (basismodule)**

Deze module is onderdeel van het basisabonnement. Wij zorgen ervoor dat uw domein één keer per maand wordt gescand op beveiligingsissues. Wij geven u terugkoppeling van de resultaten. Voor de vulnerability scan zullen wij op uw verzoek één website (url) en één kantoor ip-adres scannen. U geeft hierbij toestemming dat wij de opgegeven url en ip-adres mogen scannen en staat er voor in dat hiervoor geen bezwaren zijn van eventuele derde partijen die betrokken zijn, zoals bijvoorbeeld de IT-beheerder of hoster van de website.

### **Awarenesstraining**

Als de module klassikale awarenesstraining of webinar onderdeel is van uw basisabonnement, of u heeft deze als aanvullende module afgenomen, dan zorgen wij ervoor dat deze worden ingepland en gegeven.

### **Netwerk monitoring**

Als deze module onderdeel is van uw abonnement dan wordt er een apparaat in uw netwerk gehangen dat het netwerkverkeer constant gemonitord wordt.

Onze hulp gaat nooit verder dan is toegestaan door wet- en regelgeving.

### **Wie zijn de hulppersonen?**

#### **Guardian 360**

Guardian 360 verzorgt de uitvoering van de phishing tests en de vulnerability scan die in het basisabonnement zijn opgenomen.

#### **De Cyberwacht**

De Cyberwacht is een telefonische hulplijn die u kunt bellen in nood, bijvoorbeeld wanneer ransomware uw computer heeft versleuteld. De Cyberwacht probeert met u het probleem op te lossen of schakelt een gespecialiseerde partij in wanneer dit niet lukt.

## **Wie zijn de partners?**

### **Northwave**

Northwave is een cybersecurity dienstverlener die u helpt bij ernstige en complexe hacks. Northwave onderzoekt cyberbissico's en helpt u deze op te lossen. Via de Cyberwacht kan Northwave ingezet worden om diepgaande hacks of andere problemen op te lossen.

### **Nederlands Cyber Collectief**

Het Nederlands cybercollectief is een samenwerkingsverband van verschillende bedrijven die zich richten op cybersecurity.

Voor sommige diensten van onze hulppersonen zullen persoonsgegevens van deelnemers of andere personen van de klant nodig zijn om de dienst te kunnen leveren. Voor bijvoorbeeld het uitvoeren van phishingtests heeft Perfect Day de e-mailadressen van de medewerkers nodig om via de software van onze hulppersoon de phishingtest te kunnen versturen. Deze persoonsgegevens zal Perfect Day doorgeven aan de betreffende hulppersoon in het kader van het uitvoeren van de overeengekomen opdracht. De hulppersonen zijn zelfstandig verantwoordelijk voor de correcte bescherming van de persoonsgegevens. Er is geen verwerkersrelatie tussen Perfect Day en de hulppersonen in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Naast de partners waarmee wij samenwerken zijn er ook producten die wij aanraden om bepaalde verbeterpunten op te lossen. Met de leveranciers van deze producten hebben wij geen samenwerkingsovereenkomst, maar hebben wij een afspraken gemaakt over het doorverwijzen van klanten. Via een link die wij u geven kunt u deze producten aanschaffen. Perfect Day krijgt dan een vergoeding voor de doorverwijzing. U gaat zelf de overeenkomst met deze leverancier aan.

## **Duur van de overeenkomst**

### **Cybercheck**

Het uitvoeren van de Cybercheck is een eenmalige dienst. Nadat u de Cybercheck heeft afgenomen, zal ons secretariaat contact met u opnemen om een afspraak voor het gesprek in te plannen. Dit gesprek kan op afstand worden gedaan, bijvoorbeeld via een videobelsoftware, of de cyberexpert komt bij u langs. Nadat het gesprek met u heeft plaatsgevonden en eventuele gesprekken met uw IT-leverancier(s) of andere betrokken partijen zijn afgerond, ontvangt u na betaling van de factuur binnen maximaal 10 werkdagen uw rapport van de cyberexpert. Na oplevering van uw rapport neemt ons secretariaat contact met u op om een afspraak te maken voor de telefonische nabespreking.

### **Cyberabonnement**

Uw abonnement start zodra het contract door u is ondertekend en de gestuurde factuur voor het abonnement is betaald. U dient de factuur binnen 14 dagen te betalen. Een abonnement kan in een uiterst geval 14 dagen nadat u het contract heeft getekend ingaan.

Het abonnement wordt na 1 jaar automatisch voortgezet voor onbepaalde tijd met een voor beide partijen opzegtermijn van 1 maand.

## Hoe betaalt u?

### Cybercheck

Nadat u het gesprek met de cyber expert heeft gehad, verstuurd Perfect Day u de factuur. Deze dient u binnen 14 dagen te betalen. Wij leveren het rapport op nadat de betaling op onze bankrekening is bijgeschreven.

### Cyberabonnement

U betaalt het bedrag dat u schriftelijk met Perfect Day overeen bent gekomen maandelijks of jaarlijks, afhankelijk van de overeenkomst.

Voor producten en diensten die u éénmalig afneemt, betaalt u bij de start van het abonnement het volledige bedrag voor dit product of deze dienst.

Producten die u aanschaft van leveranciers naar wie wij hebben doorverwezen betaalt u rechtstreeks aan deze partijen. Perfect Day stuurt hiervoor geen facturen; dat zal de betreffende partij doen. Puur voor uw gemak kan het zijn dat Perfect Day de verschillende facturen van Perfect Day zelf en partners en/of leveranciers bundelt en namens deze partijen incasseert.

Als u het niet eens bent met de ontvangen factuur, dan horen wij dit graag binnen 7 dagen. Eventuele bezwaren schorten uw betalingsverplichting niet op.

U dient een factuur binnen 14 dagen te betalen. Het is niet mogelijk om gebruik te maken van de diensten uit het contract wanneer u na 14 dagen de factuur voor het abonnement niet heeft betaald.

Is het betaaltermijn van 14 dagen verstreken, dan start Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. namens ons een debiteurenprocedure waarin het factuurbedrag alsnog wordt geïncasseerd. Kosten voor deze procedure zijn voor uw rekening.

Alle bedragen die in deze overeenkomst worden genoemd zijn exclusief BTW.

Dienst	Zelf of via hulppersoon	Partner	Leverancier
Basis	Perfect Day		
Awarenesstraining	Perfect Day		

Phishingtest	Guardian 360	
Vulnerabilityscan	Guardian 360	
Noodlijn voor hacks	Cyberwacht	
Hulp bij oplossen hacks		Northwave
Netwerkmonitoring		MMox
Wachtwoordmanager		Lastpass
End-point security		Kaspersky
Encrypted cloud storage		Sync.com
Bestandsuitwisseling		Skotty
Hardware keys		YubiKey

Op verzoek van u zetten wij uw persoonsgegevens door naar de partner waarmee u zelf een contract sluit voor afname van bepaalde diensten. Wij zorgen ervoor dat dit contract bij u terecht komt zodat u het tegelijk met het Perfect Day contract kunt tekenen. Voor uw gemak incasseren wij de kosten voor deze services namens deze derde partijen.

Met de services die wij resellen voor een aantal leveranciers sluit u zelf een overeenkomst af. Deze kosten incasseren wij niet namens deze partijen, maar die betaalt u rechtstreeks aan hen. Wij verwijzen u alleen door naar hen en krijgen daarvoor een commissie.

### **Overmacht**

Wij doen ons best om u te helpen. Maar het kan gebeuren dat wij door overmacht hierin belemmerd worden. Onder overmacht verstaan wij in dit contract onder andere, maar niet beperkt tot, van buiten komende oorzaken voor Perfect Day, haar hulppersonen en een van onze partners, ziekte van medewerkers van Perfect Day, haar hulppersonen of een van onze partners, storingen in computernetwerken en andere problemen buiten de normale gang van zaken binnen Perfect Day, haar hulppersonen of een van onze partners. Als er sprake is van overmacht dan is er geen aansprakelijkheid voor Perfect Day, haar hulppersonen of een van haar partners.

Perfect Day is nooit aansprakelijk voor de dienstverlening van uw leverancier.

Wanneer er sprake is van overmacht aan de zijde van Perfect Day, dan worden onze verplichtingen opgeschort. Als de situatie van overmacht langer duurt dan 60 dagen, dan heeft u en Perfect Day het recht

de overeenkomst schriftelijk te beëindigen. Wij zijn voor onze dienstverlening afhankelijk van onze hulppersonen of partners. Het kan voorkomen dat er bijvoorbeeld een storing bij één van onze hulppersonen of partners is zodat haar dienst, al dan niet tijdelijk, niet beschikbaar is. Ook als er sprake is van overmacht bij onze hulppersonen of partners, worden de verplichtingen van Perfect Day opgeschort.

### **Aansprakelijkheid**

Perfect Day aanvaardt buiten de situatie van overmacht (zie hierboven) alleen verplichtingen tot schadevergoeding onder de hieronder volgende voorwaarden.

Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die de klant lijdt door tekortkomingen van Perfect Day, haar hulppersonen of partners bij de uitvoering van de overeenkomst tussen Perfect Day en de klant of tussen de partner en de klant, tenzij de schade aantoonbaar door de klant het directe gevolg is van bewuste roekeloosheid of opzet aan de zijde van Perfect Day, haar hulppersonen of één van haar partners.

Perfect Day is niet aansprakelijk voor schade bij de klant die het gevolg is van de verstrekking van onjuiste of niet volledige gegevens en/of informatie door de klant aan Perfect Day, haar hulppersonen of partners.

In alle gevallen van aansprakelijkheid zijn wij, onze hulppersonen en onze partners slechts aansprakelijk tot maximaal het jaarbedrag exclusief BTW dat is overeengekomen door Perfect Day en de klant voor de uitvoering van het basisabonnement.

Wij adviseren u zorgvuldig over uw cyberveiligheid en doen ons best u zo goed mogelijk te helpen. De wereld van de cyber security is constant in beweging en cybercriminaliteit is complex en regelmatig worden er nieuwe manieren van hacken uitgevonden. Ons advies is gebaseerd op onze inzichten en overwegingen die wij op het moment van uitbrengen van het advies hebben. Deze inzichten kunnen in de loop van de tijd wijzigen. U kunt ons of onze partners op geen enkele manier aansprakelijk stellen voor schade die ontstaat door het (onjuist) opvolgen van onze adviezen.

Perfect Day is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door het niet of gebrekkig functioneren van diensten van haar hulppersonen of partners of door u ingeschakelde leveranciers.

Voor het invullen van het Cyber abonnement zijn wij afhankelijk van de diensten van onze hulppersonen of partners. Wij kunnen niet instaan voor de continuïteit van de diensten van onze hulppersonen, partners of leveranciers.

### **Hoe lost Perfect Day klachten op?**

Wij garanderen niet dat wij u in alle situaties kunnen helpen. Natuurlijk doen wij altijd ons best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Daarom horen wij graag van u als u een klacht heeft over onze dienstverlening.



U heeft twee maanden na ontdekking van de klacht de tijd om deze bij Perfect Day kenbaar te maken. U kunt uw klacht telefonisch aan ons doorgeven, via 085-048 61 09, of via een mail aan [contact@perfectday.works](mailto:contact@perfectday.works). Wij zullen uw klacht uiterlijk binnen 30 dagen beantwoorden. Als wij meer tijd nodig hebben om uw klacht op te lossen, dan laten wij u binnen 30 dagen weten wanneer u antwoord van ons kunt verwachten.

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.

### **Tot slot**

Wanneer er zich situaties voordoen waarin deze overeenkomst niet voorziet, rust de beslissing bij Perfect Day.

Op alle overeenkomsten tussen u en Perfect Day is het Nederlands recht van toepassing.

Alle geschillen tussen klant en Perfect Day die betrekking hebben op de overeenkomst tussen beide partijen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Perfect Day haar woonplaats heeft.

Eventuele aanvullingen op en/of wijzigingen van deze overeenkomst zijn slechts schriftelijk mogelijk. Sparklab is gerechtigd om de rechten en plichten van deze overeenkomst over te dragen aan een andere contractspartij. De klant verleent bij deze bij voorbaat medewerking aan een dergelijke contractsoverdracht, waardoor het contract overgaat zodra Sparklab en de overnemer de klant schriftelijk en tezamen van de overdracht in kennis hebben gesteld.