



**PERFECT DAY**  
CYBER SECURITY

# Voorwaarden voor dienstverlening door Perfect Day

Datum: 6 januari 2021

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

1. De 'klant' is de onderneming of ZZP'er die de dienstverlening afneemt van Perfect Day. Met 'je' of 'jouw' 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 'Cyber Scan' wordt de dienst bedoeld waarbij één van onze cyber experts met de klant kijkt naar de digitale veiligheid in zijn onderneming. Dit is een éénmalig onderzoek.
4. Met 'Security pakket' wordt het door de klant afgesloten Security pakket bedoeld. Dit is een op basis van de Cyber Scan samengesteld pakket met verschillende producten en diensten die een aantal zaken op het gebied van digitale veiligheid voor de ondernemer oplost.
5. Met 'hulppersoon' bedoelen wij bedrijven die wij zelf inschakelen voor de uitvoering van onze diensten naar de klant.
6. Met 'partner' worden bedrijven bedoeld die Perfect Day inschakelt om sommige modules in haar Security pakket in te vullen.
7. Met 'leverancier' bedoelen we de bedrijven waarnaar Perfect Day de klant doorverwijst om de onderdelen die wij zelf niet in het pakket verzorgen aan te schaffen. De klant neemt deze services direct bij deze aanbieders af. Perfect Day krijgt hiervoor een vergoeding van de aanbieder.

## Waar gaat dit over?

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

1. De Cyber Scan: in een gesprek met de klant beoordeelt de cyber expert van Perfect Day de digitale veiligheid van het bedrijf. Op basis van dit gesprek en aanvullende informatie maakt de cyber expert een rapport waarin de risico's en een overzichtelijke lijst van praktische verbeterpunten worden uitgelegd.
2. Het Security pakket: op basis van het rapport dat de Cyberscan oplevert kan de klant een pakket afnemen met diensten die een aantal verbeterpunten uit de rapportage direct oplossen.

## Wie zijn wij?

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

Caballero Fabriek - unit 70  
Saturnusstraat 60  
2516 AH Den Haag

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

## Toepasselijkheid

Deze voorwaarden gelden als je onze diensten wilt afnemen of afneemt. Offertes, overeenkomsten, schriftelijke en mondelinge opdrachten en alle werkzaamheden die wij voor je 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 je 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 Cyber Scan?

Als je de Cyber Scan van ons hebt afgenomen gaat de cyber expert van Perfect Day met jou, de ondernemer van een klein MKB-bedrijf of ZZP'er, in gesprek over de digitale veiligheid binnen jouw bedrijf of eenmanszaak. Tijdens dit gesprek stelt de cyber expert vragen over verschillende thema's gerelateerd

aan cyberveiligheid. Op basis van jouw antwoorden en eventueel aanvullende informatie, bijvoorbeeld van jouw IT-leverancier, schrijft de cyber expert een rapport waarin hij de risico's en een overzichtelijke lijst van praktische verbeterpunten aan je uitlegt. Dit geeft inzicht in de digitale veiligheid van jouw bedrijf en wat er verbeterd kan worden. Onze cyber expert bespreekt het rapport telefonisch met je na.

### **Wat is het Security pakket?**

Het Perfect Day Security pakket kun je afnemen na de Cyber Scan van Perfect Day. Na deze Cyber Scan ontvang je een rapport met een overzicht van de cyberrisico's die jouw bedrijf loopt. Ook is er een overzicht van praktische verbeterpunten opgenomen in deze rapportage.

Het Perfect Day Security pakket lost een aantal van deze verbeterpunten direct voor je op. Perfect Day werkt samen met een aantal zorgvuldig geselecteerde hulppersonen en partners die producten en diensten leveren die veel voorkomende beveiligingsproblemen voor de kleine MKB'er en de ZZP'er oplossen. Daarnaast verwijzen wij je voor bepaalde producten of diensten door naar één of meerdere van onze leveranciers, waar je rechtstreeks kunt afnemen. Perfect Day combineert deze diensten in één pakket zodat je niet zelf hoeft te zoeken naar verschillende bedrijven die deze diensten aanbieden.

### **Wat kun je van ons verwachten?**

Na de Cyber scan beschik je over een rapport dat je inzicht geeft in de veiligheid van jouw onderneming. Hierin staan onder meer de risico's die jouw bedrijf loopt en de acties die je kunt ondernemen om de veiligheid van jouw onderneming te verbeteren. De cyber expert bespreekt dit rapport telefonisch met je na. Tijdens dit gesprek kun je eventuele vragen hierover stellen.

Wanneer je bij ons een Security pakket afneemt kun je bij ingang hiervan het volgende van ons verwachten.

### **De basis**

Je hebt de keuze basis pakket af te nemen. Je kunt bijvoorbeeld vier keer per jaar één van onze cyber experts consulteren tot maximaal 2 uur per jaar. Voorafgaand aan dit gesprek checkt de expert of jouw website en e-mail nog veilig zijn. De resultaten zullen in het gesprek aan bod komen. Als er actuele cyberdreigingen zijn dan worden die ook besproken. Daarnaast ontvang je een AVG starterskit waarmee je zelf met de AVG aan de slag kunt gaan en heb je toegang tot het noodnummer van de Cyberwacht.

Het basispakket zal Perfect Day eventueel met een hulppersoon voor een deel zelf verzorgen. Perfect Day zal jouw persoonsgegevens uitsluitend delen met deze hulppersoon om de diensten voor je te kunnen uitvoeren. Voor een aantal diensten zetten wij partners in. Met deze partners sluit je zelf een overeenkomst af voor het afnemen van de diensten die zij leveren. Op jouw verzoek zetten wij jouw persoonsgegevens door naar deze partners. Wij zorgen ervoor dat je met deze partners zelf een contract

afsluit voor het afnemen van de betreffende diensten. Voor jouw gemak zullen wij namens de partner de kosten in rekening brengen, zodat je maar één factuur ontvangt.

### **Phishing test (basismodule)**

Deze module is onderdeel van het basispakket. Wij zorgen dat de phishing tests op de gezette tijden worden uitgevoerd en geven je terugkoppeling van de resultaten. Wij verwachten van jou een lijst van jouw medewerkers en e-mailadressen zodat wij deze kunnen inschrijven.

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

Deze module is onderdeel van het basispakket. Wij zorgen ervoor dat jouw domein één keer per maand wordt gescand op beveiligingsissues. Wij geven terugkoppeling van de resultaten. Voor de vulnerability scan zullen wij op jouw verzoek één website (url) en één kantoor ip-adres scannen. Je 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.

### **Awareness Training**

Als de module klassikale awareness training of webinar onderdeel is van jouw basispakket, of als je die als aanvullende module hebt afgenomen, dan zorgen wij ervoor dat deze worden ingepland en uitgevoerd.

### **Network monitoring**

Als deze module onderdeel is van jouw Security pakket dan wordt er een apparaat in jouw netwerk gehangen zodat 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 basispakket zijn opgenomen.

#### **De Cyberwacht**

De Cyberwacht is een telefonische hulplijn die je kunt bellen in nood, bijvoorbeeld wanneer ransomware je computer heeft versleuteld. De Cyberwacht probeert met jou 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 je helpt bij ernstige en complexe hacks. Northwave onderzoekt cyberrisico's en helpt 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 Cyber Collectief is een samenwerkingsverband van verschillende bedrijven die zich richten op digitale veiligheid.

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 phishing tests heeft Perfect Day de e-mailadressen van de medewerkers nodig om de tests via de software van onze hulppersoon 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 afspraak gemaakt over het doorverwijzen van klanten. Via een link die wij je geven kun je deze producten aanschaffen. Perfect Day krijgt dan een vergoeding voor de doorverwijzing. Je gaat zelf de overeenkomst met deze leverancier aan.

## **Duur van de overeenkomst**

### **Cyberscan**

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

### **Security pakket**

Het Security pakket start zodra het contract door jou is ondertekend en de gestuurde factuur voor het pakket is betaald. Je dient de factuur binnen 14 dagen te betalen. Een Security pakket kan in een uiterst geval 14 dagen nadat je het contract hebt getekend ingaan.

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

## Hoe betaal je?

### Cyber scan

Nadat het gesprek met de cyber expert heeft plaatsgevonden, stuurt Perfect Day je de factuur. Deze dien je binnen 14 dagen te betalen. Wij leveren het rapport op nadat de betaling op onze bankrekening is bijgeschreven.

### Security pakket

Je betaalt het bedrag dat je schriftelijk met Perfect Day overeen bent gekomen in jaarlijkse termijnen.

Voor producten en diensten die je éénmalig afneemt, betaal je bij de start van het Security pakket het volledige bedrag voor dit product of deze dienst.

Producten die je aanschaft van leveranciers naar wie wij hebben doorverwezen betaal je rechtstreeks aan deze partijen. Perfect Day stuurt hiervoor geen facturen; dat zal de betreffende partij doen. Puur voor jouw 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 je het niet eens bent met de ontvangen factuur, dan horen wij dit graag binnen 7 dagen. Eventuele bezwaren schorten de betalingsverplichting niet op.

Je dient een factuur binnen 14 dagen te betalen. Het is niet mogelijk om gebruik te maken van de diensten uit het contract als je de factuur voor het Security pakket niet binnen 14 dagen hebt betaald.

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

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

Dienst	Zelf of via hulppersoon	Partner	Leverancier
Basis	Perfect Day		
Awareness Training	Perfect Day		
Phishingtest	Guardian 360		

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

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

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

### **Overmacht**

Wij doen ons uiterste best om je 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 een 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 hebben jij 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.

## **Annulering**

Wanneer je een afspraak maakt met onze cyber expert, wordt er tijd voor jou gereserveerd en worden er kosten gemaakt. Om die reden dien je bij verhindering de afspraak minstens 48 uur van te voren te annuleren.

Indien je binnen 48u voor aanvang van de overeengekomen afspraak de afspraak geheel of gedeeltelijk annuleert ben je annuleringskosten/administratiekosten aan Perfect Day verschuldigd. Deze kosten bedragen €99,00.

Bij een annulering binnen 5 uur voor aanvang of een vergeten afspraak is Perfect Day genoodzaakt jou het volledige bedrag van de afspraak in rekening te brengen.

## **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 basispakket.

Wij adviseren jou zorgvuldig over de digitale veiligheid van jouw bedrijf en doen ons best je zo goed mogelijk te helpen. De wereld van de cyber security is constant in beweging 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. Je 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 jou ingeschakelde leveranciers.

Voor het invullen van het Security pakket 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 je in alle situaties kunnen helpen. Natuurlijk doen wij altijd ons best om je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Heb je toch een klacht over onze dienstverlening? Dan horen wij dat graag.

Maak je klacht binnen twee maanden na ontstaan bij ons kenbaar. Je kunt je klacht telefonisch aan ons doorgeven, via 085-048 61 09, of via een mail aan [contact@perfectday.nl](mailto:contact@perfectday.nl). Wij zullen je klacht uiterlijk binnen 7 dagen beantwoorden. Als wij meer tijd nodig hebben om je klacht op te lossen, dan laten wij je binnen 7 dagen weten wanneer je 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 jou 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.