

ALGEMENE VOORWAARDEN

ARTIKEL 1. DEFINITIES

1. Leverancier: ill graff design gevestigd te Brunssum en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 51980304.
2. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die met leverancier een overeenkomst heeft afgesloten of aan wie leverancier een offerte daartoe heeft uitgebracht.
3. Algemene Voorwaarden: het onderhavige document.
4. Dienst: de specifieke dienst die leverancier met opdrachtgever overeenkomt, zoals vermeld in de overeenkomst dan wel offerte.
5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen leverancier en opdrachtgever op grond van welke leverancier de dienst zal uitvoeren.
6. Website: <https://illgraff-design.com>.
7. Persoonsgegevens: Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals bedoeld in artikel 4 onder 1 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, die leverancier namens opdrachtgever verwerkt.
8. Bijlage: de bijlage die aan de Algemene Voorwaarden is aangehecht en daarmee onlosmakelijk is verbonden.
4. Als blijkt dat door opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist zijn, heeft leverancier het recht de prijzen hierop aan te passen.
5. Op de overeenkomst zijn te allen tijde deze Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
6. Bepalingen of voorwaarden gesteld door opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor leverancier alleen bindend als en voor zover deze door leverancier uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
7. Leverancier heeft het recht een opdrachtgever naar eigen inzicht te weigeren zonder opgave van redenen.
8. Na aanvaarding mag de overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.
9. De overeenkomst loopt vanaf de dag van ondertekening door de opdrachtgever welke door de leverancier wordt ontvangen. Dit kan zowel per post als digitaal.
10. In geval van strijdigheid van bepalingen in de overeenkomst, algemene voorwaarden of bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde:
11. De overeenkomst;
 - a. de eventuele bijlagen;
 - b. deze algemene voorwaarden;
 - c. eventuele aanvullende voorwaarden.

ARTIKEL 2. ALGEMEEN

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen aanbieder, offerte en overeenkomst tussen opdrachtnemer en een opdrachtgever, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk is afgeweken.
2. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- en of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

ARTIKEL 3. OFFERTE, AANBOD EN AANVAARDING

1. Leverancier zal een offerte opstellen waarin zij aangeeft wat bij de dienst inbegrepen is en welk bedrag bij aanvaarding verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de in de offerte aangegeven omschrijving van de dienst is bindend.
2. Ook is het voor opdrachtgever mogelijk om gebruik te maken van het elektronisch bestelproces op de website om de dienst af te nemen. Ook op de website staat aangegeven welk bedrag verschuldigd zal zijn en hierbij is tevens de op de website aangegeven omschrijving van de dienst bindend.
3. Een offerte is vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na verzending door leverancier, tenzij anders aangegeven in de offerte.

ARTIKEL 4. UITVOERING VAN DE DIENST

1. Na de totstandkoming van de overeenkomst zal leverancier zo spoedig mogelijk de dienst uitvoeren conform de offerte dan wel elektronische bestelling, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van opdrachtgever.
2. Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen garandeert leverancier dat de dienst naar beste kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
3. Als en voor zover een goede uitvoering van de dienst dit vereist, heeft leverancier het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Leverancier accepteert geen aansprakelijkheid voor diensten die worden verricht door derden.



4. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan leverancier aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de dienst, tijdig aan leverancier worden verstrekt.
5. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
6. Leverancier heeft het recht geleverde producten en diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik daarvan te beperken, dan wel niet of slechts beperkt te leveren, indien de opdrachtgever ter zake van de overeenkomst een verplichting jegens leverancier niet na komt dan wel in strijd handelt met deze voorwaarden.

ARTIKEL 5. OPLEVERING EN AANVAARDING

1. Indien een dienst strekt tot creatie of aanpassing van een werk of product, dient opdrachtgever binnen 14 dagen na oplevering het resultaat te evalueren en goed of af te keuren. Indien opdrachtgever niet binnen deze periode deze (geheel of gedeeltelijk) afkeurt, worden deze geacht te zijn goedgekeurd.
2. Indien opdrachtgever een resultaat geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal leverancier zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan zij doen door het resultaat te reviseren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden niet opgaat. Opdrachtgever heeft vervolgens eenzelfde periode om de revisie of motivatie goed of af te keuren.
3. Indien een dienst in fasen wordt verricht, dient opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van het resultaat van die fase te geven. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring van het resultaat van een latere fase niet baseren op zaken die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.
4. Indien een dienst wordt verricht, zijn er standaard 2 correctie ronden bij inbegrepen. Zijn er meer correctie ronden nodig, dan kan dit na wederzijds goedvinden worden vermeerderd tegen het op dat moment gezamenlijk afgesproken bedrag.

ARTIKEL 6. WIJZIGING DIENST

1. Alle wijzigingen in de dienst, hetzij op verzoek van opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is, worden wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn als meerwerk beschouwd en voor zover daaruit minder kosten bestaan als minderwerk. Deze worden overeenkomstig gefactureerd aan opdrachtgever.

2. Indien leverancier, door omstandigheden ten tijde van de offerte of de bevestiging van de dienst onbekend, meer werk moet verrichten dan overeengekomen, of werkzaamheden dient te verrichten onder omstandigheden bezwaarlijker dan hem bij het aangaan van de overeenkomst bekend was of behoorde te zijn, is leverancier gerechtigd de daaruit voortvloeiende extra kosten aan opdrachtgever in rekening te brengen.
3. Voorwaarde voor het recht uit het vorige lid is dat leverancier tijdig opdrachtgever heeft geïnformeerd over de aldaar bedoelde omstandigheden en extra kosten. Indien opdrachtgever zich niet met de betrokken meerkosten kan verenigen heeft hij het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van het meerwerk te annuleren, echter zonder recht op restitutie of kwijtschelding van de kosten van reeds uitgevoerd meerwerk.
4. Veranderingen die in niet vooraf in de overeenkomst zijn opgenomen, kunnen tot gevolg hebben dat de oorspronkelijk overeengekomen oplevertijd door opdrachtnemer wordt overschreden.

ARTIKEL 7. BESCHIKBAARHEID VAN DE DIENST

1. Leverancier zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van haar testsystemen te realiseren bij het bouwen van een website of webshop. Na oplevering wordt het testsysteem volledig gereset om de privacy te waarborgen.
2. Indien de opdrachtgever ervoor kiest, kan een gedeelde Dropbox folder beschikbaar worden gesteld om deliverables, drukklare ontwerpen en aangeleverde informatie door opdrachtgever in op te slaan. Een account vanuit de kant van de opdrachtgever is hierbij van belang.
3. Leverancier zal zich inspannen om de door haar gebruikte software up-to-date te houden. Leverancier is hierbij echter afhankelijk van haar leverancier(s) en is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de dienst niet ten goede komt.
4. Indien naar het oordeel van leverancier een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van leverancier of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare software, is leverancier gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.
5. Originele ontwerpbestanden (Gemaakt in InDesign, Photoshop of Illustrator) welke zijn gerealiseerd tijdens een overeenkomst worden niet overhandigd aan opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.



ARTIKEL 8. ONTWIKKELING VAN SPECIFIEKE WERKEN (WEBAPPLICATIES)

1. Indien de dienst (mede) strekt tot het ontwikkelen van websites, huisstijlen, logo's, afbeeldingen, software, ontwerpen, documentatie, adviezen, rapporten of andere specifieke werken, zullen Partijen schriftelijk specificeren welke werken ontwikkeld zullen worden, aan welke eisen deze moeten voldoen en op welke manier dit zal geschieden. Leverancier zal de ontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door opdrachtgever te verstrekken gegevens. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van diens instructies en gegevens.
2. Leverancier is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan hem ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
3. Indien door opdrachtgever aan leverancier verstrekte bronmaterialen zijn beschermd door enig recht van intellectueel eigendom, staat opdrachtgever er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door leverancier in het kader van de overeenkomst.
4. Tenzij anders overeengekomen heeft leverancier het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief open source software, bij de ontwikkeling van de werken. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde werken bij opdrachtgever. Leverancier zal opdrachtgever afdoende informeren over de van toepassing zijnde licentievoorwaarden.
5. Het is opdrachtgever niet toegestaan de ontwikkelde werken te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, tenzij anders schriftelijk overeengekomen of in geval van en in combinatie met een verkoop van de betreffende bedrijfsonderdelen of -activiteiten van opdrachtgever.

ARTIKEL 9. INTELLECTUEEL EIGENDOM

1. Alle Persoonsgegevens blijven eigendom van opdrachtgever, afnemers van opdrachtgever of eindgebruikers van de dienst. Leverancier zal hierop geen eigendomsaanspraken doen en zal de Persoonsgegevens alleen gebruiken voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.

2. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de dienst ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen, programmatuur, analyses, ontwerpen, documentatie, adviezen, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij leverancier of diens leveranciers.
3. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de overeenkomst of die schriftelijk worden toegekend en voor het overige zal opdrachtgever de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.
4. Het is opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.
5. Het is leverancier toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de materialen. Indien leverancier door middel van technische bescherming de materialen heeft beveiligd, is het opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
6. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de materialen dat buiten de strekking van de overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, wordt beschouwd als een schending van het auteursrecht. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van 1.000 euro per inbreukmakende handeling betalen aan leverancier, onverminderd het recht van leverancier om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen.

ARTIKEL 10. AANSPRAKELIJKHEID

1. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat leverancier is uitgegaan van door of namens de opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.
2. Indien leverancier aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer beperkt tot maximaal het declaratiebedrag, althans tot dat gedeelte van het bedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.



3. De aansprakelijkheid van leverancier voor directe schade geleden door opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door leverancier van zijn verplichtingen onder deze overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van leverancier, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag, gelijk aan de vergoedingen die opdrachtgever onder deze overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan EUR. 1.000,- (exclusief BTW).
4. De aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat slechts indien opdrachtgever leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en leverancier ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat leverancier in staat is adequaat te reageren.
5. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door overmacht.
6. Aansprakelijkheid van leverancier voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
7. Opdrachtgever vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in de dienst die door opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door leverancier geleverde zaken, materialen of resultaten.

ARTIKEL 11. STORINGEN EN OVERMACHT

1. Indien een website of webshop uitvalt door een storing, onderhoud of andere oorzaak bij de hostingprovider, kan de leverancier hierin bemiddelen om deze zo spoedig mogelijk weer online te krijgen. Dit soort situaties valt niet onder het onderhoudscontract en de gewerkte uren worden hiervoor apart berekend. Leverancier is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
2. Leverancier zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.

3. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitval van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, synflood, netwerkaanval, DoS of DDoS-attacks, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat leverancier door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet van leverancier kan worden gevergd, zal de uitvoering van de overeenkomst worden opgeschort, dan wel de overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

ARTIKEL 12. DUUR EN OPZEGGING

1. Indien de dienst strekt tot het periodiek verrichten van diensten gedurende een zekere termijn, wordt de overeenkomst (of een individuele domeinnaam) geacht te zijn aangegaan voor een minimum termijn van twaalf maanden. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen wordt de overeenkomst bij het uitblijven van een schriftelijke opzegging tijdig voor een opzegtermijn van twee maanden, steeds stilzwijgend verlengd met een periode van één jaar.
2. Opdrachtgever mag na verlenging op elke dag opzeggen. De opzegging zal effect krijgen een maand na ontvangst van de opzegging. Onder 'een maand' opzegtermijn wordt verstaan uiterlijk de dag met hetzelfde nummer in de volgende maand.
3. Opdrachtgever kan een opzegging mededelen via hetzelfde kanaal als waarlangs de overeenkomst is aangegaan. Opdrachtgever mag daarnaast ook per e-mail en schriftelijk opzeggen.
4. Indien na beëindiging blijkt dat opdrachtgever meer betaald heeft dan verschuldigd voor de periode tussen de laatste factuur en het moment van beëindiging, zal leverancier het verschil binnen 30 dagen restitueren.
5. Bij opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is leverancier gerechtigd om per direct alle opgeslagen data te wissen of ontoegankelijk te maken en alle accounts van opdrachtgever op te heffen. Leverancier is niet verplicht in dat geval opdrachtgever een kopie van deze data te verschaffen.



6. Door leverancier opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, steeds een indicatieve strekking. Leverancier is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld.
7. Overschrijding van overeengekomen levertijden door welke oorzaak ook ontstaan geeft geen recht op schadevergoeding, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
8. Indien opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de overeenkomst niet nakomt heeft leverancier het recht alle met betrokken opdrachtgever gesloten overeenkomsten te beëindigen zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van leverancier op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.

ARTIKEL 13. PRIJZEN

1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW), tenzij anders aangeven.
2. Alle prijzen op de Website, offertes, folders en andere documentatie van leverancier zijn onder voorbehoud van programmeer- en typfouten. Voor de gevolgen van dergelijke fouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.
3. Indien de overeenkomst een duurovereenkomst is, is leverancier gerechtigd de gehanteerde tarieven op elk moment te verhogen. Leverancier zal opdrachtgever, via de Website, schriftelijk of per e-mail, hiertoe ten minste 2 (twee) maanden van tevoren op de hoogte stellen van tariefswijzigingen. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging het recht de overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand.
4. Alle voor leverancier uit de overeenkomst voortvloeiende kosten komen voor rekening van opdrachtgever, mits deze aan opdrachtgever te wijten zijn.

ARTIKEL 14. BETALINGSVOORWAARDEN

1. Leverancier zal voor het door opdrachtgever verschuldigde bedrag een factuur sturen aan opdrachtgever. De betalingstermijn van deze declaratie is 14 dagen na de datum van de declaratie, tenzij anders aangegeven op de declaratie of anders overeengekomen in de overeenkomst.
2. Na het verstrijken van 14 dagen na de betalingstermijn is opdrachtgever die niet tijdig betaalt, van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan is over het openstaande declaratiebedrag de wettelijke rente verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door leverancier.

3. Bij een niet tijdige betaling is opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.
4. De vordering tot betaling is direct opeisbaar in geval opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van opdrachtgever wordt gelegd, opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
5. In bovenstaande gevallen heeft leverancier voorts het recht uitvoering van de overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor opdrachtgever die hierdoor mocht ontstaan.
6. Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan leverancier verschuldigde.

ARTIKEL 15. GEHEIMHOUDING

1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de overeenkomst.
2. Leverancier zal geen kennis nemen van data die opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van leverancier, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de overeenkomst of leverancier daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal leverancier zich inspannen de kennisname van de data zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

ARTIKEL 16. KLACHTEN

1. Klachten omtrent de uitvoering van de overeenkomst, het functioneren van het systeem of de werking van andere faciliteiten moeten schriftelijk worden doorgegeven. Binnen 5 werkdagen mag opdrachtgever een reactie op de klacht verwachten.
2. Wanneer een opdrachtgever een klacht indient, schort dit de betalingsverplichting niet op.



ARTIKEL 17. WIJZIGINGEN ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Leverancier behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de Website van leverancier of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
3. Indien opdrachtgever een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de overeenkomst beëindigen tegen deze datum.

ARTIKEL 18. SLOTBEPALINGEN

1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin leverancier gevestigd is.
3. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bankrekeningnummer.

BIJLAGEN





BIJLAGE 1: VERWERKING PERSOONSgegevens

ARTIKEL 1. ALGEMEEN

1. De begrippen die in deze Bijlage worden gedefinieerd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: "AVG") hebben de betekenis die daaraan in de AVG is toegekend.
2. Bij de verwerking van persoonsgegevens kan opdrachtgever worden aangemerkt als verwerkingsverantwoordelijke, of indien opdrachtgever de persoonsgegevens ten behoeve van een derde partij verwerkt als verwerker. Leverancier vervult (afhankelijk van de hoedanigheid waarin de opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt) de rol van verwerker of subverwerker.

ARTIKEL 2. DOELEINDEN VAN DE VERWERKING

1. Leverancier verbindt zich ertoe om onder de voorwaarden uit de overeenkomst in opdracht van opdrachtgever persoonsgegevens te verwerken. De verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van het uitvoeren van de overeenkomst, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.
2. Leverancier zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door opdrachtgever is vastgesteld. Opdrachtgever zal leverancier op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in deze bijlage zijn genoemd. In het addendum van deze Bijlage is vastgelegd om welke categorieën van betrokkenen en persoonsgegevens het gaat.
3. Leverancier heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens. Leverancier neemt geen beslissingen over de ontvangst en het gebruik van de persoonsgegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van persoonsgegevens.

ARTIKEL 3. VERPLICHTINGEN LEVERANCIER

1. Ten aanzien van de in artikel 2 genoemde verwerkingen zal leverancier zorgdragen voor de naleving van de voorwaarden die, op grond van de AVG, worden gesteld aan het verwerken van persoonsgegevens.
2. Leverancier zal persoonsgegevens en andere gegevens verwerken die door of namens de opdrachtgever aan leverancier zullen worden aangeleverd.
3. Leverancier zal opdrachtgever, op diens verzoek daartoe en binnen een redelijke termijn, informeren over de door zijn genomen maatregelen aangaande zijn verplichtingen onder deze bijlage.

4. De verplichtingen van Leverancier die uit deze bijlage voortvloeien, gelden ook voor degenen die Persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Leverancier.
5. Leverancier zal opdrachtgever in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van Opdrachtgever in strijd is met relevante privacywet- en regelgeving.
6. Leverancier zal opdrachtgever de noodzakelijke medewerking verlenen wanneer er in het kader van de verwerking een gegevensbeschermingseffect beoordeling, of voorafgaande raadpleging van de toezichthouder, noodzakelijk mocht zijn.

ARTIKEL 4. VERDELING VAN VERANTWOORDELIJKHEID

1. Partijen zullen zorgdragen voor de naleving van toepasselijke privacywet- en regelgeving.
2. De toegestane verwerkingen zullen handmatig door medewerkers van Verwerker worden uitgevoerd.
3. Leverancier is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder deze bijlage, overeenkomstig de instructies van opdrachtgever en onder de uitdrukkelijke (eind)verantwoordelijkheid van opdrachtgever. Voor alle overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen maar niet beperkt tot de verzameling van de persoonsgegevens door opdrachtgever, verwerkingen voor doeleinden die niet door opdrachtgever aan leverancier zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is leverancier niet verantwoordelijk. De verantwoordelijkheid voor deze verwerkingen rust uitsluitend bij opdrachtgever.
4. Opdrachtgever staat ervoor in dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot verwerkingen van Persoonsgegevens, zoals bedoeld in deze bijlage, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van derden.

ARTIKEL 5. INSCHAKELN VAN DERDEN OF ONDERAANNEMERS

1. Opdrachtgever verleent leverancier hierbij toestemming om bij de verwerking derden (subverwerkers) in te schakelen.
2. Op verzoek van opdrachtgever zal leverancier opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren over de door haar ingeschakelde subverwerkers. Opdrachtgever heeft het recht om bezwaar te maken tegen het inschakelen van een subverwerker. Dit bezwaar dient schriftelijk, binnen twee weken en door argumenten ondersteund, te worden ingediend.
3. Leverancier zorgt er onvoorwaardelijk voor dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als tussen opdrachtgever en leverancier zijn overeengekomen. Leverancier staat in voor een correcte naleving van deze plichten door deze derden.



ARTIKEL 6. BEVEILIGING

1. Leverancier zal zich inspannen passende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).
2. Leverancier staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Leverancier zal zich inspannen om de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.
3. Opdrachtgever stelt enkel persoonsgegevens ter verwerking aan leverancier ter beschikking, indien opdrachtgever zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de naleving van de door partijen afgesproken maatregelen.

ARTIKEL 7. GEHEIMHOUDING EN VERTROUWELIJKHEID

1. Op alle persoonsgegevens die leverancier van opdrachtgever ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze bijlage, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Leverancier zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor hij deze heeft verkregen, tenzij deze in een zodanige vorm is gebracht dat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is.
2. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing:
 - a. Voor zover opdrachtgever uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen; of
 - b. Indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van de hoofdovereenkomst of deze bijlage; en
 - c. Indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.

ARTIKEL 8. DUUR EN OPZEGGING

1. De bijlage is aangegaan voor de duur zoals bepaald in de overeenkomst tussen partijen en bij gebreke daarvan in ieder geval voor de duur van de samenwerking.
2. De bijlage kan tussentijds niet worden opgezegd.
3. Partijen mogen deze bijlage alleen wijzigen met wederzijdse instemming.
4. Na beëindiging van de overeenkomst met bijlage vernietigt leverancier de van opdrachtgever ontvangen persoonsgegevens onverwijld, tenzij partijen anders overeenkomen.