

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten die Kantoormanager 2.0 aanbiedt.

1. Definities

- 1.1 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
Kantoormanager 2.0: De Kantoormanager BV, gevestigd te Urk aan Het Spijk 18a (8321 WT) met KVK-nummer 78403863, leverancier van de dienst(en) als genoemd in artikel 1.2;
wederpartij: de natuurlijke- of rechtspersoon waarmee Kantoormanager 2.0 de overeenkomst heeft gesloten, dan wel degene die gebruik maakt van haar diensten.
- 1.2 Dienst: de door Kantoormanager 2.0 te verlenen diensten, te weten: het beschikbaar stellen van (financieel) administratieve en secretariële diensten.
- 1.3 Overeenkomst: de tussen Kantoormanager 2.0 en wederpartij aangegane overeenkomst waarop onderhavige algemene voorwaarden van toepassing zijn.
- 1.4 Algemene voorwaarden: onderhavige algemene voorwaarden van Kantoormanager 2.0.

2. Toepasselijkheid / uitvoering

- 2.1 Op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en leveringen van Kantoormanager 2.0, met betrekking tot de administratieve en secretariële diensten, zijn onderhavige algemene voorwaarden van toepassing.
- 2.2 Wederpartij die met toepassing van de onderhavige algemene voorwaarden een overeenkomst heeft gesloten met Kantoormanager 2.0, stemt in met de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden op nadere dan wel aanvullende overeenkomsten tussen hem en Kantoormanager 2.0 waarbij de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden niet nader (uitdrukkelijk) is ingeroepen.
- 2.3 In het geval onderhavige algemene voorwaarden en de overeenkomst onderling tegenstrijdige voorwaarden bevatten, dienen de in de overeenkomst opgenomen voorwaarden te prevaleren.
- 2.4 De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van wederpartij wordt door Kantoormanager 2.0 uitdrukkelijk van de hand gewezen. De overeenkomst – tezamen met onderhavige algemene voorwaarden – geven de volledige afspraken weer tussen wederpartij en Kantoormanager 2.0 met betrekking tot de werkzaamheden waarvoor de overeenkomst is gesloten. Alle eerdere tussen partijen gemaakte afspraken of gedane voorstellen ter zake komen te vervallen.
- 2.5 Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Kantoormanager 2.0 en wederpartij zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

3. Aanbiedingen / totstandkoming overeenkomst

- 3.1 Alle aanbiedingen gedaan door Kantoormanager 2.0, in welke vorm dan ook en gebaseerd op levering onder normale omstandigheden, zijn voor Kantoormanager 2.0 vrijblijvend, tenzij deze een termijn van aanvaarding bevatten.
- 3.2 Wederpartij is slechts aan de offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door wederpartij schriftelijk wordt bevestigd binnen de aangegeven termijn.
- 3.3 De overeenkomst komt tot stand door ondertekening dan wel de feitelijke uitvoering van de overeenkomst door wederpartij en Kantoormanager 2.0.
- 3.4 Kantoormanager 2.0 heeft het recht, zonder opgave van reden(en), wederpartij te weigeren.

4. Aard en omvang van de overeenkomst

- 4.1 Voor de aard en omvang van de overeenkomst is de opdrachtbevestiging, en bij gebreke daarvan de aanbieding van Kantoormanager 2.0 bindend. Als ook een aanbieding ontbreekt, zijn partijen vrij de aard en omvang van de overeenkomst op andere wijze te bewijzen.
- 4.2 De overeenkomst omvat alleen de levering van die diensten die uitdrukkelijk zijn overeengekomen.
- 4.3 Aan enige afwijking van of aanvulling op de aard en omvang van de overeenkomst zoals omschreven in de opdrachtbevestiging, en bij gebreke daarvan van de aanbieding van Kantoormanager 2.0, dan wel zoals deze anderszins aanvankelijk is overeengekomen, is Kantoormanager 2.0 niet gebonden, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk tussen partijen overeengekomen, dan wel Kantoormanager 2.0 van diens aanvaarding van een dergelijke afwijking of aanvulling blijkt geeft door naar wederpartij toe daadwerkelijk een begin van uitvoering van die wijziging of aanvulling te maken.
- 4.4 Indien een afwijking of aanvulling op de aard en omvang van de overeenkomst zoals bedoeld in lid 3 van dit artikel is

overeengekomen, is Kantoormanager 2.0 gerechtigd de overeengekomen prijs, wijze van levering en levertijd, alsmede andere onderdelen van de overeenkomst aan te passen aan de overeengekomen wijzigingen. Indien een dergelijke aanvulling of afwijking leidt tot een langere levertijd, is Kantoormanager 2.0 in geen geval aansprakelijk voor boetes en/of schade wegens termijnoverschrijding.

5. Uitvoering van de overeenkomst

- 5.1 Kantoormanager 2.0 zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren en is daarbij gerechtigd derden in te schakelen.
- 5.2 Wederpartij draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Kantoormanager 2.0 aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan wederpartij redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Kantoormanager 2.0 worden verstrekt. Bij niet-tijdige verstrekking van de gegevens is Kantoormanager 2.0 gerechtigd de uitvoering van haar dienstverlening op te schorten.

6. Telefonische achtervang

- 6.1 Kantoormanager 2.0 draagt zorg voor de telefonische bereikbaarheid van haar wederpartij. Deze telefonische bereikbaarheid geldt voor de periode van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 uur en 17.00 uur.
- 6.2 Storingen in het telefoonnet van de betrokken telecommunicatie maatschappij(en), uitval van de elektriciteit en andere storingen die buiten de macht van Kantoormanager 2.0 liggen, kunnen aan Kantoormanager 2.0 niet worden toegerekend.
- 6.3 Kantoormanager 2.0 zal benodigd onderhoud van vaste verbindingen buiten de periodes genoemd in lid 1 van dit artikel (laten) verrichten, behalve in het geval van storingen of uitval binnen de periodes genoemd in lid 1. Uitval of onbereikbaarheid van vaste verbindingen als gevolg van redelijkerwijs benodigd onderhoud kan niet aan Kantoormanager 2.0 worden toegerekend.
- 6.4 Kantoormanager 2.0 maakt desgewenst terugbelnotities voor wederpartij. Kantoormanager 2.0 kan niet aansprakelijk worden gehouden voor onjuiste informatie in deze terugbelnotities.

7. Gegevens wederpartij

- 7.1 Wederpartij is gehouden Kantoormanager 2.0 overzijd te informeren omtrent feiten en omstandigheden, van welke aard ook, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.
- 7.2 Wederpartij staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan Kantoormanager 2.0 ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn.

8. Wijzigingen in de overeenkomst

- 8.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst aanpassen.
- 8.2 Afwijkingen van de overeenkomst, de algemene voorwaarden en eventuele aanvullende afspraken, toezeggingen of mededelingen gemaakt of gedaan door of namens Kantoormanager 2.0 zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen Kantoormanager 2.0 en wederpartij zijn overeengekomen.
- 8.3 Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft zal Kantoormanager 2.0 de wederpartij hierover van tevoren inlichten.

9. Prijs

- 9.1 Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vaste prijs afspreken voor de uit te voeren diensten.
- 9.2 Wanneer geen vaste prijs wordt afgesproken, zal de prijs worden vastgesteld op basis van de door Kantoormanager 2.0 werkelijk bestede uren.
- 9.3 De vergoeding voor de door Kantoormanager 2.0 te leveren dienst wordt bij het sluiten van de overeenkomst aan wederpartij kenbaar gemaakt.
- 9.4 De prijzen van Kantoormanager 2.0 kunnen jaarlijks gewijzigd worden. Van een verhoging wordt wederpartij tijdig op de hoogte gebracht.

10. Betaling

- 10.1 Betaling dient door wederpartij te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, in Euro, ten kantore van Kantoormanager 2.0 of op een door Kantoormanager 2.0 aan te wijzen bankrekeningnummer zonder enig recht op korting en/of verrekening.
- 10.2 Bij niet tijdige betaling is wederpartij, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen wettelijke handelsrente,

gehouden tot volledige vergoeding van zowel buitengerechtigde- als gerechtelijke incassokosten, een en ander zoals bepaald in artikel 11.

- 10.3 De door de wederpartij gedane betalingen strekken steeds ter voldoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan.
- 10.4 De vordering tot betaling is direct opeisbaar in geval wederpartij in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, op hem de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen van toepassing wordt verklaard, zijn of haar onderneming geheel of gedeeltelijk liquideert, dan wel algeheel beslag op het vermogen van wederpartij wordt gelegd.
- 10.5 In geval van niet-tijdige betaling en/of indien één of meerdere situaties zoals omschreven in lid 4 van dit artikel zich voordoet, is wederpartij van rechtswege in verzuim en is wederpartij de wettelijke handelsrente verschuldigd over het factuurbedrag. Daarnaast heeft Kantoomanager 2.0 het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling te beëindigen of op te schorten, onverminderd het recht van Kantoomanager 2.0 vergoeding te verlangen voor eventuele schade die hierdoor is ontstaan.

11. Buitengerechtigde- en gerechtelijke kosten

Alle door Kantoomanager 2.0 in verband met de invordering van vorderingen op wederpartij te maken buitengerechtigde- en gerechtelijke kosten komen voor rekening van wederpartij, waarbij de buitengerechtigde kosten worden berekend naar rato van de te vorderen hoofdsom dan wel naar rato van de waarde van de anderszins van wederpartij te vorderen prestatie, op de wijze zoals hierna is aangegeven, met dien verstande dat deze minimaal € 150,- zullen bedragen, alsmede met dien verstande dat Kantoomanager 2.0 te allen tijde gerechtigd is de werkelijk door haar gemaakte buitengerechtigde kosten te vorderen, voor zover deze meer bedragen dan het op navolgende wijze berekende bedrag. De buitengerechtigde kosten worden berekend over de te vorderen hoofdsom, dan wel over de waarde van de anderszins van wederpartij te vorderen prestatie, en wel als volgt:

- over de eerste € 2.500,- -- 15%
- over het meerdere tot € 5.000,- -- 10%
- over het meerdere tot € 10.000,- -- 5%
- over het meerdere tot € 200.000,- -- 1%
- over het meerdere 0,5%

12. Klachten

- 12.1 Klachten over de door Kantoomanager 2.0 verrichte werkzaamheden dienen door wederpartij binnen 8 dagen na ontdekking, maar uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Kantoomanager 2.0. Klachten die te laat worden ingediend kunnen niet in behandeling worden genomen.
- 12.2 Een ingediende klacht ontheft wederpartij niet van zijn verplichtingen neergelegd in de overeenkomst en geeft wederpartij geen recht om zijn verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten.
- 12.3 De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Kantoomanager 2.0 in staat wordt gesteld zo adequaat mogelijk te reageren.
- 12.4 Indien een klacht gegrond is zal Kantoomanager 2.0 de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor wederpartij aantoonbaar betekenisloos is geworden. Dit laatste dient door wederpartij schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
- 12.5 Indien het alsnog verrichten van de werkzaamheden niet meer mogelijk of betekenisloos is, kan een evenredig deel van het honorarium worden kwijtgescholden.

13. Geheimhouding

- 13.1 Elk der partijen garandeert dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 13.2 Onder vertrouwelijke gegevens valt niet informatie die reeds openbaar was op het moment dat deze ter kennis kwam van de ontvangende partij of die naderhand openbaar is geworden of die de ontvangende partij van een derde heeft gekregen zonder dat daarbij een geheimhoudingsplicht is opgelegd, of deze derde daartoe verplicht was.

14. Persoonsgegevens

- 14.1 In het kader van haar dienstverlening zoals neergelegd in de overeenkomst verwerkt Kantoomanager 2.0 in opdracht van wederpartij persoonsgegevens die door wederpartij of een derde aan haar worden aangeleverd, waarbij Kantoomanager 2.0 als verwerker en wederpartij als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG worden aangemerkt.
- 14.2 Kantoomanager 2.0 en wederpartij houden zich bij de uitvoering van de verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst aan de geldende wet- en regelgeving ten aanzien van de verwerking van de persoonsgegevens zoals genoemd in lid 1 van dit artikel.
- 14.3 Kantoomanager 2.0 sluit met wederpartij een verwerkersovereenkomst zoals neergelegd in artikel 28 lid 3 AVG teneinde de rechten en verplichtingen over en weer in overeenstemming met de AVG vast te leggen. Deze verwerkersovereenkomst is, evenals onderhavige algemene voorwaarden, integraal van toepassing op de overeenkomst.

15. Aansprakelijkheid

- 15.1 Kantoomanager 2.0 is nimmer aansprakelijk voor enige schade van wederpartij of derden, waaronder mede begrepen gevolgschade, gederfde omzet en winst, verlies van (administratie)gegevens dan wel schade wegens openbaarmaking daarvan evenals immateriële schade.
- 15.2 Wederpartij vrijwaart Kantoomanager 2.0 voor alle aanspraken van derden, ter zake van vergoeding van schade, kosten of rente, verband houdende met deze overeenkomst en/of de dienst.
- 15.3 De vorige leden van dit artikel zijn niet van toepassing indien en voor zover de schade is veroorzaakt door opzet en/of grove schuld aan de zijde van Kantoomanager 2.0.
- 15.4 De aansprakelijkheid van Kantoomanager 2.0 is beperkt tot maximaal het bedrag dat in het voorkomende geval door de aansprakelijkheidsverzekering van Kantoomanager 2.0 wordt uitgekeerd.
- 15.5 Voor zover in de overeenkomst of algemene voorwaarden niet anders is bepaald, vervallen de vorderingsrechten en andere bevoegdheden jegens Kantoomanager 2.0 die verband houden met of voortvloeien uit de verplichtingen uit de overeenkomst, een jaar nadat wederpartij bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

16. Overmacht

- 16.1 Kantoomanager 2.0 is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, wanneer zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan haar schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
- 16.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop wederpartij geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Kantoomanager 2.0 niet in staat is de verplichtingen na te komen.
- 16.3 Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

17. Duur en beëindiging

- 17.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals vermeld in die overeenkomst. De overeenkomst wordt vervolgens, zonder opzegging, steeds stilzwijgend verlengd voor dezelfde periode.
- 17.2 De overeenkomst kan door wederpartij worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand, welke opzegging zonder redenen en motivering mag plaatsvinden. De opzegging van wederpartij is pas definitief wanneer deze door Kantoomanager 2.0 is bevestigd.
- 17.3 Indien één der partijen niet behoorlijk of niet binnen een gestelde termijn voldoet aan enige verplichting die uit de overeenkomst voortvloeit is de andere partij gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder dat de ontbindende partij schadeplichtig is.
- 17.4 In geval van ontbinding buiten de gevallen als bedoeld in artikel 10 lid 5, treedt het verzuim in nadat 14 dagen zijn verstreken, te rekenen vanaf het moment dat de wederpartij in gebreke is gesteld, en nakoming gedurende deze periode is uitgebleven.

18. Niet overname personeel

18.1 Wederpartij zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede tot één jaar na beëindiging daarvan, op geen enkele wijze, behoudens nadat goed zakelijk overleg heeft plaatsgehad met Kantoormanager 2.0 en Kantoormanager 2.0 schriftelijk hiermee heeft ingestemd, medewerkers van Kantoormanager 2.0 in dienst nemen, dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

19. Overige bepalingen

19.1 Op alle overeenkomsten tussen Kantoormanager 2.0 en wederpartij waarop deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.

19.2 Alle geschillen die verband houden met de overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn worden bij uitsluiting van iedere andere rechter in eerste instantie beslecht door de bevoegde rechter van de rechtbank binnen wiens arrondissement Kantoormanager 2.0 gevestigd is, onverminderd het recht van Kantoormanager 2.0 om wederpartij volgens de gewone regels van het recht bevoegde rechter te dagen.

VERWERKERSOVEREENKOMST

PARTIJEN

Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker worden nader gezamenlijk aangeduid als “partijen”.

OVERWEGINGEN

- A. Verwerker verzorgt voor Verwerkingsverantwoordelijke het telefonische secretariaat waarvoor partijen een hoofdovereenkomst hebben gesloten.
- B. Voor het uitvoeren van de opdracht opgenomen in de hoofdovereenkomst levert Verwerkingsverantwoordelijke de daarvoor noodzakelijke persoonsgegevens aan bij Verwerker, die deze persoonsgegevens voor Verwerkingsverantwoordelijke zal verwerken.
- C. Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker wensen conform artikel 28 AVG hun rechten en plichten schriftelijk vast te leggen middels deze verwerkersovereenkomst.

Artikel 1 Definities

In deze verwerkersovereenkomst worden de volgende termen gebruikt:

AVG: De Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679)

Betrokkene: Degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft.

Derde: Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan, niet zijnde de betrokkene, noch de Verwerkingsverantwoordelijke, noch de Verwerker, noch de personen die onder rechtstreeks gezag van de Verwerkingsverantwoordelijke of de Verwerker gemachtigd zijn om de persoonsgegevens te verwerken.

Hoofdovereenkomst: de tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker geldende overeenkomst, op basis waarvan Verwerker diensten en/of producten levert aan Verwerkingsverantwoordelijke, waarvan de verwerkersovereenkomst een onderdeel vormt.

Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (“de betrokkene”); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd met name aan de hand van een identicator zoals naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identicator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.

Verwerker: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt.

Verwerking: een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.

Verwerkingsverantwoordelijke: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze verwerking in het Unierecht of het li statelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de Verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen.

Artikel 2 Ingangsdatum en duur

- 2.1 Deze verwerkersovereenkomst gaat in op het moment van ondertekening door beide partijen en duurt voort zolang Verwerker als verwerker van persoonsgegevens optreedt in het kader van de door de Verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking gestelde persoonsgegevens voor de duur van de hoofdovereenkomst(en) en geldt voor alle verwerkingen door Verwerker in die periode. Deze verwerkersovereenkomst eindigt derhalve van rechtswege bij beëindiging van de hoofdovereenkomst(en).

Artikel 3 Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker

- 3.1 Verwerkingsverantwoordelijke geldt ten aanzien van de in deze overeenkomst opgenomen persoonsgegevens als 'verwerkingsverantwoordelijke' in de zin van de AVG en stelt het doel en de middelen vast van de verwerking.
- 3.2 Verwerkingsverantwoordelijke is en blijft eigenaar van de gegevens verstrekt aan Verwerker en alle afgeleiden hiervan.
- 3.3 Verwerker geldt als 'verwerker' in de zin van de AVG en verwerkt de in deze verwerkersovereenkomst opgenomen persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke. Onder persoonsgegevens valt alle informatie welke voor uitvoering van de hoofdovereenkomst wordt uitgewisseld, waarbij onder andere kan worden gedacht aan:
- (Volledige) naam;
 - Adres;
 - Woonplaats;
 - Geboortedatum;
 - Geslacht;
 - Telefoonnummer;
 - E-mailadres;
 - Informatie over betalingen;
 - Afspraaktype;
 - Locatie afspraak;
 - Tijdstip afspraak;
 - Contactpersoon afspraak;

Artikel 4 Opdracht en aanlevering persoonsgegevens

- 4.1 Verwerkingsverantwoordelijke stelt de in deze verwerkersovereenkomst opgenomen gegevens uitsluitend aan Verwerker ter beschikking om de opdracht(en) onder de tussen hen geldende hoofdovereenkomst(en) uit te kunnen voeren, zoals opgenomen in de hoofdovereenkomst/opdrachtbevestiging.

Artikel 5 Naleving wet- en regelgeving

- 5.1 Verwerker verwerkt persoonsgegevens ten behoeve van Verwerkingsverantwoordelijke, in overeenstemming met diens instructies.
- 5.2 Verwerker heeft geen zeggenschap over de ter beschikking gestelde persoonsgegevens. Zo neemt Verwerker geen beslissingen over ontvangst en gebruik van de persoonsgegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van deze persoonsgegevens. De zeggenschap over de persoonsgegevens verstrekt onder deze verwerkersovereenkomst komt nimmer bij Verwerker te berusten.
- 5.3 Verwerker zal bij de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de in de Overwegingen genoemde werkzaamheden, handelen in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving betreffende de bescherming van persoonsgegevens. Verwerker verwerkt persoonsgegevens slechts in opdracht van de Verwerkingsverantwoordelijke en zal alle redelijke instructies van de Verwerkingsverantwoordelijke dienaangaande opvolgen, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.

- 5.4 Verwerker zal te allen tijde op eerste verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk alle persoonsgegevens met betrekking tot deze verwerkersovereenkomst aan Verwerkingsverantwoordelijke ter hand stellen.
- 5.5 Verwerker stelt Verwerkingsverantwoordelijke te allen tijde in staat om binnen de wettelijke termijnen te voldoen aan diens verplichtingen op grond van de AVG, meer in het bijzonder de rechten van betrokkenen zoals, maar niet beperkt tot, een verzoek om inzage, rectificatie, aanvulling, verwijdering of afscherming van persoonsgegevens en het uitvoeren van een gehonoreerd aangetekend verzet.

Artikel 6 Gebruik en bescherming persoonsgegevens

- 6.1 Verwerker zal de in deze verwerkersovereenkomst opgenomen persoonsgegevens beveiligen, vertrouwelijk behandelen en geheim houden. Verwerker zal ervoor zorgen dat bij de uitvoering van de opdracht betrokken werknemers van Verwerker de persoonsgegevens op eenzelfde wijze beveiligen, vertrouwelijk behandelen en geheim houden tenzij een wettelijke verplichting bestaat om de persoonsgegevens aan een derde te verstrekken.
- 6.2 Verwerker heeft passende technische en organisatorische maatregelen getroffen om de in deze verwerkersovereenkomst opgenomen persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of een vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen. Meer in het bijzonder, maar niet beperkt tot, draagt Verwerker er voor zorg dat:
1. gebruik wordt gemaakt van cryptografische bewerkingen om de persoonsgegevens die hij verwerkt te beveiligen d.m.v. wachtwoorden bij de toegang van het systeem;
 2. encryptie (versleuteling) wordt toegepast bij verzending van persoonsgegevens via internet en in andere situaties waar persoonsgegevens kwetsbaar zijn voor toegang door onbevoegden (bijvoorbeeld persoonsgegevens die via internet kunnen worden benaderd);
- 6.3 Bij het toepassen van cryptografische technieken past Verwerker alle gangbare voorzorgsmaatregelen toe die in overeenstemming zijn met de actuele stand van de techniek, zoals goed ingericht sleutelbeheer en het gebruik van sleutellengten en versleutelingstechnieken en het geheim houden van deze sleutels, wachtwoorden en/of andere toegangscodes. Verwerker zal bij het treffen van beveiligingsmaatregelen rekening houden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, als ook met de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoeleinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van personen.
- 6.4 Verwerker staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in deze verwerkersovereenkomst ontbreekt, zal Verwerker zich inspannen dat de beveiliging zal 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.
- 6.5 Alle persoonsgegevens worden door Verwerker uitsluitend in Nederland verwerkt.
- 6.6 Verwerker zal de in deze verwerkersovereenkomst opgenomen persoonsgegevens niet voor doeleinden gebruiken anders dan bepaald in deze verwerkersovereenkomst, tenzij deze uitwisseling plaatsvindt in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke in het kader van de uitvoering van deze verwerkersovereenkomst of wanneer dit noodzakelijk is om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

Artikel 7 Informatieverplichtingen

- 7.1 Verwerkingsverantwoordelijke erkent dat de informatieverplichtingen richting de betrokkene(n), waar het om uitwisseling van persoonsgegevens volgens deze verwerkersovereenkomst gaat, uitsluitend voor rekening komen van Verwerkingsverantwoordelijke.
- 7.2 Verwerkingsverantwoordelijke garandeert Verwerker dat hij aan zijn informatieverplichtingen als genoemd in het vorige lid heeft voldaan en de betrokkene(n) onder meer heeft geïnformeerd over de doeleinden van de verwerking, en hen heeft gewezen op hun recht van verzet, inzage, dataportabiliteit en correctie en/of verwijdering.

- 7.3 Verwerkingsverantwoordelijke staat er voor in dat het gebruik en verwerking van de in deze overeenkomst opgenomen persoonsgegevens niet onrechtmatig is of een inbreuk oplevert op de rechten van derden en vrijwaart Verwerker voor eventuele aanspraken van toezichthouders of derden als uit onafhankelijk onderzoek blijkt dat Verwerker alle in deze verwerkersovereenkomst benoemde maatregelen genomen heeft om incidenten te voorkomen.
- 7.4 Verwerker zal, waar mogelijk, zijn medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van Verwerkingsverantwoordelijke die verband houden met bij Verwerkingsverantwoordelijke door betrokkene(n) ingeroepen rechten van betrokkene(n) (zoals het recht op inzage, correctie, vergetelheid en dataportabiliteit).

Artikel 8 Vernietiging gegevens

- 8.1 Verwerker houdt de in deze verwerkersovereenkomst opgenomen persoonsgegevens in opdracht voor Verwerkingsverantwoordelijke.
- 8.2 Verwerker zal de in deze verwerkersovereenkomst opgenomen persoonsgegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk voor uitvoering van de hoofd- en/of verwerkersovereenkomst en op eerste verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke vernietigen of verwijderen van de systemen van Verwerker binnen de termijn als dan door Verwerkingsverantwoordelijke bepaald, tenzij een langere opslag wettelijk verplicht is.

Artikel 9 Datalek

- 9.1 Indien en voor zover er door onbevoegde derden een inbreuk wordt gemaakt op de beveiliging van de systemen van Verwerker waardoor toegang mogelijk is (geweest) tot de in deze verwerkersovereenkomst opgenomen persoonsgegevens, die mogelijk nadelige gevolgen heeft voor de bescherming van de verwerkte persoonsgegevens, zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke daarvan zo snel mogelijk doch uiterlijk 4 uur na ontdekking hiervan in kennis stellen.
- 9.2 In het geval van een beveiligingslek en/of datalek bestaat er voor de Verwerker geen contractuele plicht tot het melden daarvan aan betrokkene(n). De Verwerkingsverantwoordelijke is en blijft verantwoordelijk voor eventuele wettelijke verplichtingen daartoe.

Artikel 10 Opvolgen instructies Verwerkingsverantwoordelijke

- 10.1 Verwerker zal (verdere) aanwijzingen van Verwerkingsverantwoordelijke rondom verwerking van de in deze verwerkersovereenkomst opgenomen persoonsgegevens strikt opvolgen.
- 10.2 Op eerste verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker de in deze verwerkersovereenkomst opgenomen persoonsgegevens onmiddellijk vernietigen of verwijderen van zijn systemen.

Artikel 11 Aansprakelijkheid

- 11.1 Verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat de verwerking van de gegevens op basis van deze verwerkersovereenkomst niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op de rechten van betrokkenen.
- 11.2 De aansprakelijkheid van Verwerker voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze verwerkersovereenkomst, dan wel uit onrechtmatige daad of anderszins, is uitgesloten. Voor zover voornoemde aansprakelijkheid niet kan worden uitgesloten is deze per gebeurtenis (een reeks opeenvolgende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot de vergoeding van directe schade, tot maximaal het bedrag van de door Verwerker ontvangen vergoeding voor de werkzaamheden onder deze verwerkersovereenkomst over de maand voorafgaande aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. De aansprakelijkheid van Verwerker voor directe schade is beperkt tot € 5.000,- (zegge: vijfduizend euro).
- 11.3 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:
- a. schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken ("zaakschade");
 - b. redelijke en aantoonbare kosten om Verwerker er toe te manen de verwerkersovereenkomst (weer) deugdelijk na te komen;
 - c. redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is; en

d. redelijke en aantoonbare kosten die Verwerkingsverantwoordelijke heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.

- 11.4 De aansprakelijkheid van Verwerker voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan alle schade die geen directe schade is en daarmee in ieder geval, maar niet beperkt tot, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade door het niet bepalen van marketingdoeleinden, schade verband houdende met het gebruik van door Verwerkingsverantwoordelijke voorgeschreven gegevens of databestanden, of verlies, verminking of vernietiging van gegevens of databestanden.
- 11.5 De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Verwerker of haar bedrijfsleiding.
- 11.6 Tenzij nakoming door Verwerker blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Verwerker wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze verwerkersovereenkomst slechts indien Verwerkingsverantwoordelijke de Verwerker onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Verwerker ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledige en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Verwerker in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

Artikel 12 Audit

- 12.1 Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke derde, die aan geheimhouding is gebonden, ter controle op naleving van de beveiligingseisen, en alles dat daar direct verband mee houdt.
- 12.2 Deze audit mag eens per jaar en vaker bij een concreet vermoeden van misbruik plaatsvinden. Verwerkingsverantwoordelijke zal de controle minimaal tien werkdagen voor aanvang schriftelijk aankondigen aan Verwerker, voorzien van een omschrijving op welke onderdelen de controle ziet en het controleproces.
- 12.3 Verwerker zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie en medewerkers zo tijdig mogelijk ter beschikking stellen.
- 12.4 Verwerkingsverantwoordelijke, of door Verwerkingsverantwoordelijke ingeschakelde derde, is gehouden alle informatie betreffende deze controles vertrouwelijk te behandelen.
- 12.5 De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Verwerker worden beoordeeld en kunnen, naar eigen goeddunken van Verwerker en op de wijze zoals Verwerker zelf bepaalt, worden doorgevoerd door Verwerker.
- 12.6 Alle kosten van een audit worden door Verwerkingsverantwoordelijke gedragen.

Artikel 13 Subverwerkers

- 13.1 Verwerker schakelt (mogelijk) subverwerkers in voor verdere (digitale) verwerking van persoonsgegevens.
- 13.2 Verwerkingsverantwoordelijke geeft toestemming aan Verwerker om subverwerkers in te schakelen ter uitvoering van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de hoofdovereenkomst.
- 13.3 Verwerker dient dezelfde afspraken met de subverwerker te maken als de afspraken die tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker zijn overeengekomen in deze verwerkersovereenkomst.
- 13.4 Verwerker stelt daartoe een schriftelijke overeenkomst op met de desbetreffende subverwerker.

Artikel 14 Wijziging overeenkomst

- 14.1 Wijziging van deze verwerkersovereenkomst kan slechts schriftelijk plaatsvinden middels een door beide partijen geaccordeerd voorstel.
- 14.2 Zodra de samenwerking tussen partijen is beëindigd, vernietigt Verwerker op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke de persoonsgegevens die hij van de Verwerkingsverantwoordelijke heeft ontvangen, in welke vorm dan ook en toont dit aan, tenzij partijen iets anders overeenkomen. Deze vernietiging moet, binnen nader overeen te komen termijn, uitgevoerd worden en hiervan wordt een verslag gemaakt. Via e-mail wordt bevestigd dat gegevens vernietigd zijn, tenzij een langere opslag wettelijk verplicht is.

- 14.3 Elk van de partijen is gerechtigd de verwerkersovereenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen in geval van overmacht, waaronder mede begrepen een zodanige wijziging van wettelijke regels dat een verdere voortzetting van de verwerkersovereenkomst niet kan worden verlangd.
- 14.4 Bij het beëindigen van de verwerkersovereenkomst met onmiddellijke ingang, wordt in de brief aan de Verwerker de reden van beëindiging vermeld.

Artikel 15 Toepasselijk recht en Geschillenbeslechting

- 15.1 Op deze verwerkersovereenkomst en op alle geschillen die daaruit mogen voortvloeien of daarmee mogen samenhangen, is het Nederlands recht van toepassing.
- 15.2 Alle geschillen welke tussen partijen mochten ontstaan in verband met deze verwerkersovereenkomst zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van het arrondissement waarin Verwerker is gevestigd.
- 15.3 Indien een bepaling van deze verwerkersovereenkomst nietig, vernietigbaar, of anderszins niet afdwingbaar is of wordt, dan blijven de overige bepalingen van deze verwerkersovereenkomst volledig van kracht. Partijen zullen in dat geval te goeder trouw in onderhandeling treden om de nietige, vernietigbare, of anderszins niet afdwingbare bepalingen te vervangen door een uitvoerbare alternatieve bepaling, waarbij partijen zoveel mogelijk rekening zullen houden met het doel en strekking van de nietige, vernietigde of anderszins niet afdwingbare bepaling.
- 15.4 Deze verwerkersovereenkomst verwoordt de enige afspraken tussen partijen ter zake van betreffende de verwerking van persoonsgegevens door Verwerker en vervangt alle voorgaande schriftelijke dan wel mondelinge afspraken en correspondentie.

Artikel 16 Overig

- 16.1 Deze verwerkersovereenkomst vormt een integraal onderdeel van de hoofdovereenkomst zoals die tussen partijen is gesloten. Alle rechten en verplichtingen uit de hoofdovereenkomst, waaronder begrepen de van toepassing zijnde algemene voorwaarden en/of beperkingen van aansprakelijkheid, zijn derhalve ook van toepassing op deze verwerkersovereenkomst.