

Algemene Voorwaarden

Artikel 1. Wie zijn wij?

Hoi! Wij zijn VILLA5. Dit is een handelsnaam van MarCom Oost B.V. en we zijn gevestigd aan de Hof van Otten 1, 7771 JA in Hardenberg. Daarnaast staan wij ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 57702039.

Indien je contact met ons wil opnemen, dan kan dat zowel via e-mail, per post en telefonisch. Hieronder tref je onze contactgegevens aan:

VILLA5

Hof van Otten 1
7771 JA Hardenberg
info@villa5.nl
0529 71 25 26

Artikel 2. Definities in de Algemene Voorwaarden

- 2.1. In onze Algemene Voorwaarden maken wij gebruik van definities. De definities zullen wij hieronder verder uitleggen. Daarnaast worden de definities in onze Algemene Voorwaarden aangeduid met een hoofdletter. Wanneer wij een definitie hebben opgenomen in het enkelvoud omvat de definitie ook het meervoud hiervan en vice versa. Daarnaast omvatten woorden in een bepaald geslacht ook alle andere geslachten.
- 2.1.1. **Jij, je, jou(w):** de (rechts)persoon of het samenwerkingsverband van rechtspersonen of de namens deze handelende tussenpersoon of vertegenwoordiger die gebruik maakt van onze Diensten en deze de opdracht geeft Diensten te verlenen zoals bedoeld in lid 4 van dit artikel.
- 2.1.2. **Wij, we, ons, onze:** VILLA5, tevens handelend onder de naam MarCom Oost.
- 2.1.3. **Overeenkomst:** de rechtsbetrekking tussen jou en VILLA5, een en ander in meest ruime zin van het woord.
- 2.1.4. **Derde(n):** ieder andere (rechts)persoon dan jij of VILLA5.
- 2.1.5. **Diensten:** alle door VILLA5 en/of door ons ingeschakelde Derden aan jou geleverde producten en Diensten, wat onder andere inhoudt het leveren van marketing en communicatie ondersteuning en overige Diensten die hier betrekking op hebben in de breedste zin van het woord, en ook alle andere door VILLA5 ten behoeve van jou verrichte werkzaamheden, van welke aard ook, verricht in het kader van een opdracht, waaronder ook wordt begrepen werkzaamheden die niet op jou uitdrukkelijk verzoek worden verricht.
- 2.1.6. **Meerwerk:** alle op jouw verzoek of noodzakelijkerwijs uit de Diensten voortvloeiende extra Diensten die niet zijn opgenomen in de offerte en/of Overeenkomst.
- 2.1.7. **Algemene Voorwaarden:** deze Algemene Voorwaarden.
- 2.1.8. **Website:** <https://www.villa5.nl/>.

Artikel 3. Hoe komt een Overeenkomst tot stand?

- 3.1. Onze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle huidige en toekomstige aanbiedingen, offertes, Overeenkomsten van ons en andere door ons voor jou verrichte werkzaamheden en Diensten.
- 3.2. Alle door ons uitgebrachte aanbiedingen of offertes zijn vrijblijvend, ook indien de aanbiedingen of offertes een termijn voor aanvaarding vermelden. De offertes kunnen wij altijd herroepen.
- 3.3. Wij hebben altijd het recht en de mogelijkheid om de aanbieding of de offerte tot kort (uiterlijk 1 werkdag) nadat jij de aanbieding of offerte hebt aanvaardt, te herroepen. Wij hebben niet het recht de aanbieding of offerte te herroepen nadat begin is gegeven aan de uitvoering van de Overeenkomst.
- 3.4. Wij zijn niet gehouden om uitvoering te geven aan geaccepteerde aanbiedingen of offertes wanneer deze zijn gebaseerd op kennelijke verschrijvingen en fouten. Indien dit wel het geval is hebben wij het recht deze kennelijke verschrijvingen en fouten te herstellen.
- 3.5. Wij zullen in de aanbieding of offerte een indicatie geven van het aantal door ons aan de Diensten te

besteden uren. Aan de door ons in de aanbieding of offerte genoemde uren aantallen/indicaties kunnen geen rechten door jou worden ontleend. Deze uren aantallen zijn namelijk slechts bedoeld om jou een ruw beeld te geven van de omvang van onze Diensten. De aanbieding of offerte is in geen enkel geval beslissend voor de uiteindelijke indeling van de door ons te verrichten Diensten en de besteding van de uren.

- 3.6. De in de aanbieding of offerte omschreven informatie en/of specificaties vervangen alle eerdere tussen jou en VILLA5 gemaakte afspraken en correspondentie. In geval de aanbieding of offerte tegenstrijdig is met de eerder gemaakte afspraken, dan geldt de inhoud van de aanbieding of offerte. Het is aan jou om te controleren of de aanbieding of offerte de juiste informatie en/of specificaties bevat.
- 3.7. Een Overeenkomst tussen jou en VILLA5 komt in ieder geval, maar niet uitsluitend, tot stand wanneer:
- 3.7.1. Jij de aanbieding of offerte getekend naar ons retour stuurt; of
- 3.7.2. Wij aan jou een opdrachtbevestiging hebben gestuurd en jij niet binnen een periode van 5 dagen na ontvangst van onze opdrachtbevestiging per e-mail of per post hebt laten weten dat je niet akkoord gaat met de inhoud van de opdrachtbevestiging; of
- 3.7.3. Wij van jou een e-mail hebben ontvangen of telefonisch contact met jou hebben gehad waarin jij uitdrukkelijk hebt aangegeven zonder nader voorbehoud of andere voorwaarden akkoord gaat met ons aanbod; of
- 3.7.4. Wij (of een Derde namens ons) met de uitvoering van de Overeenkomst is begonnen.
- 3.8. Wanneer tussen jou en VILLA5 een Overeenkomst tot stand komt, zijn wij niet gebonden aan jouw Algemene Voorwaarden. Jouw Algemene Voorwaarden wijzen wij hiermee uitdrukkelijk van de hand.
- 3.9. Wanneer jij aangeeft dat je slechts een maximum beschikbaar budget hebt voor onze Diensten geldt dit slechts als een vaste prijs wanneer dit uitdrukkelijk door ons per e-mail of per post is bevestigd.
- 3.10. Wanneer wij in onze aanbieding of offertes specificaties, tekeningen en andere omschrijvingen opnemen dan zijn deze zo nauwkeurig mogelijk. Deze specificaties, tekeningen en andere omschrijvingen gelden alleen als een aanduiding/concept voor het door ons te realiseren resultaat. Hieraan kan jij geen rechten ontleen.

- 3.11. Aan de informatie op onze Website, folders, flyers, kranten en in andere media waarop onze producten en Diensten worden gepromoot, kunnen door jou geen rechten worden ontleend. De informatie die door ons in dergelijke media wordt getoond, is slechts bedoeld als indicatie. Alleen wanneer wij dit per e-mail of per post bevestigen, dan mag jij deze informatie als kloppend beschouwen, tenzij sprake is van kennelijke verschrijvingen en/of fouten.
- 3.12. Het is niet mogelijk om de Overeenkomst te annuleren wanneer de Overeenkomst tussen jou en VILLA5 tot stand is gekomen, tenzij jij kan worden aangemerkt als consument. Wanneer jij namelijk als consument kan worden aangemerkt, heb jij de tijd om binnen 14 dagen na totstandkoming van de Overeenkomst de Overeenkomst te annuleren.
- 3.13. Wanneer in de Overeenkomst wordt afgeweken van de bepalingen in onze Algemene Voorwaarden dan gaat de inhoud van de Overeenkomst voor op de bepalingen in de Algemene Voorwaarden. Alle bepalingen van onze Algemene Voorwaarden gelden dan ook voor zover deze niet tegenstrijdig zijn ten opzichte van de Overeenkomst.
- 3.14. Wijzigingen in de Overeenkomst (inclusief onze Algemene Voorwaarden) binden ons alleen wanneer wij deze wijzigingen per e-mail of per post aan jou bevestigen en jij ook akkoord geeft op deze wijzigingen.
- 3.15. Wanneer een bepaling in onze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, dan blijft de Overeenkomst voor de rest wel in stand en zal alleen de desbetreffende bepaling in overleg tussen jou en VILLA5 worden vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk gelijk zal zijn aan de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

Artikel 4. Hoe gaan we om met de uitvoering van de Overeenkomst?

- 4.1. Wij zullen ons naar beste kunnen inspannen om alle Diensten naar beste inzicht en vermogen en op grond van de eisen van goed vakmanschap en zoveel mogelijk Overeenkomstig de tussen jou en VILLA5 schriftelijk vastgelegde afspraken, voor jou uitvoeren. De Diensten worden door ons uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis en nooit op basis van een resultaatsverbintenis.
- 4.2. Wij maken in bepaalde gevallen voor de uitvoering van de Overeenkomst gebruik van standaardsoftware, standaardonderdelen van applicaties of toepassingen of andere (vormen

van) standaardelementen. Door het gebruik van standaardelementen kan het zijn dat elementen van het in het kader van de Overeenkomst tot stand gebrachte werk Overeenkomsten vertonen met andere werken die door ons tot stand zijn gebracht.

- 4.3. Wij zijn niet verantwoordelijk voor het invoeren of importeren van inhoud ('content') in door ons tot stand gebrachte werken. Wij zijn slechts gehouden gegevens c.q. content te importeren wanneer dat expliciet schriftelijk met jou is overeengekomen.
- 4.4. Onze aanbiedingen en offertes betreffen slechts een inschatting van de invulling van de werkzaamheden/diensten en de te maken uren om een product te bouwen of samen te stellen dat aan jouw functionele of technische specificaties voldoet. Indien en zodra de geoffreerde urenhoeveelheid door ons overschreden wordt, ben jij verplicht het aantal uren dat wij hebben overschreden tegen het in de aanbieding of offerte vermelde tarief te vergoeden. Dit zal pas plaatsvinden nadat jij met ons hier overleg over hebt gevoerd.
- 4.5. Wij hebben het recht om bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door Derden, waaronder ondergeschikten. Bij het inschakelen van Derden zullen wij de nodige zorgvuldigheid in acht nemen.
- 4.6. Indien voor de uitvoering van onze Diensten termijnen zijn overeengekomen of opgegeven, dan gelden deze termijnen als indicatief en nooit als een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dien jij ons hiervan schriftelijk in gebreke te stellen. Je moet ons daarbij wel een redelijke termijn geven om alsnog uitvoering te geven aan de Overeenkomst. Termijnen zijn slechts aan te merken als fatale termijn als wij dit expliciet met jou als fatale termijn hebben aangemerkt.
- 4.7. Alle Overeenkomsten worden uitsluitend door ons aanvaard en uitgevoerd met uitsluiting van de werking van de artikelen 7:407, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek, ook wanneer de Overeenkomst uitdrukkelijk of stilzwijgend is verstrekt met het oog op de uitvoering door één bepaalde persoon.
- 4.8. Indien en voor zover koppelingen met software van Derden (zoals API's) worden gebruikt of aangeroepen in jouw applicaties of Websites, dan ben jij verantwoordelijk voor het verkrijgen van de toestemming voor het gebruik van die koppelingen. Je dient ons te vrijwaren van alle aanspraken voor het gebruik van een koppeling c.q. API zonder de daarvoor benodigde toestemming.
- 4.9. Indien en zodra wij de opdracht krijgen om een bepaalde pagina meertalig te maken, geldt deze

pagina als door jou geaccepteerd. Eventuele wijzigingen aan deze pagina's nadat wij zijn begonnen met het meertalig maken van deze pagina's komen voor jouw eigen rekening.

- 4.10. Wanneer in de aanbieding, offerte of in de Overeenkomst wordt gesproken over correctierondes, wordt één telefoongesprek of één e-mail aangeduid als correctieronde. Indien het overeengekomen aantal correctierondes wordt overgeschreven, worden de kosten die dit met zich mee zal brengen bij jou in rekening gebracht.
- 4.11. Wij kunnen jouw feedback en/of verzoeken afwijzen, wanneer er onvoldoende ruimte is om deze feedback en/of verzoeken te verwerken binnen de begrootte tijd of wanneer feedback is gebaseerd op niet expliciet overeengekomen specificaties.
- 4.12. Het is jou niet toegestaan om zonder onze voorafgaande toestemming wijzigingen toe te brengen in een door ons geleverd concept dan wel eindproduct.

Artikel 5. Hoe gaan we om met wijzigingen in de Overeenkomst en Meerwerk?

- 5.1. Je kan ons verzoeken om de Overeenkomst te wijzigen. Wij zijn pas verplicht om aan de gewijzigde Overeenkomst uitvoering te geven indien wij hiervoor per e-mail of per post akkoord op jouw verzoek hebben gegeven. De wijziging van de Diensten valt na deze bevestiging binnen de voorwaarden van de Overeenkomst en onze Algemene Voorwaarden tenzij schriftelijk anders tussen jou en VILLA5 is overeengekomen.
- 5.2. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen met Meerwerk, zullen wij met jou hierover tijdig en in onderling overleg gaan en tot aanpassing van de Overeenkomst overgaan.
- 5.3. Indien wij van mening zijn dat zonder wijziging van de Overeenkomst, wij redelijkerwijs niet tot verdere uitvoering van de Overeenkomst kunnen overgaan, zijn wij gerechtigd tot ontbinding van de Overeenkomst zonder dat wij aan jou enige (terug) betaling en/of schadevergoeding verplichting hebben. Het voorgaande geldt niet indien jij de Overeenkomst bent aangegaan als consument.
- 5.4. Wanneer wij niet onmiddellijk de gewijzigde Overeenkomst uitvoeren, dan levert dit geen wanprestatie door ons op en is dit geen grond

voor jou om de Overeenkomst op te zeggen of te ontbinden.

- 5.5. Wij zullen Meerwerk niet eerder uitvoeren of bij jou in rekening brengen nadat wij daarover met jou vooraf overeenstemming hebben bereikt. Indien een Overeenkomst met betrekking tot het Meerwerk ontbreekt, kunnen wij alsnog aanspraak maken op jouw betalingen.

Artikel 6. Wat verlangen wij van jou?

- 6.1. Jij bent gehouden om alle materialen, inlogcodes, gegevens en/of informatie, waarvan wij aangeven dat wij die nodig hebben voor het correct uitvoeren van de Diensten en/of waarvan jij weet of redelijkerwijs kan weten dat wij die informatie nodig hebben voor het correct kunnen uitvoeren van de Diensten, aan ons ter beschikking te stellen in de vorm, in de veelvoud en op de wijze zoals wij dat van jou wensen te ontvangen. Daarnaast dien je de materialen, inlogcodes, gegevens en/of informatie tijdig aan ons te verstrekken zodat wij de Diensten zonder vertraging voor jou kunnen verrichten.
- 6.2. Jij bent verantwoordelijk voor de juistheid en de volledigheid van de aan ons ter beschikking gestelde gegevens en informatie. Ook dien je zelf en voor eigen risico zorg te dragen voor deugdelijke faciliteiten die toegang geven tot een netwerk waarop jij de door ons verstrekte Diensten kan ontvangen.
- 6.3. Jij bent verplicht om periodiek feedback te geven aan ons en de Diensten te inspecteren.
- 6.4. Wij bepalen de wijze waarop en door welke persoon de Diensten worden uitgevoerd, maar houden daarbij zoveel mogelijk rekening met de door jou kenbaar gemaakte wensen.
- 6.5. Jij blijft zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor onder andere:
- 6.5.1. Het bestuur en de bedrijfsvoering van jouw bedrijf/organisatie en de marketing en reclame betreffende jouw producten en Diensten;
- 6.5.2. De beslissingen die jij neemt over de mate waarin je je op de door ons geleverde Diensten wilt baseren, evenals het gebruik en de implementatie daarvan;
- 6.5.3. De beslissingen die jij neemt die van invloed zijn op de werkzaamheden en de uitkomsten daarvan.

Artikel 7. Oplevering en recht van reclame: heb je alles goed ontvangen?

- 7.1. Wij zullen het werk opleveren nadat jij alle openstaande facturen, inclusief de openstaande facturen van andere projecten die jij door ons hebt laten verrichten, hebt betaald.
- 7.2. Jij dient de Diensten (en de daarbij behorende producten, Websites en/of programmatuur) regelmatig en in ieder geval direct na het einde van de werkzaamheden respectievelijk bij de oplevering te (laten) inspecteren. Zichtbare of anderszins door controle redelijkerwijs kenbare gebreken en/of afwijkingen van hetgeen is overeengekomen, dienen onverwijld na de controle schriftelijk aan ons te worden medegedeeld. Voor Websites geldt als moment van oplevering het moment dat wij de Website in de live-omgeving hebben gezet.
- 7.3. Indien en voor zover jij niet onverwijld na oplevering, zoals bedoeld in artikel 7.2, van het werk anderszins aangeeft en/of reeds content hebt geplaatst in het werk, geldt het werk als opgeleverd, geaccepteerd en afgerond. Het werk wordt op dat moment opgeleverd in de staat waarin het zich dan bevindt, inclusief eventuele tekortkomingen die later aan het licht kunnen komen.
- 7.4. Rapportering (het laten zien van statistieken bijvoorbeeld) en evaluatie vindt plaats conform hetgeen partijen hierover in de offerte hebben afgesproken. Hebben partijen hier niets over afgesproken? Dan besluiten wij zelf hoe (via welke tools) en hoe vaak wij rapporteren en/of evalueren.
- 7.5. Wij zorgen ervoor dat de opgeleverde werken in het kader van de Overeenkomst compatibel zijn met de meest recente versies van apparaten en (veelgebruikte en gangbare) webbrowsers op de datum van het aangaan van de Overeenkomst. Wij bieden slechts ondersteuning aan andere dan de meest recente versie van apparaten of webbrowsers indien dat expliciet schriftelijk is overeengekomen.
- 7.6. Indien jij onvoldoende deskundig bent, ben je verplicht om je bij de controle en/of oplevering te laten bijstaan of te laten vertegenwoordigen door een deskundige.
- 7.7. Rapporten van externe toepassingen die Websites analyseren op zoekmachineoptimalisatie, opbouw van de Website en snelheid vormen geen reden voor niet-oplevering of niet-acceptatie van de werken. Een dergelijk rapport levert geen bewijs van gebreken en/of afwijkingen.
- 7.8. Indien jij verzuimt om ons binnen de in dit artikel genoemde termijnen schriftelijk van gebreken op

de hoogte te stellen, verlies je het recht om je op eventuele rechtsgevolgen die ontstaan door het gebrek of afwijking van hetgeen is overeengekomen te beroepen. Het voorgaande geldt niet indien je de Overeenkomst aangaat als consument.

- 7.9. Of een opgeleverd werk (zoals maar niet beperkt tot: ontwerp, document, Website, programmatuur, software of applicatie) gebrekkig is, dient te worden beoordeeld aan de hand van de door ons vooraf uitdrukkelijk geaccepteerde functionele of technische specificaties. Je kunt je niet beroepen op functionele of technische specificaties die niet vooraf uitdrukkelijk door ons zijn geaccepteerd. Het voorgaande geldt niet indien je de Overeenkomst aangaat als consument.
- 7.10. Geringe afwijkingen van opgegeven maten, lay-out, ontwerp, samenstellingen of kleuren, dan wel andere afwijkingen, waardoor geen wezenlijke wijziging wordt gebracht in de samenstelling, uitvoering of toepasbaarheid van de opgeleverde werken, of een gebrek dat kenbaar had kunnen zijn (al dan niet na inspectie conform dit artikel), geven jou noch recht op annulering of (gedeeltelijke) ontbinding van de Overeenkomst, noch het recht om de ontvangst of betaling van de zaken c.q. Diensten te weigeren.
- 7.11. Indien een prestatie gebrekkig is en tijdig is gereclameerd, dan zullen wij de gebrekkige prestatie binnen redelijke termijn opnieuw en zonder gebreken uitvoeren dan wel aanpassen of herstellen.
- 7.12. Indien een klacht ongegrond is, dan komen de kosten die daardoor zijn ontstaan bij ons integraal voor rekening van de Opdrachtgever.
- 7.13. Reclames geven jou niet het recht om jouw verplichtingen uit de Overeenkomst op te schorten of te verminderen.

Artikel 8. Hoe bepalen wij onze prijzen?

- 8.1. In de aanbieding, offerte en/of de Overeenkomst wordt een schatting gegeven van het aantal uren dat wij denken te besteden en/of de kosten voor onze Diensten. Daarnaast kan onze vergoeding bestaan uit een fixed fee, een maandelijks pakketprijs, licentiekosten of ons uurtarief.
- 8.2. Tenzij anders aangegeven, zijn alle prijzen in aanbiedingen, offertes, Overeenkomsten of in andere communicatie van ons in euro's. De prijzen zijn exclusief reis- en verblijfskosten of andere

bijkomende kosten. Deze extra kosten bespreken wij altijd van tevoren met jou. Ben je een consument? Dan vermelden wij de prijzen inclusief btw in de aanbieding, offerte of in de Overeenkomst.

- 8.3. De online advertentiekosten van Derden die door ons bij jou in rekening worden gebracht, dienen vooraf aan ons te worden voldaan. De daadwerkelijk gemaakte online advertentiekosten bij deze Derden zullen op basis van nacalculatie aan jou worden berekend.
- 8.4. Als er na het sluiten van de Overeenkomst kostenstijgingen optreden (zoals, maar niet uitsluitend, door veranderingen in wetgeving, overheidsmaatregelen, wisselkoersen, of de prijzen van materialen of grondstoffen), kunnen wij deze doorberekenen. Als je een consument bent, heb je binnen drie maanden na een prijsverhoging het recht om de Overeenkomst te ontbinden.
- 8.5. Als wij geen vaste prijs met jou zijn overeengekomen, kan je je niet beroepen op eerder gedane aanbiedingen of offertes, zelfs niet als die al zijn uitgevoerd. Wij mogen de prijs rekenen die wij in soortgelijke situaties ook hanteren. Aanbiedingen en offertes gelden niet voor toekomstige werkzaamheden.

Artikel 9. Hoe regelen wij de facturatie, jouw betalingen en wanneer is iets opeisbaar?

- 9.1. Tenzij wij schriftelijk iets anders hebben afgesproken, moet je de factuur binnen veertien (14) dagen na de factuurdatum betalen. Dit kan via bankoverschrijving of een andere betaalmethode die wij aanbieden. Betalingen moeten altijd in euro's plaatsvinden. Hieronder tref je alvast enkele belangrijke nummers met betrekking tot de betaling van onze facturen:

IBAN: NL44 RABO 0147 6471 34

BTW: NL8526.97.570.B.01

- 9.2. Wij hebben het recht om, voordat wij beginnen met het uitvoeren van de Overeenkomst, een voorschot van 50% van het totale bedrag te vragen. Dit voorschot moet binnen de afgesproken termijn worden betaald. Daarnaast zullen wij pas de Diensten verrichten zodra wij het voorschot van jou hebben ontvangen.
- 9.3. Je bent verplicht om eventuele fouten in de betaalgegevens direct aan ons door te geven.

- 9.4. Als je niet op tijd betaalt, ben je vanaf de vervaldatum van de betalingstermijn rente aan ons verschuldigd. De rente is 1% per maand, maar is gelijk aan de wettelijke handelsrente (6:119a BW) als deze hoger is. Ben je een consument? Dan geldt alleen de wettelijke rente voor consumententransacties.
- 9.5. Als je te laat betaalt en er daardoor een ongunstige wisselkoersverschil ontstaat, komt dit voor jouw rekening. We kijken in dat geval naar de vervaldatum van de factuur en de datum waarop je daadwerkelijk betaalt.
- 9.6. Als je niet op tijd betaalt, ben je aansprakelijk voor alle daadwerkelijk door ons (zowel in- als buiten rechte) gemaakte incassokosten. Deze kosten bedragen minimaal 15% van het openstaande bedrag, met een minimum van € 250,- per factuur. Ben je een consument? Dan worden de buitengerechtelijke incassokosten berekend volgens het Besluit Buitengerechtelijke Incassokosten.
- 9.7. Je hebt geen recht om bedragen die wij aan jou verschuldigd zijn te verrekenen met wat jij nog aan ons moet betalen. Ook mag je geen betalingen opschorten. Dit geldt niet als je de Overeenkomst aangaat als consument.

Artikel 10. Onze garanties

- 10.1. Wij verlenen uitdrukkelijk geen garanties omtrent de door ons geleverde Diensten. Dit staat in verhouding met de inspanningsverplichting zoals in artikel 4 staat opgenomen.

Artikel 11. Wat is overmacht en hoe gaan wij hiermee om?

- 11.1. In het geval van overmacht, of dit nu tijdelijk of blijvend is, hebben wij het recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden of onze verplichtingen tijdelijk op te schorten. Dit kan zonder dat jij recht hebt op nakoming, schadevergoeding en/of ontbinding van de Overeenkomst.
- 11.2. Onder overmacht verstaan wij, naast wat de wet en rechtspraak hierover zeggen, alle van buitenkomende oorzaken, zowel voorzien of niet-voorzien, waarop wij geen invloed kunnen uitoefenen, maar waardoor wij niet in staat zijn onze verplichtingen na te komen. Hieronder

wordt onder meer verstaan (maar niet uitsluitend): werkstakingen in ons bedrijf of van Derden waarvan wij op enige wijze afhankelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, oorlogsgevaar, oorlog, opstand, molest, boycot, epidemieën/pandemieën, storingen in het verkeer of transport, beperkende maatregelen van overheidswege, schaarste aan grondstoffen, ontijdige aflevering van grondstoffen of andere benodigde materialen of het uitblijven van aflevering, faillissement of surseance van betaling bij een of meerdere van onze toeleveranciers of ingeschakelde Derden, natuurrampen, weersomstandigheden waardoor de werkzaamheden niet adequaat kunnen worden uitgevoerd, elektriciteitsstoringen, storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, cybercrime en belemmerende gezondheidsklachten of overlijden van ons key personeel.

- 11.3. Wij kunnen ons ook op overmacht beroepen als de omstandigheid die de verdere uitvoering van de Overeenkomst verhindert, zich voordoet nadat wij onze verplichtingen hadden moeten nakomen.
- 11.4. Indien de overmacht langer dan één maand aanhoudt, hebben beide partijen het recht de Overeenkomst zonder tussenkomst van de rechter te ontbinden. In dat geval zullen wij terugbetalen wat je al hebt betaald, minus de kosten die wij hebben gemaakt in verband met de (uitvoering van) de Overeenkomst.
- 11.5. Wij zijn niet verantwoordelijk en aansprakelijk als Websites en/of platforms van Derden, waaronder (maar niet uitsluitend) Facebook, Instagram, LinkedIn en X (voorheen Twitter), offline worden gehaald, je toegang ontzeggen en/of storingen veroorzaken.

Artikel 12. Hoe regelen wij de aansprakelijkheid?

- 12.1. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade, bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) voor schade die ontstaat door gebreken in de geleverde zaken, Diensten of andere werkzaamheden, of door opzet of (bewuste) roekeloosheid van jou, zolang dit niet valt onder normaal gebruik van wat wij aan jou hebben geleverd.
- 12.2. Wij zijn ook niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit een verkeerde opdracht als jij onjuiste, niet-representatieve of irrelevante informatie hebt verstrekt.
- 12.3. Wij zijn nooit aansprakelijk voor schade die voortkomt uit gebreken in onze producten,

toepassingen, Websites, software, verkochte zaken, geleverde Diensten of werkzaamheden, of voor het tekortschieten in de nakoming van enige verplichting onder de Overeenkomst of het plegen van een onrechtmatige daad, zowel jegens jou als jegens Derden. Ook zijn wij niet verantwoordelijk en aansprakelijk voor fouten van ons personeel of Derden die wij inschakelen voor de uitvoering van de Overeenkomst.

- 12.4. Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder maar niet beperkt tot, gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfsschade en schade aan Derden, ook niet in het geval van niet- of niet behoorlijke nakoming van een herstelverplichting.
- 12.5. Wij zijn niet aansprakelijk voor eventuele verschrijvingen op de Website.
- 12.6. Wij zijn niet aansprakelijk voor het niet of niet tijdig voldoen aan onze verplichtingen als dit veroorzaakt wordt door overmacht, zoals omschreven in artikel 11 van onze Algemene Voorwaarden.
- 12.7. Wij zijn niet aansprakelijk vanuit een resultaatsverplichting maar enkel vanuit een inspanningsverplichting. Indien besluiten door jou worden gemaakt naar aanleiding van ons advies en/of begeleiding, en die besluiten nadelige gevolgen blijken te hebben, gebeurt dit volledig voor jouw rekening en risico. Het al dan niet opvolgen van ons (strategisch) advies is dus volledig een besluit waar jij zelf de verantwoordelijkheid voor draagt.
- 12.8. Jij vrijwaart ons van (eventuele) claims van Derden die verband houden met onze Diensten. Alle kosten en schade die wij daardoor lijden, zijn voor jouw rekening en risico.
- 12.9. Als er sprake is van aansprakelijkheid, zijn wij alleen aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt verstaan:
 - 12.9.1. De redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade bedoeld in dit artikellid;
 - 12.9.2. De eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van ons aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan ons toegerekend kunnen worden;
 - 12.9.3. De redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover jij aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade.
- 12.10. Als wij aansprakelijk zijn, is onze aansprakelijkheid per gebeurtenis of reeks van gebeurtenissen met een gemeenschappelijke oorzaak beperkt tot het bedrag dat onze aansprakelijkheidsverzekering uitkeert. Als de verzekeraar niet uitkeert, of als wij niet verzekerd

zijn, is onze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat staat op de laatste aan jou toegezonden factuur, met een maximum van € 500,-.

- 12.11. Bij opdrachten die langer dan zes (6) maanden duren, geldt een verdere beperking van onze aansprakelijkheid tot het bedrag dat over de laatste zes (6) maanden is gedeclareerd. Deze aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet als er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan onze kant.
- 12.12. Als jij niet voldoet aan de verplichtingen zoals vermeld in artikel 6, hebben wij het recht om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of extra kosten, die voortvloeien uit de vertraging, aan jou in rekening te brengen volgens onze gebruikelijke tarieven. Als jij na twee (2) maanden nog steeds niet aan deze verplichtingen voldoet, kunnen wij de Overeenkomst ontbinden.
- 12.13. Als jij in gebreke komt in het nakomen van de Overeenkomst, ben jij aansprakelijk voor alle schade die wij daardoor direct of indirect lijden.

Artikel 13. Opschorting, ontbinding en annulering van de Overeenkomst

- 13.1. Wij hebben het recht om onze verplichtingen uit de Overeenkomst op te schorten als jij niet aan al je verplichtingen zowel uit deze als eerdere Overeenkomsten voldoet. Opschorting betekent ook dat we jouw toegang tot de geleverde werken kunnen blokkeren of de werken tijdelijk offline kunnen halen.
- 13.2. Wij kunnen de Overeenkomst ontbinden als er omstandigheden zijn die het onmogelijk maken om de Overeenkomst na te komen, of als het onredelijk is om de Overeenkomst ongewijzigd te laten bestaan.
- 13.3. Als jij een Derde partij inschakelt die soortgelijke werkzaamheden als wij uitvoert, hebben wij het recht om de Overeenkomst te ontbinden zonder schadeplichtig te zijn of enige bedragen te hoeven terug te betalen.
- 13.4. Als wij tijdens de uitvoering van de Overeenkomst merken dat wij niet kunnen voldoen aan jouw wensen, bijvoorbeeld op het gebied van design of functionaliteit, kunnen wij de Overeenkomst (deels) ontbinden. In dat geval kunnen wij een evenredig deel van de overeengekomen prijs in rekening brengen, tenzij jij de Overeenkomst als een consument bent aangegaan.
- 13.5. Als jij je verplichtingen uit de Overeenkomst niet nakomt en dit rechtvaardigt ontbinding, kunnen wij de Overeenkomst onmiddellijk en zonder schadevergoeding ontbinden. Jij bent in dat geval

wel verplicht om ons schadevergoeding te betalen vanwege jouw wanprestatie. Dit geldt niet als jij de Overeenkomst als consument bent aangegaan.

- 13.6. Naast de overige uit de wet en de Overeenkomst voortvloeiende rechten tot ontbinding, hebben wij het recht om de Overeenkomst door een buitengerechtelijke verklaring te ontbinden indien wij vrezen dat jouw financiële situatie verslechtert, als jij failliet bent verklaard (of iets soortgelijks), als jij zelf jouw faillissement aanvraagt, als jij surseance van betaling aanvraagt of als jij jouw bedrijfsvoering staakt of van plan bent om te staken.
- 13.7. Wij zijn in bepaalde mate afhankelijk van Derden, zoals softwareleveranciers, hostingpartners, internetproviders en netwerkbeheerders, voor de toegankelijkheid van de werken. Als een Derde partij haar Diensten op een substantiële manier wijzigt, of deze tijdelijk of helemaal niet meer aanbiedt, hebben wij het recht om de Overeenkomst per die datum te beëindigen, zonder dat we een opzegtermijn in acht hoeven nemen.
- 13.8. Als wij gebruik maken van onze rechten zoals in dit artikel beschreven, zijn wij niet verplicht om schade of kosten aan jou of Derden te vergoeden, tenzij schriftelijk anders afgesproken.
- 13.9. Als wij een duurovereenkomst zijn aangegaan, kun jij de Overeenkomst na drie (3) maanden opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand. Dit kan zonder dat je ons een schadevergoeding hoeft te betalen. Voor verplichtingen die tijdens de looptijd en opzegtermijn ontstaan, geldt echter wel dat deze moeten worden nagekomen. Als jij niet opzegt, wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd.
- 13.10. Als jij het recht hebt om de Overeenkomst te ontbinden, is dit beperkt tot de Diensten of delen daarvan waar wij tekort zijn geschoten. In dat geval moeten beide partijen alles wat we over en weer hebben geleverd met betrekking tot die Diensten terugdraaien. Het ontbindingsrecht geldt niet voor opvolgende Overeenkomsten. Het voorgaande geldt niet indien jij de Overeenkomst als consument bent aangegaan.
- 13.11. Als jij de Overeenkomst ontbindt, ben je ons een vergoeding verschuldigd voor de werkzaamheden die wij al hebben verricht. Dit bedraagt een percentage van het totaalbedrag, afhankelijk van in welk stadium de Diensten zich bevinden:
- Na aanvang van de oriëntatiefase: 25%;
 - Na aanvang van de conceptfase: 50%;
 - Na aanvang van de uitvoering: 75%;
 - Na aanvang van de afrondende fase: 100%.

Daarnaast ben je bij ontbinding ook verantwoordelijk voor een vergoeding aan ons, die 50% van het nog niet uitgevoerde werk bedraagt.

- 13.12. Wanneer onze samenwerking door een van de voorgaande wijzen tot een einde is gekomen, dan hoeven wij o.a. de gebruikte en gemaakte informatie en/ of gegevens, materialen, bestanden en inlogcodes niet meer voor jou te bewaren. Zorg er dus zelf goed voor dat je de door ons aangeleverde informatie en/of gegevens, materialen, bestanden en inlogcodes, goed bewaart.

Artikel 14. Hoe dienen wij allebei de privacy te waarborgen?

- 14.1. Jij moet voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving op het gebied van privacy en de verwerking van persoonsgegevens, zoals (maar niet uitsluitend) de (Uitvoeringswet) Algemene Verordening Gegevensbescherming ((U)AVG). Als wij gegevens of documenten aan jou ter beschikking stellen met betrekking tot deze regelgeving, ben jij verantwoordelijk om deze gegevens of documenten te (laten) controleren op overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving. Het gebruik van deze gegevens of documenten is op eigen risico. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gehouden voor eventuele fouten of omissies in deze gegevens of documenten.
- 14.2. Op basis van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens, zoals de (U)AVG, heb jij mogelijk verplichtingen tegenover Derden. Dit kan gaan om de verplichting om informatie te verstrekken, of om inzage te geven in, te corrigeren of te verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De volledige verantwoordelijkheid voor het naleven van deze verplichtingen ligt bij jou. Jij zal, waar technisch mogelijk, meewerken om deze verplichtingen na te komen. De kosten voor deze medewerking zijn niet inbegrepen in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van ons, en komen volledig voor jouw rekening.
- 14.3. Als wij door een Derde, waaronder ook (maar niet uitsluitend) overheidsinstanties worden gerekend, aansprakelijk worden gesteld of een sanctie, dwangsom of andere maatregel opgelegd krijgen vanwege het niet naleven van de Overeenkomst, onze Algemene Voorwaarden of wet- en regelgeving op het gebied van privacy en de verwerking van persoonsgegevens door jou, dan ben jij verplicht ons te vrijwaren. Jij zal ons alle nodige bijstand verlenen in een eventuele procedure hieromtrent. Alle kosten

en schade die wij hierdoor oplopen, komen volledig voor jouw rekening.

- 14.4. Beide partijen garanderen dat alle gegevens die van de andere partij worden ontvangen en waarvan duidelijk is, of zou moeten zijn, dat ze vertrouwelijk van aard zijn, geheim blijven. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd als een van de partijen ze als zodanig heeft aangeduid. Wij kunnen echter niet aan deze verplichting worden gehouden als het noodzakelijk is om gegevens aan een Derde partij te verstrekken vanwege een rechterlijke uitspraak, een wettelijke verplichting, of voor de correcte uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 15. Hoe gaan wij om met alle intellectuele eigendomsrechten?

- 15.1. Wij (of onze leveranciers) zijn de rechthebbenden op de intellectuele eigendomsrechten die bestaan of tot stand komen met de door ons gebruikte en/of ontwikkelde producten, modellen, instrumenten, methodieken, software, codes, AI of andere zaken, in het kader van de Overeenkomst. Jij mag geen inbreuk maken op deze intellectuele eigendomsrechten (inclusief, maar niet beperkt tot, octrooirecht, modellenrecht en auteursrecht).
- 15.2. Alle intellectuele eigendomsrechten op de door ons voor jou ontwikkelde ontwerpen, programmatuur, documentatie, Websites en overige werken komen volledig toe aan ons (of onze leveranciers). Een overdracht van dergelijke rechten zal alleen plaatsvinden als dit expliciet schriftelijk is overeengekomen tussen ons en jou.
- 15.3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, krijg jij, nadat alle facturen zijn voldaan, een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht op de aan jou ter beschikking gestelde ontwerpen, programmatuur, Websites, software, applicaties, documentatie en andere werken. Als je een ruimer gebruik wilt dan wat is overeengekomen, moet dit opnieuw schriftelijk worden vastgesteld. Wij hebben het recht om hier een redelijke extra vergoeding voor te vragen.
- 15.4. In bepaalde gevallen kan er standaardsoftware van Derden (zoals plug-ins) worden gebruikt. Deze Derden kunnen specifieke (licentie)voorwaarden hanteren voor het gebruik van hun software. Ook kunnen zij een aparte (licentie)vergoeding vragen

voor het gebruik van hun standaardsoftware. De (licentie)voorwaarden van deze Derden zijn ook van toepassing op de Overeenkomst tussen jou en ons. Wij mogen alle vergoedingen die deze Derden vragen voor het gebruik van hun software aan jou doorberekenen.

- 15.5. Jij blijft eigenaar van de door jou aangeleverde documenten, informatie en data. Jij blijft ook verantwoordelijk voor de juistheid en geschiktheid van deze documenten, informatie en data. Wij hebben geen verplichting om deze gegevens te controleren. Wij mogen de door jou aangeleverde gegevens bewerken, opslaan, verveelvoudigen, verwijderen of publiceren, voor zover wij dit nodig achten voor de optimale uitvoering van de Overeenkomst. Door het verstrekken van deze gegevens aan ons, geef jij ons een niet-exclusieve, overdraagbare, sublicentieerbare, royaltyvrije en wereldwijde licentie voor onbepaalde tijd voor het gebruik ervan. Wij mogen deze inhoud ook na het einde van de Overeenkomst blijven gebruiken.
- 15.6. Jij garandeert dat er geen rechten van Derden zijn die zich verzetten tegen het beschikbaar stellen van gegevens aan ons. Jij zult ons vrijwaren tegen elke actie die gebaseerd is op de bewering dat het beschikbaar stellen, gebruiken, bewerken, installeren of incorporeren van deze gegevens een inbreuk maakt op de rechten van Derden. Als wij door een Derde aansprakelijk worden gesteld of verantwoordelijk worden gehouden voor aanspraken met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten op jouw content, documenten of andere publicaties, ben jij verplicht ons alle nodige bijstand te verlenen en de daarmee samenhangende kosten en schade volledig te vergoeden.
- 15.7. Als er kosten worden gemaakt voor het gebruik van beeldmateriaal van Derden in het kader van de Overeenkomst, komen deze (licentie)kosten voor jouw rekening.

Artikel 16. Onze marketingmogelijkheden

- 16.1. Jij verstrekt aan ons het recht om de (handels) na(a)m(en), vestigingsplaats, logo('s) en andere aanduidingen van jou te gebruiken voor onze marketingdoeleinden. Deze aanduidingen kunnen onder andere (maar niet uitsluitend) worden gebruikt voor promotie van ons bedrijf en als referentie op onze Website.
- 16.2. Wanneer wij een Website, webshop of een (maatwerk) applicatie voor jou maken dan plaatsen

wij onderaan de Website, webshop of de (maatwerk) applicatie een verwijzing naar onze bedrijfsnaam en een link naar onze Website. Het plaatsen van de bedrijfsnaam kan door jou worden afgekocht voor 30% van de totale kosten, met een maximum van € 3.000,- per Website, webshop of (maatwerk) applicatie.

Artikel 17. Onze klachtenregeling

- 17.1. Indien jij een klacht hebt over de door ons verrichtte Diensten dien jij dit, binnen een termijn van veertien (14) dagen na afronding van onze Diensten, per e-mail aan ons kenbaar te maken. Klachten over onze facturen dien je binnen veertien (14) dagen na factuurdatum aan ons kenbaar te maken. Je kan je klachten sturen naar info@villa5.nl. Wij zullen de klacht dan zo spoedig mogelijk in behandeling nemen.
- 17.2. Mocht je een klacht willen indienen dan kan dit uiteraard. Echter, je dient dan nog wel steeds onze facturen te betalen. Wanneer je een klacht hebt ingediend heb je namelijk niet het recht om niet meer aan je betalingsverplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst te voldoen, tenzij wij hebben aangegeven dat jouw klacht terecht is en als gevolg daarvan wij samen met jou een gewijzigde betalingsverplichting zijn overeengekomen.

Artikel 18. Welk recht is van toepassing? Wie is de bevoegde rechter?

- 18.1. Op alle aanbiedingen, offertes, Overeenkomsten en de door ons verrichte Diensten is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing, ook wanneer jij in het buitenland woont. Indien jij van mening bent dat een ander rechtsstelsel van toepassing is, dan dien je hier schriftelijk bewijs van te leveren. Wanneer jij op grond van de wet aangemerkt kan worden als consument geldt hetgeen wat dwingendrechtelijk is bepaald.
- 18.2. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.
- 18.3. Indien sprake is van een conflict zullen wij altijd proberen om hier gezamenlijk met jou uit te komen. Mocht dit toch niet lukken dan is de civiele rechter in Zwolle bevoegd om te oordelen over de kwestie die voortvloeit uit de tussen jou en VILLA5 tot stand gekomen Overeenkomst, tenzij dit dwingendrechtelijk anders is bepaald.

Verwerkers- overeenkomst VILLA5

Indien wij bij de uitvoering van de Overeenkomst ten behoeve van jou persoonsgegevens verwerken, zijn de onderstaande voorwaarden in aanvulling op de Algemene Voorwaarden van toepassing. De toepasselijkheid van verwerkersovereenkomsten van jou wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Wij bieden aan jou de mogelijkheid een Overeenkomst overeen te komen waarbij wij bij de uitvoering van de Diensten voor en ten behoeve van jou Persoonsgegevens verwerken. Bij de Verwerking van Persoonsgegevens wordt jij aangemerkt als Verantwoordelijke (hierna: Verantwoordelijke) en worden wij, afhankelijk van jouw hoedanigheid, als de Verwerker of subverwerker (hierna: Verwerker).

Overwegende dat:

- Verantwoordelijke en Verwerker een Overeenkomst zijn aangegaan voor het verrichten van Diensten en het gebruiken van het Dashboard van Verwerker. Dit leidt ertoe dat Verwerker in opdracht van Verantwoordelijke Persoonsgegevens kan verwerken;
- Verantwoordelijke in het kader van deze Overeenkomst Persoonsgegevens aan Verwerker zal verstrekken, althans Verwerker deze Persoonsgegevens onder verantwoordelijkheid van Verantwoordelijke zal verkrijgen;
- Verantwoordelijke en Verwerker beiden groot belang hechten aan het beschermen van de privacy;
- Verantwoordelijke en Verwerker in deze Verwerkersovereenkomst de wederzijdse rechten, verplichtingen en afspraken wensen vast te leggen met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens in het kader van deze Diensten;
- De volgende Bijlagen integraal deel uitmaken van deze Verwerkersovereenkomst:
 - o Bijlage 1: Persoonsgegevens; doel, wijze en middelen verwerking; bewaartermijnen;
 - o Bijlage 2: Beveiligingsmaatregelen.

1. Definities

1.1 In deze Verwerkersovereenkomst hebben de volgende begrippen, in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming, steeds aangeduid met een hoofdletter, zowel in enkelvoud als in meervoud, de volgende betekenis:

- a) **Overeenkomst:** de tussen Verantwoordelijke en Verwerker gesloten Overeenkomst, inclusief Algemene Voorwaarden en overige bijlagen, waarop deze Verwerkersovereenkomst betrekking heeft.
- b) **Betrokkene:** natuurlijke persoon op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft of zijn vertegenwoordiger.
- c) **Diensten:** heeft de betekenis zoals daaraan in de Algemene Voorwaarden is gegeven.
- d) **Algemene Voorwaarden:** onze Algemene Voorwaarden.
- e) **Verwerker:** degene die ten behoeve van de Verantwoordelijke Persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreekse gezag te zijn onderworpen. In deze Verwerkersovereenkomst is dat Verwerker.
- f) **Bijlage:** onderdeel van de Verwerkersovereenkomst waarin meer uitleg en informatie wordt gegeven over een specifiek onderdeel of gedeelte van de Diensten.
- g) **Datalek:** inbreuk in verband met persoonsgegevens: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens.
- h) **Derde:** Anderen dan de bij deze Overeenkomst betrokken Partijen of diens medewerkers.
- i) **Gegevens:** Alle andere Gegevens of data die niet vallen onder de categorie Persoonsgegevens.
- j) **Medewerker:** elke persoon die werkzaam is bij of voor de Verwerker in dienstbetrekking dan wel op elke andere wijze.
- k) **Persoonsgegeven:** elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

- l) **Verantwoordelijke:** de natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die, of het bestuursorgaan dat, alleen of tezamen met anderen, het doel van en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens vaststelt. In deze Verwerkersovereenkomst is dat Verantwoordelijke.
- m) **Verwerking:** elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot Persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van Persoonsgegevens.
- n) **Verwerkingsovereenkomst:** deze Verwerkingsovereenkomst tussen Verantwoordelijke en de Verwerker voor het vastleggen van afspraken zoals bedoeld in artikel 28 lid 3 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

2. Duur en beëindiging

- 2.1 Deze Verwerkersovereenkomst komt tot stand wanneer er een Overeenkomst wordt afgesloten waarop zowel de Algemene Voorwaarden als deze Verwerkersovereenkomst van toepassing zijn.
- 2.2 Deze Verwerkersovereenkomst blijft geldig zolang de Verwerker Persoonsgegevens verwerkt voor de Verantwoordelijke en kan niet tussentijds worden opgezegd. De Verwerkersovereenkomst eindigt automatisch als de Overeenkomst ook eindigt.
- 2.3 Na het verzoek van de Verantwoordelijke zal de Verwerker alle Persoonsgegevens binnen vijftien werkdagen aan Verantwoordelijke ter beschikking stellen.
- 2.4 Zodra deze Verwerkersovereenkomst is geëindigd, zal de Verwerker alle Persoonsgegevens die zij heeft, inclusief eventuele kopieën, verwijderen of vernietigen, nadat deze gegevens aan de Verantwoordelijke zijn teruggegeven.
- 2.5 Verwerker kan afwijken van wat er in 2.3 en 2.4 staat, voor zover ten aanzien van Persoonsgegevens een wettelijke bewaartermijn zou gelden of als het nodig is om aan de Verantwoordelijke te kunnen aantonen dat hij zijn verplichtingen nakomt.

3. Onderwerp

- 3.1 De Verwerker zal in het kader van de Overeenkomst met de Verantwoordelijke ten behoeve van de Verantwoordelijke Persoonsgegevens verwerken. De Verantwoordelijke zal deze Persoonsgegevens aan de Verwerker verstrekken.
- 3.2 De Verantwoordelijke heeft bepaald voor welke doeleinden de Persoonsgegevens worden verwerkt en heeft de Verwerker hierover geïnformeerd.
- 3.3 De Verwerker zal de Persoonsgegevens alleen verwerken voor de doeleinden die door de Verantwoordelijke zijn vastgesteld.
- 3.4 De Persoonsgegevens die de Verwerker in opdracht van de Verantwoordelijke verwerkt, blijven eigendom van de Verantwoordelijke en/of de betreffende Betrokkene.
- 3.5 Verantwoordelijke staat er tegenover Verwerker voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de Persoonsgegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van een Derde, dat deze Persoonsgegevens rechtmatig worden verzameld en gedeeld en vrijwaart de Verwerker tegen elke rechtsvordering van een Derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van deze Persoonsgegevens, tenzij Verantwoordelijke bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan Verwerker toerekenbaar zijn.

4. Uitvoering verwerking

- 4.1 Verwerker is slechts verantwoordelijk voor de Verwerking van Persoonsgegevens via de door haar aangeboden Diensten onder de in de Overeenkomst en Verwerkersovereenkomst genoemde voorwaarden. Voor andere verwerkingen van Persoonsgegevens, zoals het verzamelen van Gegevens door de Verantwoordelijke en/ of Derden, is de Verwerker niet verantwoordelijk.
- 4.2 De Verwerker zal, behalve met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Verantwoordelijke en als aan wettelijke vereisten is voldaan, geen Persoonsgegevens verwerken in landen buiten de Europese Economische Ruimte (EER). Het is verboden om Persoonsgegevens door te geven aan landen buiten de EER die geen passend beschermingsniveau hebben. De Verwerker moet de Verantwoordelijke onmiddellijk schriftelijk informeren over alle geplande permanente of tijdelijke doorgiften van Persoonsgegevens naar een land buiten de EER en zal pas doorgifte uitvoeren na schriftelijke toestemming van de Verantwoordelijke.

- 4.3 De Verwerker zal de Persoonsgegevens van de Verantwoordelijke apart houden van de Persoonsgegevens die zij voor zichzelf of namens Derden verwerkt.
- 4.4 De Verwerker zal de Persoonsgegevens op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de op haar als Verwerker rustende verplichtingen op grond van de privacywetgeving, zoals de (Uitvoeringswet van de) Algemene Verordening Gegevensbescherming, verwerken.
- 4.5 De Verantwoordelijke zorgt ervoor dat de Verwerker de gegevens ontvangt die nodig zijn voor het uitvoeren van de Diensten of Overeenkomst. De Verantwoordelijke verstrekt alleen de (Persoons)gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Diensten van de Verwerker en die zij voor dat doel mag delen.

5. Beveiliging persoonsgegevens

- 5.1 Partijen komen overeen dat de Verwerker passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen zal nemen. Deze maatregelen moeten passen bij de huidige technologie en de kosten, en zijn bedoeld om de Persoonsgegevens te beschermen tegen verlies, onbevoegde toegang, beschadiging of onrechtmatige verwerking. Daarnaast zorgen deze maatregelen ervoor dat de Persoonsgegevens tijdig beschikbaar zijn. De maatregelen omvatten in ieder geval:
 - a) Maatregelen om te waarborgen dat enkel bevoegd personeel van de Verwerker toegang heeft tot de Persoonsgegevens;
 - b) Maatregelen om deze Persoonsgegevens te beschermen tegen al dan niet opzettelijke of onrechtmatige vernietiging, verlies, wijziging, onbevoegde of onrechtmatige opslag, verwerking, toegang of openbaarmaking;
 - c) Maatregelen om zwakke plekken te identificeren ten aanzien van de Verwerking van Persoonsgegevens in de online platformsystemen die worden ingezet voor het verlenen van Diensten aan Verantwoordelijke.
- 5.2 Beide partijen erkennen dat beveiligingseisen voortdurend veranderen en dat effectieve beveiliging regelmatige evaluatie en verbetering van beveiligingsmaatregelen vereist. Daarom zal de Verwerker de veiligheidsmaatregelen om Persoonsgegevens te beschermen voortdurend evalueren en waar nodig aanscherpen, aanvullen of verbeteren om aan haar verplichtingen te blijven voldoen.

- 5.3 De Verwerker kan echter niet garanderen dat de beveiliging onder alle omstandigheden volledig effectief is.

6. Controle en monitoring

- 6.1 De Verantwoordelijke heeft het recht om één keer per jaar een (penetratie)test uit te voeren om de afspraken in deze Verwerkerovereenkomst te controleren. Dit kan de Verantwoordelijke zelf doen of laten doen door een onafhankelijke registeraccountant, registerinformaticus of een andere gecertificeerde auditor of Derde partij.
- 6.2 De Verwerker zal de ondersteunende gegevens, zoals systeemlogs, die nodig zijn voor de (penetratie)test bewaren.
- 6.3 De personen die de test uitvoeren, moeten zich houden aan de beveiligingsprocedures die bij de Verwerker van kracht zijn.
- 6.4 De Verwerker verplicht zich om mee te werken en alle informatie die redelijkerwijs relevant is voor de test tijdig ter beschikking te stellen.
- 6.5 De kosten van een test worden door de Verantwoordelijke gedragen, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.
- 6.6 De Verantwoordelijke zal niet eerder beginnen met een test dan veertien (14) dagen na een schriftelijke aankondiging. Als de datum en het tijdstip van de audit niet uitkomen voor de Verwerker, zal de Verwerker de Verantwoordelijke hiervan op de hoogte stellen en een alternatief voorstel doen voor een andere datum.

7. Meldplicht inbreuk

- 7.1 Als er een inbreuk is met betrekking tot Persoonsgegevens die onder de verantwoordelijkheid van de Verwerker vallen, zal de Verwerker de Verantwoordelijke hierover uiterlijk binnen 48 uur informeren zodra zij dit opmerkt.
- 7.2 Elke inbreuk met betrekking tot Persoonsgegevens moet aan de Verantwoordelijke worden gemeld. Beide partijen zullen binnen twee (2) werkdagen overleggen over de aard van de inbreuk, het risico dat is of had kunnen ontstaan, en de maatregelen die zijn of worden genomen om de inbreuk op te lossen of de gevolgen en schade zoveel mogelijk te beperken.
- 7.3 Onder 'inbreuk' wordt in elk geval het volgende verstaan:
 - a) Een onderzoek naar of beslaglegging door overheidsfunctionarissen of Derden op de Persoonsgegevens of een vermoeden dat dit gaat plaatsvinden.

- b) Iedere ongeautoriseerde toegang, verwerking, verwijdering, vermindering, verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking van de Persoonsgegevens.
- c) Een beveiligingslek/datalek zoals bedoeld in de Wet Meldplicht Datalekken, tot het moment dat deze wet vervalt.
- d) Een inbreuk in verband met Persoonsgegevens zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming, vanaf het moment dat deze verordening van toepassing is.

7.4 De meldplicht houdt in dat de Verwerker moet melden dat er een inbreuk heeft plaatsgevonden, wat de (vermeende) oorzaak van de inbreuk is, de bekende of te verwachten gevolgen en de voorgestelde oplossingen.

7.5 Verantwoordelijke zal, indien naar haar oordeel noodzakelijk, Betrokkenen en/of andere Derden waaronder de Autoriteit Persoonsgegevens informeren over een inbreuk of andere incidenten. De Verwerker mag geen directe informatie over een Inbreuk of andere incidenten aan Betrokkenen of andere Derde partijen verstrekken, tenzij de Verwerker daartoe wettelijk verplicht is of toestemming heeft gekregen van Verantwoordelijke.

8. Geheimhouding

8.1 De Verwerker heeft een geheimhoudingsplicht met betrekking tot alle Persoonsgegevens die hij van de Verantwoordelijke ontvangt of zelf verzamelt in het kader van deze Verwerkersovereenkomst. Dit betekent dat de Verwerker deze gegevens niet met Derden mag delen.

8.2 De Verwerker zorgt ervoor dat zijn personeel ook aan deze geheimhoudingsplicht is gebonden.

8.3 De geheimhoudingsplicht geldt niet als de Verantwoordelijke expliciet toestemming heeft gegeven om de informatie aan Derden te verstrekken, als het verstrekken van de informatie aan Derden noodzakelijk is voor de uitvoering van de gegeven opdracht en deze Verwerkersovereenkomst, of als er een wettelijke verplichting is om de informatie aan een Derde te geven.

9. Rechten van betrokkenen

9.1 De Verwerker zal, voor zover mogelijk en van toepassing, volledig meewerken met Verantwoordelijke om na goedkeuring van en in opdracht van Verantwoordelijke:

- a) Betrokkenen inzage te verstrekken in de hun betreffende Persoonsgegevens in een gestructureerde, gangbare en machine leesbare vorm;
- b) Tijdelijk de verwerking van Persoonsgegevens te beperken tot de opslag ervan, of tot de verwerking waar Betrokkene toestemming voor geeft, totdat Verantwoordelijke bepaalt dat de beperking van de verwerking moet worden opgeheven;
- c) Persoonsgegevens van Betrokkenen te verwijderen of te corrigeren;
- d) Aan te tonen dat Persoonsgegevens verwijderd of gecorrigeerd zijn indien zij incorrect zijn (of, ingeval Verantwoordelijke het er niet mee eens is dat Persoonsgegevens incorrect zijn, het feit vast te leggen dat de Betrokkene zijn/haar Persoonsgegevens als incorrect beschouwt).

9.2 Verwerker zal verder op verzoek van Verantwoordelijke zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen nadat daartoe een verzoek is gedaan, overgaan tot:

- a) Het schriftelijk verstrekken van alle benodigde informatie die Verantwoordelijke nodig mocht hebben;
- b) Het verbeteren, aanvullen, verwijderen of afschermen van Persoonsgegevens.

9.3 De Verwerker zal volledig meewerken met de Verantwoordelijke om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens, met name die van de (Uitvoeringswet van de) Algemene Verordening Gegevensbescherming.

10. Delen van persoonsgegevens met derden

10.1 De Verwerker mag geen Derde partij inschakelen om de Persoonsgegevens te verwerken zonder eerst schriftelijke toestemming te hebben gekregen van de Verantwoordelijke.

10.2 Als de Verantwoordelijke toestemming geeft, zorgt de Verwerker ervoor dat de Derde partij minimaal dezelfde verplichtingen op zich neemt als die voor de Verwerker gelden volgens deze Verwerkersovereenkomst.

10.3 Als de Derde partij die de Verwerker wil inschakelen buiten de Europese Economische Ruimte (EER) is gevestigd, waarborgt de Verwerker, naast de vorige verplichting, dat deze Derde een passend beschermingsniveau en voldoende veiligheid biedt voor de Persoonsgegevens. De Verwerker zal

hiervan schriftelijk bewijs aan de Verantwoordelijke overleggen.

- 10.4 De Verantwoordelijke zal niet zonder redelijke reden toestemming weigeren zoals bedoeld in artikel 10.1. De Verantwoordelijke kan extra voorwaarden stellen aan de toestemming, die door de Verwerker aan de Derde moeten worden opgelegd.
- 10.5 De Verwerker blijft verantwoordelijk tegenover de Verantwoordelijke voor de handelingen van de door haar ingeschakelde Derden.
- 10.6 Als de Verantwoordelijke de Verwerker vraagt om een specifieke koppeling te maken met een systeem van een Derde partij, en de Verwerker daarvoor een Derde inschakelt, is dit artikel niet van toepassing. In dat geval is de Verantwoordelijke volledig verantwoordelijk voor eventuele directe of indirecte schade die hieruit voortvloeit.

11. Aansprakelijkheid, vrijwaring en schade

- 11.1 De Verwerker is nooit aansprakelijk voor schade die ontstaat door tekortkomingen in de geleverde Diensten of werkzaamheden, tenzij dit komt door opzet of ernstige nalatigheid van de Verwerker. Ook is de Verwerker niet verantwoordelijk voor fouten van haar personeel, hulppersonen of Derden die door de Verwerker worden ingeschakeld ten behoeve van de uitvoering van de Diensten en deze Verwerkersovereenkomst.
- 11.2 Mocht de Verwerker toch aansprakelijk worden gesteld, dan is hij alleen verantwoordelijk voor directe schade. Dit betekent de redelijke kosten om de oorzaak en de omvang van de schade vast te stellen, voor zover deze kosten verband houden met de schade die hier wordt genoemd. Daarnaast gaat het om redelijke kosten die gemaakt worden om de gebrekkige prestaties van de Verwerker te herstellen, voor zover deze aan hem kunnen worden toegerekend. Ook omvat het redelijke kosten die zijn gemaakt om schade te voorkomen of te beperken, als de Verantwoordelijke kan aantonen dat deze kosten hebben bijgedragen aan het beperken van de directe schade.
- 11.3 Verwerker is nooit aansprakelijk voor indirecte schade waaronder, maar niet beperkt tot, gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfsstilstand en schade aan Derden, zelfs niet als zij zijn herstelverplichtingen niet goed nakomt.
- 11.4 Als de Verwerker wel aansprakelijk kan worden gehouden is de aansprakelijkheid per gebeurtenis of serie van gebeurtenissen met een gemeenschappelijke

oorzaak in ieder geval beperkt tot het bedrag dat haar aansprakelijkheidsverzekering voor het geval in kwestie uitkeert. In geen geval zal de aansprakelijkheid het factuurbedrag van de maand waarin het schadegeval zich voordoet te boven gaan, met een maximum van € 500,-.

- 11.5 De Verwerker vrijwaart de Verantwoordelijke tegen elke schade die voortkomt uit een rechtsvordering van Derden in verband met de onrechtmatige verwerking van Persoonsgegevens of de uitvoering van de Verwerkersovereenkomst, tenzij de Verwerker kan aantonen dat zij passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen heeft genomen, die passen bij de huidige stand van de techniek en de daarmee gemoeide kosten overeenstemmen met de aard van de te verwerken Persoonsgegevens, of de verwerking redelijkerwijs niet in de risicosfeer van Verwerker lag.
- 11.6 De Verantwoordelijke is aansprakelijk voor alle schade of nadeel die voortvloeit uit de niet nakoming van de betreffende wet- en regelgeving op het gebied van bescherming van Persoonsgegevens, waaronder uitdrukkelijk begrepen de (Uitvoeringswet van de) Algemene Verordening Gegevensbescherming.

12. Tot slot

- 12.1 Wijzigingen van deze Verwerkersovereenkomst zijn slechts geldig indien deze tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
- 12.2 Deze Verwerkersovereenkomst gaat voor op alle overige Overeenkomsten en voorwaarden tussen Verantwoordelijke en Verwerker met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens.
- 12.3 Op deze Verwerkersovereenkomst is alleen het Nederlands recht van toepassing.
- 12.4 Als er geschillen zijn over deze Verwerkersovereenkomst, worden deze alleen behandeld door de rechter in de plaats waar de Verwerker is gevestigd.

Bijlage 1 behorende bij de verwerkersovereenkomst

Verwerkte Persoonsgegevens

De Persoonsgegevens die Verwerker in het kader van de Overeenkomst verwerkt zijn in ieder geval:

- Naam, adres, woonplaatsgegevens (NAW-gegevens)
- Contactgegevens (zoals telefoonnummer en e-mailadres)
- Gegevens over functie en afdeling

Categorieën van Betrokkenen

De categorieën van Betrokkenen zijn:

- Werknemers van Verantwoordelijke
- Klanten van Verantwoordelijke
- Leveranciers of zakenrelaties van Verantwoordelijke

De doeleinden, wijze en middelen van verwerking

De Persoonsgegevens van Verantwoordelijke worden door Verwerker uitsluitend verwerkt voor:

- Het correct en efficiënt uitvoeren van de overeengekomen Diensten
- Het onderhouden van contact en communicatie met Betrokkenen
- Administratieve verwerking zoals facturatie en correspondentie
- Het voldoen aan wettelijke verplichtingen

De wijze van verwerking van de Persoonsgegevens en de doeleinden van en de middelen voor de verwerking zijn conform de AVG-wetgeving en binnen de overeengekomen dienstverlening. Verwerker maakt gebruik van beveiligde IT systemen voor de verwerking van persoonsgegevens.

De wijze van verwerking van de Persoonsgegevens en de doeleinden van en de middelen voor de verwerking.

Voor het correct uitvoeren van de Diensten, schakelt Verwerker Derden in en deelt Verwerker de in opdracht van Verantwoordelijke vergaarde Persoonsgegevens met:

- Simplicate – CMS systeem - Groningen
- Kendis - ICT – Hardenberg
- Yuki - boekhoudsysteem Vechtdal Accountants - Ommen
- Laposta – nieuwsbrief systeem

Bewaartermijnen

De Persoonsgegevens die binnen de eigen omgeving van Verwerker worden opgeslagen worden niet langer bewaard dan redelijkerwijs noodzakelijk gezien de doeleinden waarvoor de gegevens zijn verzameld.

Voor Persoonsgegevens die worden verwerkt gelden de volgende bewaartermijnen:

- Administratieve gegevens: 7 jaar (in lijn met de wettelijke bewaartermijn voor financiële administratie).
- Communicatiegegevens (zoals e-mails): zolang relevant voor de Dienstverlening, met een maximum van 2 jaar na beëindiging van de Overeenkomst.
- Andere persoonsgegevens: volgens afspraken met Verantwoordelijke en niet langer dan noodzakelijk voor de doeleinden van de verwerking.

Bijlage 2 behorende bij de verwerkersovereenkomst

Technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen

Preventieve maatregelen

- **Netwerkbeveiliging:** Gebruik van een beveiligd draadloos netwerk met WPA2-encryptie, en gebruik van firewalls voor het beschermen van inkomend en uitgaand netwerkverkeer.
- **Antivirus en anti-malware software:** Actieve antivirus- en anti-malwareprogramma's op alle apparaten en servers, met dagelijkse updates voor de laatste beveiligingsdefinities.
- **Toegangsbeheer en autorisatiebeleid:** Strikte toegang tot persoonsgegevens op basis van rol-gebaseerde autorisatie (RBAC). Alleen bevoegde werknemers krijgen toegang tot specifieke gegevens op basis van hun functie.
- **Wachtwoordbeleid:** Complexe wachtwoordvereisten (minimaal 12 tekens, inclusief letters, cijfers en speciale tekens) en verplichte periodieke wijzigingen. Twee-factor-authenticatie (2FA) voor toegang tot kritieke systemen.
- **Beveiligde databases en opslag:** Gegevens worden opgeslagen in beveiligde databases met versleutelde schijven (disk encryption), en gevoelige informatie wordt geanonimiseerd of gepseudonimiseerd waar mogelijk.

Detectieve maatregelen

- **Monitoring en logging:** Doorlopende monitoring van systeemactiviteiten, netwerkverkeer, en toegang tot persoonsgegevens. Logs worden opgeslagen voor minimaal 6 maanden voor eventuele forensische analyses.
- **Audit logs:** Bijhouden van gedetailleerde audit logs van alle toegang tot en wijzigingen aan persoonsgegevens, met regelmatige interne controles op afwijkingen.

Repressieve maatregelen

- **Incident response plan:** Beschikbaarheid van een incident response-procedure voor het beperken van de gevolgen van beveiligingsincidenten. Trainingen voor personeel over hoe te handelen bij een beveiligingsincident.
- **Beveiligingsbeleid bij datalekken:** Datalek-procedures voor directe respons bij het ontdekken van een datalek, inclusief meldingsprocessen naar de Autoriteit Persoonsgegevens en betrokkenen.

Herstelmaatregelen

- **Data recovery plan:** Back-ups van alle belangrijke systemen en data worden dagelijks gemaakt en veilig opgeslagen, zowel op locatie als off site. Regelmatige tests van back-ups om de integriteit en bruikbaarheid van data te waarborgen.

Correctieve maatregelen

- **Risicoanalyse en evaluatie:** Voortdurende risico-evaluaties om de effectiviteit van beveiligingsmaatregelen te waarborgen en bij te werken waar nodig. Regelmatige beveiligingsaudits door een onafhankelijke partij.

Toegang en verwerking per functierol

- **Systeembeheerders:** Volledige toegang tot alle persoonsgegevens voor beheer en onderhoud van systemen. Bevoegd tot wijzigingen en aanpassingen in data- en toegangssystemen.
- **Helpdeskmedewerkers:** Toegang tot persoonsgegevens van gebruikers voor ondersteuningsdoeleinden, binnen de grenzen van hun verantwoordelijkheden en slechts tot de minimaal benodigde gegevens.
- **Data-analisten/marketeers:** Beperkte toegang tot geanonimiseerde of gepseudonimiseerde gegevens voor analyse- en marketingdoeleinden. Geen toegang tot direct identificeerbare persoonsgegevens.
- **Projectmanagers:** Toegang tot persoonsgegevens die relevant zijn voor de specifieke projecten waaraan zij werken, met beperkingen op het niveau van detail en data-invoer.