

Algemene voorwaarden Moneypenny BV

Algemeen

1. Deze voorwaarden zijn integraal onderdeel van alle aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten ter zake van door ons te verrichten diensten.
2. Verstrekking van een (vervolg)opdracht aan ons houdt aanvaarding van deze voorwaarden in.
3. Afwijkingen van en uitzonderingen op deze voorwaarden, alsmede algemene voorwaarden van Opdrachtgever, zijn alleen van toepassing indien deze schriftelijk door ons zijn geaccepteerd.
4. Op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

Opdrachtbevestiging

5. Een opdrachtbevestiging wordt geacht juist en volledig te zijn, tenzij de wederpartij daartegen onmiddellijk schriftelijk heeft geprotesteerd. Een ondertekend voorstel heeft de status van opdrachtbevestiging.
6. Aanvullende afspraken of wijzigingen binden alleen indien deze schriftelijk zijn bevestigd.

Definities

7. Medewerker: iedere natuurlijke persoon die namens ons - al dan niet in dienstverband - diensten uitvoert ten behoeve van Opdrachtgever
8. Flexibele Assistentie of Virtuele Assistent: een persoonlijke en vaste assistent die al dan niet op locatie ondersteunende taken verricht onder supervisie van de opdrachtgever.
9. Outsourcing: overname door Moneypenny van een volledig administratief of secretariaeel proces. Moneypenny levert zowel de mensen als de benodigde systemen en zorgt ervoor dat de processen soepel verlopen. Supervisie wordt gegeven door Moneypenny
10. Secretariaatsservice: het gedeeltelijk uitbesteden van een proces(onderdeel) door opdrachtgever aan Moneypenny waarbij Moneypenny het gewenste resultaat vooraf benoemt.
11. Detachering: het op project of uren basis inzetten van medewerkers of ZZP'ers bij de opdrachtgever, onder diens supervisie.
12. Werving en selectie: het in opdracht werven van kandidaten voor een functie en de begeleiding en plaatsing hiervan bij opdrachtgever.
13. Office consultancy: het opzetten, reorganiseren of structureren van ondersteunende afdelingen.
14. Digitaal kantoor: het door Moneypenny en middels shared-service-center concept leveren van een platform waar ICT oplossingen mede door opdrachtgever afgenomen kunnen worden.
15. Virtueel kantoor : het ontvangen, scannen en verwerken van post.
16. Vergaderlocaties: het leveren van diensten en ruimte tbv vergaderingen.
17. Onder schriftelijk in deze overeenkomst wordt ook verstaan: per e-mail (met leesbevestiging) of per fax (met verzendbewijs).

Inspanningsverplichting

18. Wij verbinden ons tot het met zorg verrichten van de ons verstrekte opdracht.
19. Wij staan in voor de deugdelijkheid en kwaliteit van de door ons verrichte diensten.

Plaats verrichten werkzaamheden

20. Partijen zullen in onderling overleg bepalen of de werkzaamheden op locatie bij Opdrachtgever dan wel elders, bijvoorbeeld op het woonadres van een (of meerdere) van onze medewerkers, worden uitgevoerd.

Uitvoeringstermijn

21. Door ons genoemde termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die ons bij het aangaan van de overeenkomst zijn bekend gemaakt.
22. Vastgestelde termijnen worden zo veel mogelijk in acht genomen.
23. Een excessieve overschrijding van termijnen, welke niet het gevolg is van een gedraging van Opdrachtgever, kan worden beschouwd als een grond tot ontbinding van de overeenkomst.

Expliciet meerwerk

24. Indien door additionele wensen van Opdrachtgever onze werkzaamheden aantoonbaar worden verzaamd c.q. uitgebreid, is er sprake van expliciet meerwerk. Expliciet meerwerk valt niet onder de prijs die aanvankelijk is overeengekomen.
25. Onder meerwerk wordt tevens verstaan het feitelijk afwijken van de gemaakte afspraken in die zin dat er feitelijk meer werkzaamheden worden verricht dan afgesproken.

Prijs en betaling

26. De prijs is exclusief omzetbelasting en ter uitvoering van de opdracht gemaakte onkosten zoals telecomvergoeding, computervergoeding, kilometervergoeding, kantoorartikelen, portokosten etc.
27. Indien door welke oorzaak ook slechts een gedeelte van de opdracht door ons uitgevoerd kan worden, ontheft dit Opdrachtgever niet van zijn verplichting tot betaling na het verstrijken van de overeengekomen betalingstermijn, van het wegens uitvoering in rekening gebrachte.
28. Alle facturen zullen door Opdrachtgever worden betaald binnen 14 dagen na verzenddatum van desbetreffende factuur. Reclames over facturen dienen schriftelijk te worden ingediend en wel binnen acht dagen na factuurdatum. Indien en voor zover de reclame door ons gegrond wordt bevonden, schort dit de betalingsverplichting op.

Voorschotten.

29. Opdrachtgever is verplicht desgevraagd voldoende zekerheid te stellen voor nakoming van zijn bestaande verplichtingen jegens ons. Is een gestelde zekerheid onvoldoende geworden, dan is Opdrachtgever verplicht desgevraagd die zekerheid aan te vullen of te vervangen. Een verzoek als hiervoor bedoeld dient schriftelijk te geschieden en de reden van het verzoek te vermelden. De omvang van de gevraagde zekerheid dient in redelijke verhouding te staan tot het beloop van de desbetreffende verplichtingen van Opdrachtgever.

Onkosten en vergoedingen

30. Wij zijn bevoegd om terzake van onze dienstverlening onkosten en vergoedingen aan Opdrachtgever in rekening te brengen. Indien de hoogte van die onkosten en vergoedingen niet vooraf volgens offerte met Opdrachtgever is overeengekomen, zijn wij gerechtigd de gebruikelijke onkosten en vergoeding in rekening te brengen in de vorm van een vast percentage (5%) over het factuurbedrag onder vermelding van 'verschotten'.

Niet betaling op vervalddag

31. Bij overschrijding door Opdrachtgever van de overeengekomen betalingstermijn, is het gehele dan wel het restant van het factuurbedrag terstond en ten volle opeisbaar, zonder nadere aanmaning, terwijl wij voorts gerechtigd zijn de uitvoering van lopende werkzaamheden op te schorten, dan wel zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst alle bestaande overeenkomsten te annuleren, onverminderd het recht van ons om daarnaast vergoeding van de geleden schade te vorderen.
32. Niet (tijdige) betaling heeft voorts tot gevolg dat met Opdrachtgever garanties komen te vervallen.

Bijkomende kosten bij niet (tijdige) betaling

33. Bij niet (tijdige) betaling is Opdrachtgever van rechtswege naast het nog openstaande bedrag een rentevergoeding over het aan ons toekomende bedrag verschuldigd van 1,5% per 30 dagen of gedeelte van 30 dagen.
34. Voorts komen alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, die voor de inning van onze vordering worden gemaakt voor rekening van Opdrachtgever, waarbij onder de buitengerechtelijke kosten worden begrepen alle kosten van sommatie en ingebrekestellingen naast de verschotten en het honorarium van degene die door ons met invordering is belast. De buitengerechtelijke kosten worden vastgesteld volgens het door de rechters gehanteerde tarief (Rapportage voorwerp 2 volgens kantonrechters), vermeerderd met de omzetbelasting.
35. Bij een eventuele procedure is Opdrachtgever voorts de bij vonnis geliquideerde proceskosten, alsmede nakosten verschuldigd.

Geheimhouding en zorgplicht

36. Wij zullen bij het verrichten van onze werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid aangaande de belangen van Opdrachtgever in acht nemen. Wij zullen de geheimhoudingsplicht ook opleggen aan onze medewerkers.
37. Door opdrachtgever elektronisch aangereikt materiaal dan wel elektronisch materiaal dat bij de uitvoering van de opdracht ontstaat kan – indien opdrachtgever ons schriftelijk de opdracht daartoe verstrekt – tegen betaling beveiligd worden opgeslagen in ons digitale, beveiligde archief.

38. Wij zijn niet aansprakelijk voor het verlies van elektronisch materiaal dat niet krachtens de in het vorige lid voormelde opdrachtverstrekking moe(s)t worden opgeslagen in het beveiligde archief.

Intellectuele eigendomsrechten

39. De intellectuele eigendomsrechten van Moneypenny, op welke wijze ook ter beschikking gesteld, berusten uitsluitend bij ons.
40. Opdrachtgever verkrijgt voor alle verrichte diensten de niet-exclusieve gebruiksrechten die bij de overeenkomst uitdrukkelijk zijn toegekend, tenzij bij latere datum anders is overeengekomen.

Medewerking door Opdrachtgever

41. Opdrachtgever verleent zijn medewerking aan het uitvoeren van de overeenkomst en zal ons steeds tijdig alle nuttige en noodzakelijke gegevens verschaffen.
42. Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet (tijdig) of onvolledig tot onze beschikking staan of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, zijn wij bevoegd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten. Hieruit voortvloeiende kosten, die volgens de gebruikelijke tarieven zullen worden berekend, komen voor rekening van Opdrachtgever.
43. Indien wij de hoogte van onze betaling voor een deel afhankelijk hebben gesteld van een objectief bepaalbaar resultaat, en dit resultaat niet wordt behaald of niet kan worden behaald omdat Opdrachtgever weigert de benodigde medewerking te verlenen, is Opdrachtgever verplicht aan ons te voldoen een honorarium ter hoogte van het bedrag dat Opdrachtgever aan ons verschuldigd zou zijn als het resultaat wel was behaald.

Wijziging werkzaamheden

44. Indien tijdens de uitvoering van een opdracht blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen wij tijdig met Opdrachtgever in overleg treden over bijstelling van de overeengekomen werkzaamheden.
45. Indien uit voornoemd overleg voortvloeit dat gemaakte afspraken zullen worden bijgesteld zal de overeenkomst dienovereenkomstig worden gewijzigd of aangevuld. De nieuwe afspraken zullen schriftelijk worden bevestigd.
46. Een wijziging van de opdracht kan het tijdstip waarop de opdracht zou zijn beëindigd beïnvloeden alsmede de hoogte van de betaling.

Controle en goedkeuring opdrachten

47. Opdrachtgever zal door of namens ons overgelegde stukken terstond na ontvangst controleren op juistheid en volledigheid. Bij constatering van onjuistheid of onvolledigheid is Opdrachtgever verplicht de projectmanager daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen. Onze projectmanager zal er voor zorgdragen dat de gesignaleerde onjuistheid of onvolledigheid wordt hersteld.
48. Indien Opdrachtgever de inhoud van door ons overgelegde stukken niet heeft betwist binnen 14 dagen nadat die stukken redelijkerwijze geacht kunnen worden Opdrachtgever te hebben bereikt, geldt de inhoud van die stukken als door Opdrachtgever te zijn goedgekeurd. Indien in dergelijke stukken reken- en/of taalfouten voorkomen, zijn wij bevoegd en verplicht die reken- en/of taalfouten te herstellen, ook nadat genoemde termijn van 14 dagen is verstreken.
49. Onze aansprakelijkheid ten gevolge van onjuistheden of onvolledigheden in door ons overgelegde stukken is uitdrukkelijk beperkt tot herstelwerkzaamheden zoals in de twee voorafgaande bepalingen omschreven.
50. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zullen wij slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 63 (aansprakelijkheid).

Tekeningsbevoegdheid

51. Wanneer Opdrachtgever ons of een van onze medewerkers schriftelijk tekeningsbevoegd heeft verklaard, vervalt onze aansprakelijkheid voor eventuele schade voor Opdrachtgever vanwege het – op verzoek van opdrachtgever - ondertekenen van stukken en/of contracten.

Inschakeling derden

52. Wij zijn gerechtigd om namens en voor rekening van Opdrachtgever derden opdracht tot levering of anderszins ter beschikkingstelling van goederen en/of diensten te geven, echter uitsluitend in het geval zulks de uitvoering van een opdracht ten goede komt, dan wel uit de aard van een opdracht voortvloeit.

Vervanging medewerkers

53. Wij zijn gerechtigd om bij de uitvoering van een opdracht een medewerker tijdelijk dan wel definitief te laten vervangen, mits de vervangende medewerker over dezelfde specialistische kennis beschikt en qua deskundigheid, opleidingsniveau en ervaring van minimaal gelijk niveau is als de te vervangen medewerker, en de vervanging geen (financiële) consequenties voor Opdrachtgever heeft.

Non concurrentie

54. Opdrachtgever of (een) aan deze gelieerde onderneming(en) is – behoudens het gestelde onder 'werving medewerkers' - niet gerechtigd om zonder onze uitdrukkelijke, schriftelijke toestemming gedurende een periode van één jaar, te rekenen vanaf afronding van werkzaamheden ter uitvoering van de laatste opdracht, de medewerker(s) die bij de uitvoering van betreffende werkzaamheden is/zijn betrokken rechtstreeks dan wel indirect werkzaamheden te laten verrichten, hetzij tegen betaling hetzij om niet.

55. Bij overtreding van deze bepaling is Opdrachtgever aan ons verschuldigd een direct opeisbare boete van € 5.000,- per overtreding en € 500,- voor elke dag dat de overtreding voortduurt.

Werving medewerkers

56. Een opdrachtgever kan geen ZZP'ers van Moneypenny overnemen, tenzij Moneypenny daarvoor schriftelijke toestemming voor geeft.

57. Indien Opdrachtgever een medewerker die bij of via Moneypenny in loondienst is wil overnemen dan is dit uitsluitend mogelijk onder de volgende voorwaarden.

- Nadat medewerker 1.000 uur via Moneypenny bij Opdrachtgever is tewerkgesteld en Opdrachtgever de facturen inzake deze tewerkstelling heeft voldaan of,
- Voor ieder uur minder dan voornoemde 1.000 uur wordt door Opdrachtgever een afkoop betaald van het verschil tussen de kostprijs en de verkoopprijs, te verstrekken door Moneypenny op verzoek van Opdrachtgever.

Annulering

58. Indien de Opdrachtgever een ondertekend voorstel annuleert is Opdrachtgever aan ons verschuldigd een bedrag van € 750,- exclusief btw wegens projectmanagement.

59. Indien wij de hoogte van onze betaling voor een deel afhankelijk hebben gesteld van een objectief bepaalbaar resultaat, en dit resultaat niet kan worden behaald omdat Opdrachtgever de opdracht voortijdig annuleert dan wel zijn medewerking aan de uitvoering ervan weigert, is Opdrachtgever verplicht aan ons te voldoen een bedrag ter hoogte van het bedrag dat Opdrachtgever aan ons verschuldigd zou zijn als het resultaat wel was behaald.

Verlies etc. van documenten

60. Onze medewerkers zullen de door Opdrachtgever aan hen ter beschikking gestelde documenten en overige bescheiden zorgvuldig bewaren en behandelen.

61. Indien onze medewerkers enige onregelmatigheid zoals verlies, diefstal of misbruik met betrekking tot die documenten en/of overige bescheiden constateren, zullen wij daarvan terstond mededeling te doen aan Opdrachtgever.

62. Indien de relatie tussen ons en Opdrachtgever is opgezegd, zullen wij op eerste verzoek van Opdrachtgever betreffende bescheiden retourneren.

Aansprakelijkheid

63. De aansprakelijkheid van Moneypenny voor directe schade als gevolg van een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, een onrechtmatige daad of anderszins, is beperkt tot maximaal het bedrag dat de verzekeraar op grond van onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering uitkeert. Indien de verzekeraar niet uitkeert, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat de Opdrachtgever op grond van de overeenkomst aan Moneypenny heeft betaald gedurende 6 maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade, met een maximum van € 5.000,00.

64. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan; (1) redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, (2) de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Money Penny aan de overeenkomst te laten beantwoorden en (3) de redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van de schade. Vervolgschade en dataverlies, gedeelde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie vallen niet onder directe schade.
65. Opdrachtgever is op grond van artikel 6:170 BW aansprakelijk voor allen die onder zijn toezicht werken, ook voor medewerkers die door ons ter beschikking worden gesteld voor het verrichten van werkzaamheden.
66. In geval van detachering en outsourcing zijn wij uitsluitend aansprakelijk voor schade ontstaan door opzet, grove schuld of bewuste roekeloosheid in de uitvoering van de werkzaamheden door medewerker, welke door Opdrachtgever dient te worden aangetoond.
67. Op uw eerste verzoek zullen wij een afschrift van de polis van onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering toezenden.

Overmacht

68. 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 wij geen invloed kunnen uitoefenen, doch waardoor wij niet in staat zijn de verplichtingen na te komen. Werkstakingen worden daaronder begrepen.
69. Tijdens overmacht worden onze verplichtingen opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door ons niet mogelijk is langer duurt dan 2 maanden zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
70. Indien wij bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan onze verplichtingen hebben voldaan, of slechts gedeeltelijk aan onze verplichtingen kunnen voldoen zijn wij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

De navolgende bepalingen zijn van toepassing in geval er sprake is van detachering

71. Wij garanderen Opdrachtgever zorg te dragen voor betaling van de, in het kader van de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden, verschuldigde loonbelasting en medewerker premies.
72. In geval wij een zelfstandige detacheren dan zal Money Penny zorgdragen voor een geldige VAR verklaring.
73. De medewerker kan door Opdrachtgever persoonlijk aansprakelijk gesteld worden bij bewuste roekeloosheid of opzet.
74. Voldoet de medewerker niet aan de door Opdrachtgever gestelde vereisten, dan zal Opdrachtgever dit schriftelijk, met opgave van redenen, zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 4 weken na de aanvang der werkzaamheden aan ons kenbaar maken. Indien wij niet binnen 4 weken voor vervanging kunnen zorgen, is Opdrachtgever gerechtigd de detachering overeenkomst op te zeggen. Tot vervanging zal medewerker gewoon doorwerken tegen de afgesproken tarieven en voorwaarden en blijft de betalingsverplichting gehandhaafd. In geval wij na 4 weken geen nieuwe kandidaat kunnen leveren vervalt de overeenkomst.

De navolgende bepalingen zijn van toepassing in geval er sprake is van Werving & Selectie

75. Een opdracht "Werving & Selectie" wordt als succesvol afgerond beschouwd indien en zodra Opdrachtgever en kandidaat een arbeidsovereenkomst hebben getekend.
76. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de uiteindelijke keuze van een kandidaat.
77. In geval het dienstverband binnen de wettelijke proeftijd wordt beëindigd starten wij een nieuwe wervingsprocedure zonder aanvullend honorarium. Door ons terzake te maken wervingskosten (advertentiekosten) worden wel in rekening gebracht.
78. Indien een door ons geïntroduceerde kandidaat binnen een jaar na datum introductie ten behoeve van Opdrachtgever werkzaamheden gaat verrichten, zal Opdrachtgever ons daarvan per omgaande op de hoogte stellen. Opdrachtgever is in dat geval het destijds overeengekomen betaling verschuldigd.

De navolgende bepalingen zijn van toepassing in geval er sprake is van Outsourcing

79. Indien Moneypenny processen documenteert en door haar medewerkers laat uitvoeren in een systeem van derden, dan heeft Moneypenny geen aansprakelijkheid voor het functioneren, het beheer en de juistheid van de data en het systeem.
80. Processen die volgens procesbeschrijving van Moneypenny door medewerkers worden uitgevoerd, worden geacht gecontroleerd, juist bevonden en geaccordeerd te zijn door Opdrachtgever.
81. Indien Opdrachtgever aan medewerkers van Moneypenny van procesbeschrijvingen afwijkende instructies geeft, dan is Moneypenny niet aansprakelijk voor het resultaat dat voortkomt uit deze afwijkende werkinstructie.

De navolgende bepalingen zijn van toepassing in geval er sprake is van Digitaal kantoor

82. Moneypenny levert in samenwerking met een derde partij een digitaal kantoor.
83. Moneypenny is niet direct aansprakelijk voor het beheer, onderhoud en de prestaties van het digitale kantoor.
84. Moneypenny zal zorgen dat de functionaliteit van het digitale kantoor voldoet aan de omschrijving daarvan door de derde partij. Moneypenny zal actief optreden bij klachten over het functioneren van het digitale kantoor.

De navolgende bepalingen zijn van toepassing in geval er sprake is van Consultancy

85. Moneypenny zal een uitgebreid project plan/voorstel samenstellen waarin de exacte werkzaamheden en te behalen resultaten omschreven staan.
86. Indien Opdrachtgever zich niet beschikbaar maakt voor geplande activiteiten van Moneypenny conform het hiervoor genoemde projectplan dan vervallen alle gedane toezeggingen over doorlooptijd en zal er een nieuwe planning gemaakt worden. Eventuele meeruren hiervoor zullen aan Opdrachtgever doorbelast worden.
87. Na iedere fase zal Moneypenny een presentatie geven en een beknopte rapportage afleveren. Indien niet binnen 14 dagen schriftelijk en gemotiveerd door Opdrachtgever wordt aangegeven dat er elementen in de presentatie en/of rapportage staan die onjuist zijn of niet akkoord worden bevonden, wordt de fase na 14 dagen van eerste presentatie als afgesloten en geaccordeerd beschouwd.
88. Indien een traject om wat voor reden dan ook tussentijds wordt afgebroken vervallen de in het voorstel/project plan te behalen resultaten en de aansprakelijkheid hiervoor.

Geschillen

89. Een geding ter zake van de overeenkomst of deze voorwaarden zal met uitsluiting van elke andere rechterlijke instantie in eerste aanleg worden onderworpen aan het oordeel van de bevoegde rechter in het arrondissement Amsterdam.

Bijlage 1: Verwerkersovereenkomst

Deze verwerkersovereenkomst is van toepassing op alle vormen van verwerking van persoonsgegevens die Moneypenny.nl BV, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 34142873, (hierna: Verwerker) uitvoert ten behoeve van een wederpartij aan wie zij diensten levert (hierna: Verwerkingsverantwoordelijke).

Artikel 1. Doeleinden van verwerking

1.1. Verwerker verbindt zich onder de voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van de hoofdovereenkomst, waaronder het afhandelen van bestellingen en betalingen voor producten of diensten van Verwerkingsverantwoordelijke, beheer van de boekhouding en financiële administratie van Verwerkingsverantwoordelijke, beheer van de personeelsadministratie van Verwerkingsverantwoordelijke, het aanbieden en beheren van het online Customer Relationship Management-pakket van Verwerker voor Verwerkingsverantwoordelijke, het onderhouden van telefonisch contact met klanten van Verwerkingsverantwoordelijke voor afhandeling van klachten en verlening van service, het verrichten van Public Relations- en marketingactiviteiten voor Verwerkingsverantwoordelijke, het verzenden van nieuwsbrieven in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke, beheer van de klantenadministratie van Verwerkingsverantwoordelijke, beheer van de patiëntenadministratie van Verwerkingsverantwoordelijke, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.

1.2. De persoonsgegevens die door Verwerker in het kader van de werkzaamheden als bedoeld in het vorige lid worden verwerkt en de categorieën van de betrokkenen van wie deze afkomstig zijn, zijn opgenomen in Bijlage 1. Verwerker zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Verwerkingsverantwoordelijke is vastgesteld. Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in deze Verwerkersovereenkomst zijn genoemd.

1.3. De in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke te verwerken persoonsgegevens blijven eigendom van Verwerkingsverantwoordelijke en/of de betreffende betrokkenen.

Artikel 2. Verplichtingen Verwerker

2.1. Ten aanzien van de in artikel 1 genoemde verwerkingen zal Verwerker zorg dragen voor de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval begrepen de wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

2.2. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, op diens eerste verzoek daartoe, informeren over de door haar genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst.

2.3. De verplichtingen van de Verwerker die uit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Verwerker, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werknemers, in de ruimste zin van het woord.

2.4. De Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke onverwijld in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van de Verwerkingsverantwoordelijke in strijd is met de in lid 1 bedoelde wetgeving.

2.5. Verwerker zal, voor zover dat binnen haar macht ligt, bijstand verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke ten behoeve van het uitvoeren van gegevensbeschermingseffectbeoordelingen (PIA's) indien dit wettelijk verplicht is. Verwerker kan hiervoor redelijke kosten in rekening brengen.

Artikel 3. Doorgifte van persoonsgegevens

3.1. Verwerker mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Unie. Doorgifte naar landen buiten de Europese Unie is eveneens toegestaan, mits aan de wettelijke voorwaarden daarvoor voldaan is.

3.2. Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke melden om welk land of welke landen het gaat.

Artikel 4. Verdeling van verantwoordelijkheid

4.1. De toegestane verwerkingen zullen door medewerkers van Verwerker worden uitgevoerd binnen een (semi-)geautomatiseerde omgeving.

4.2. Verwerker is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder deze Verwerkersovereenkomst, overeenkomstig de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke en

onder de uitdrukkelijke (eind-)verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke. Voor de overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot, de verzameling van de persoonsgegevens door de Verwerkingsverantwoordelijke, verwerkingen voor doeleinden die niet door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is Verwerker uitdrukkelijk niet verantwoordelijk.

Artikel 5. Inschakelen van derden of onderaannemers

5.1. Verwerkingsverantwoordelijke geeft Verwerker hierbij toestemming om bij de verwerking van persoonsgegevens op grond van deze Verwerkersovereenkomst, gebruik te maken van onderaannemers (subverwerkers), met inachtneming van de toepasselijke privacywetgeving.

5.2. Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke zo spoedig mogelijk informeren over de door haar in te schakelen derden. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om tegen enige door Verwerker in te schakelen subverwerker, schriftelijk en gemotiveerd binnen twee weken bezwaar te maken. Wanneer Verwerkingsverantwoordelijke bezwaar maakt tegen een door Verwerker in te schakelen subverwerker, zullen Partijen onderling in overleg treden om tot een oplossing te komen.

5.3. Verwerker zorgt er in ieder geval voor dat deze subverwerkers schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker zijn overeengekomen. Verwerker staat in voor een correcte naleving van deze plichten door deze subverwerkers en is bij fouten van deze subverwerkers zelf jegens Verwerkingsverantwoordelijke aansprakelijk voor alle schade alsof zij zelf de fout(en) heeft begaan.

Artikel 6. Beveiliging

6.1. Verwerker zal zich inspannen voldoende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens).

6.2. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de Verwerkersovereenkomst ontbreekt, zal Verwerker de beveiliging laten voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.

6.3. Verwerkingsverantwoordelijke stelt enkel persoonsgegevens aan Verwerker ter beschikking voor verwerking, indien zij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van de door Partijen afgesproken maatregelen.

Artikel 7. Meldplicht

7.1. Verwerkingsverantwoordelijke is te allen tijde verantwoordelijk voor het melden van een beveiligingslek en/of datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk in verband met persoonsgegevens; tenzij de inbreuk redelijkerwijs geen risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van betrokkenen) aan de toezichthouder en/of betrokkenen. Om Verwerkingsverantwoordelijke in staat te stellen aan deze wettelijke plicht te voldoen, stelt Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke binnen een redelijke termijn op de hoogte van een door haar ontdekt datalek.

7.2. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest. Daarnaast behelst de meldplicht:

- de aard van de inbreuk in verband met persoonsgegevens, waar mogelijk onder vermelding van de categorieën van betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie en, bij benadering, het aantal betrokkenen en persoonsgegevensregisters in kwestie;
- de naam en de contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming of een ander contactpunt waar meer informatie kan worden verkregen;
- de waarschijnlijke gevolgen van de inbreuk in verband met persoonsgegevens;
- de maatregelen die de Verwerker heeft voorgesteld of genomen om de inbreuk in verband met persoonsgegevens aan te pakken, waaronder, in voorkomend geval, de maatregelen ter beperking van de eventuele nadelige gevolgen daarvan.

Artikel 8. Afhandeling verzoeken van betrokkenen

8.1. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten richt aan Verwerker, zal Verwerker het verzoek doorsturen aan Verwerkingsverantwoordelijke, en zal Verwerkingsverantwoordelijke het verzoek verder afhandelen. Verwerker mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

Artikel 9. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

9.1. Op alle persoonsgegevens die Verwerker van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Verwerkersovereenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Verwerker zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor zij deze heeft verkregen, zelfs niet wanneer deze in een zodanige vorm is gebracht zodat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is.

9.2. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Verwerkingsverantwoordelijke uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.

Artikel 10. Audit

10.1. Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke deskundige derde die aan geheimhouding is gebonden ter controle van misbruik van persoonsgegevens door medewerkers van de verwerker, en alles dat daar direct verband mee houdt.

10.2. Deze audit mag plaatsvinden bij een concreet vermoeden van misbruik van persoonsgegevens.

10.3. Verwerker zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk ter beschikking stellen.

10.4. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Partijen in onderling overleg worden beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, al dan niet worden doorgevoerd door één van de Partijen of door beide Partijen gezamenlijk.

10.5. De kosten van de audit worden door Verwerkingsverantwoordelijke gedragen.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

11.1. Voor de bepalingen over aansprakelijkheid wordt aangesloten bij de hoofdovereenkomst, die tussen partijen gesloten is.

Artikel 12. Duur en beëindiging

12.1. Deze Verwerkersovereenkomst komt tot stand door ondertekening van Partijen en op de datum van de laatste ondertekening.

12.2. Deze Verwerkersovereenkomst is aangegaan voor de duur zoals bepaald in de Hoofdovereenkomst tussen Partijen en bij gebreke daarvan in ieder geval voor de duur van de samenwerking.

12.3. Zodra de Verwerkersovereenkomst, om welke reden en op welke wijze dan ook, is beëindigd, zal Verwerker – naar keuze van Verwerkingsverantwoordelijke – alle persoonsgegevens die bij haar aanwezig zijn in originele of kopievorm retourneren aan Verwerkingsverantwoordelijke, en/of deze originele persoonsgegevens en eventuele kopieën daarvan verwijderen en/of vernietigen.

12.4. Verwerker is gerechtigd deze overeenkomst van tijd tot tijd te herzien. Zij zal minimaal drie maanden van tevoren mededeling doen van de wijzigingen aan Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerkingsverantwoordelijke mag opzeggen tegen het einde van deze drie maanden indien zij niet akkoord kan gaan met de wijzigingen.

Artikel 13. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

13.1. De Verwerkersovereenkomst en de uitvoering daarvan worden beheerst door Nederlands recht.

13.2. Alle geschillen, welke tussen Partijen mochten ontstaan in verband met de Verwerkersovereenkomst, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter voor het arrondissement waarin Verwerker gevestigd is.

Bijlage bij verwerkersovereenkomst: Specificatie persoonsgegevens en betrokkenen

Persoonsgegevens

Verwerker zal in het kader van artikel 1.1 van deze Verwerkersovereenkomst, de persoonsgegevens van relaties, klanten en werknemers van Verwerkingsverantwoordelijke verwerken, in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke.

Dit kunnen de volgende gegevens zijn:

- contactgegevens;
- adresgegevens;
- bedrijfsgegevens;
- financiële gegevens;
- betaalgegevens;
- agendagegevens;
- overige gegevens die Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker verstrekt ten behoeve van de uitvoering van de hoofdovereenkomst.