

ALGEMENE VOORWAARDEN

DEFINITIES

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de Aanvullende Diensten van DIUM Office Support.

Onder Opdrachtgever wordt verstaan iedere natuurlijke of rechtspersoon die DIUM Office Support heeft verzocht een Aanvullende Dienst te leveren.

Onder Opdrachtnemer wordt DIUM Office Support verstaan.

Artikel 1 AARD VAN DE OPDRACHT

1. De opdracht, die Opdrachtnemer voor Opdrachtgever zal verrichten, bestaat uit het verrichten van secretariële ondersteuning.
2. Eventuele aanvullende afspraken en/of toezeggingen die worden gemaakt na het sluiten van deze overeenkomst zijn slechts bindend indien en voor zover zij door partijen schriftelijk zijn bevestigd.

Artikel 2 UITVOERING VAN DE OPDRACHT

1. Opdrachtnemer accepteert de opdracht en aanvaardt daarmee de volle verantwoordelijkheid voor het op juiste wijze uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden.
2. Opdrachtnemer deelt zijn werkzaamheden zelfstandig in. Wel vindt, voor zover dat voor de uitvoering van de opdracht nodig is, afstemming met Opdrachtgever plaats in geval van samenwerking met anderen, zodat deze optimaal zal verlopen.
3. Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer alle bevoegdheid en informatie benodigd voor een goede uitvoering van de opdracht.
4. Opdrachtnemer is bij het uitvoeren van de opdracht geheel zelfstandig. Hij/zij verricht de opdracht naar eigen inzicht en zonder toezicht of leiding van Opdrachtgever. Opdrachtgever kan wel aanwijzingen en instructies geven omtrent het resultaat van de opdracht.
5. Werkzaamheden zullen op locatie van de Opdrachtnemer worden verricht.

Artikel 3 UITVOERING

1. Indien de Opdrachtnemer op enig moment voorziet dat hij de verplichtingen in verband met een geaccepteerde opdracht niet, niet tijdig of niet naar behoren kan nakomen, dan dient de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen.
2. Indien Opdrachtnemer op enig moment de opdracht niet kan uitvoeren, dan zal Opdrachtnemer zorgen voor vervanging. Opdrachtnemer blijft evenwel verantwoordelijk voor de kwaliteit van het werk.
3. Opdrachtnemer is vrij de werkzaamheden naar eigen inzicht te (laten) verrichten en uit te (laten) voeren.
4. Opdrachtnemer neemt bij het aangaan van de opdracht een inspanningsverplichting op zich en verplicht zich derhalve de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit te voeren.

Artikel 4 VERGOEDING, FACTURERING EN BETALING

1. Opdrachtnemer zal na afstemming met de Opdrachtgever voor de verrichte werkzaamheden aan Opdrachtgever een factuur (doen) zenden. De factuur zal voldoen aan de wettelijke vereisten.
2. Opdrachtgever betaalt het gefactureerde bedrag aan Opdrachtnemer binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur.
3. Aanvullende kosten worden achteraf door Opdrachtnemer in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
4. Indien Opdrachtgever in gebreke blijft in de betaling binnen de termijn van 14 dagen dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.
5. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de Opdrachtgever zijn de vorderingen van gebruiker op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
6. Bij niet tijdige betaling is de Opdrachtgever naast het verschuldigde factuurbedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechterlijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus. De buitengerechterlijke kosten worden berekend naar het incassotarief van de Nederlandse Orde van Advocaten.
7. Het is Opdrachtgever te allen tijde verboden zijn betalingsverplichtingen te verrekenen met vorderingen die hij op Opdrachtnemer heeft of meent te hebben.
8. Eventueel bezwaar tegen de hoogte van een factuur van Opdrachtnemer dient binnen 14 dagen na de verzending daarvan schriftelijk aan Opdrachtnemer gemotiveerd te worden gemaakt. Indien bezwaar of de motivatie daarvan binnen het gestelde termijn uitblijft, wordt Opdrachtgever geacht met de hoogte van de factuur in te stemmen. Bezwaar ontslaat Opdrachtgever niet van zijn verplichting de factuur te voldoen, tenzij Opdrachtnemer dit schriftelijk bevestigt.

Artikel 5 ANNULERING

1. Indien de Opdrachtgever de opdracht wenst in te trekken, dient dit schriftelijk of per e-mail kenbaar gemaakt te worden.
2. Na bevestiging door Opdrachtnemer zal de annulering onmiddellijk ingaan.
3. Alle reeds gemaakte kosten zullen door Opdrachtnemer in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever. Restitutie van het reeds betaalde bedrag zal binnen 14 dagen plaatsvinden.
4. Elk van de partijen heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk tussentijds te beëindigen, zonder dat een ingebrekestelling of rechtelijke tussenkomst is vereist en zonder dat de opzeggende partij tot een schadevergoeding zal zijn verschuldigd:
 - faillietverklaring dan wel surseance van betaling van de Opdrachtgever, respectievelijk de Opdrachtnemer;
 - staking van de bedrijfsactiviteiten van de Opdrachtgever, respectievelijk de Opdrachtnemer;
 - overlijden van de Opdrachtgever, respectievelijk de Opdrachtnemer;
 - langdurige ziekte van de Opdrachtgever respectievelijk de Opdrachtnemer;
 - In geval de wederpartij ernstig te kort schiet in de nakoming van enige verplichting voortvloeiend uit de overeenkomst en dit tekortschieten niet binnen vier weken na schriftelijke kennisgeving hiervan door de eerstgenoemde partij is hersteld.

Artikel 6 AANSPRAKELIJKHEID/ SCHADE

1. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Opdrachtnemer is uit gegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor opdrachtnemer kenbaar behoorde te zijn.
2. Indien door Opdrachtnemer of door Opdrachtgever ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
3. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan Opdrachtgever toerekenbaar is.

Artikel 7 KLACHTEN

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de Opdrachtgever binnen 7 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Opdrachtnemer. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.
2. Klachten over de factuur dienen binnen 14 dagen na verzenddatum schriftelijk aan Opdrachtnemer te worden gemeld.
3. Indien een klacht gegrond is, zal de Opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de Opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

Artikel 8 GEHEIMHOUDINGEN, PERSOONSGEGEVENS EN AVG

1. Elk van de partijen en eventuele door de Opdrachtnemer in het kader van deze overeenkomst in te schakelen personen zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie die in het kader van de overeenkomst ter kennis is gekomen en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is, dan wel waarvan de partijen het vertrouwelijke karakter redelijkerwijs hadden kunnen begrijpen.
2. Elk van de partijen zal bij het gebruik van de informatie, die haar ter kennis is gekomen in het kader van de overeenkomst, de grootst mogelijke zorgvuldigheid betrachten. Verwerking van (persoons)gegevens geschiedt op een behoorlijke, zorgvuldige en transparante manier, zoals de wet dat voorschrijft.
3. Opdrachtgever heeft en houdt volledige zeggenschap over de persoonsgegevens. Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend op basis van afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en zijn voor Opdrachtgever ten allen tijden opvraagbaar.
4. Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens enkel voor de uitvoering van de opdracht. Persoonsgegevens zullen door de Opdrachtnemer niet voor eigen doeleinden worden gebruikt tenzij Opdrachtgever hier schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
5. Zodra de overeenkomst eindigt, zullen de gegevens worden teruggegeven aan Opdrachtgever en worden verwijderd uit het systeem/de systemen die Opdrachtnemer gebruikt.
6. Opdrachtgever gaat automatisch akkoord met de Verwerkersovereenkomst, welke als bijlage is toegevoegd.

Artikel 9 RECHTS - EN FORUMKEUZE

1. Op deze overeenkomst en al hetgeen daarmee verband houdt, is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen met betrekking tot deze overeenkomst of met betrekking tot al hetgeen daarmee verband houdt of daaruit voortvloeit, zullen aan de bevoegde rechter in Nederland worden voorgelegd.

Artikel 10 WIJZIGING VAN DE OVEREENKOMST

1. Wijzigingen van en aanvullingen op deze voorwaarden zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

Artikel 11 OPENHEID SAMENWERKING

1. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen in met een bekendmaking van de samenwerking op Social Media en/of andere marketinguitingen.
2. Opdrachtgever is bereid na een minimale periode van drie maanden op verzoek een referentie te schrijven over Opdrachtnemer.

BIJLAGE 1 VERWERKERSOVEREENKOMST

Partijen:

- Opdrachtgever, hierna te noemen “**verantwoordelijke**”;
- en
- Opdrachtnemer DIUM Office Support, hierna te noemen “**verwerker**”

Overwogen als volgt:

- . partijen zijn een overeenkomst aangegaan krachtens welke de verwerker (persoons)gegevens van de verantwoordelijke verwerkt zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG, hierna te noemen: ‘de hoofdovereenkomst’
- . partijen zijn op grond van artikel 28 lid 3 AVG gehouden afspraken te maken omtrent het waarborgen van de privacy van persoonsgegevens en vast te leggen in een verwerkersovereenkomst, hierna te noemen: ‘de overeenkomst’
- . partijen zullen elkaar over en weer tijdig alle benodigde informatie verstrekken om een goede naleving van de geldende privacywet- en regelgeving mogelijk te maken
- . de bepalingen van deze overeenkomst gaan vóór alle andere afspraken die tussen partijen gelden ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens, indien en voor zover zij afwijken van hetgeen in deze overeenkomst is vastgelegd

Komen het volgende overeen:

Artikel 1 - Duur van de overeenkomst

1. Deze overeenkomst treedt in werking vanaf ondertekening van de Samenwerkingsovereenkomst door partijen of acceptatie van de Algemene Voorwaarden Aanvullende Diensten DIUM Office Support en eindigt nadat verwerker alle persoonsgegevens waar deze overeenkomst betrekking op heeft, heeft gewist en/of terugbezorgd overeenkomstig het bepaalde in artikel 13.
2. Deze overeenkomst kan niet tussentijds worden opgezegd.
3. De bepalingen zoals omschreven in artikel 4 blijven ook na afloop van deze overeenkomst van kracht.

Artikel 2 - Voorwerp van de overeenkomst

1. De verantwoordelijke heeft voor de uitvoering van de hoofdovereenkomst aan de verwerker een opgave verstrekt van:
 - de aard en het doel van de overeengekomen verwerking
 - de categorieën persoonsgegevens die worden verwerkt
 - de categorieën van betrokkenen
 - de categorieën ontvangers/gebruikers van persoonsgegevens

Artikel 3 - Het verwerken en gebruik van de persoonsgegevens

1. De verantwoordelijke bepaalt het doel van de verwerking en welke persoonsgegevens hij hiervoor laat verwerken.
2. De verantwoordelijke geeft hiertoe schriftelijke instructies aan de verwerker.
3. De verwerker gebruikt de verkregen persoonsgegevens alleen voor de doeleinden waarvoor ze zijn verstrekt en uitsluitend volgens de schriftelijke instructies van de verantwoordelijke.
4. Indien de verantwoordelijke opdracht geeft om de persoonsgegevens te verwerken op een wijze die volgens de verwerker in strijd is met de wettelijke verplichtingen, dan informeert laatstgenoemde de verantwoordelijke hieromtrent en overlegt hij met de verwerker om tot een oplossing te komen die niet in strijd is met de wettelijke verplichtingen.
5. De verwerker heeft een eigen verantwoordelijkheid om de gegevens niet in strijd met de geldende wet- en regelgeving te verwerken.
6. De verwerker zal de persoonsgegevens niet aan derden verstrekken, tenzij dit gebeurt in opdracht van de verantwoordelijke of wanneer dit noodzakelijk is om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

Artikel 4 - Geheimhouding

1. De verwerker treft alle noodzakelijke maatregelen om geheimhouding van de persoonsgegevens van de verantwoordelijke te waarborgen.
2. De in lid 1 gestelde verplichting geldt niet wanneer de verantwoordelijke voorafgaande schriftelijke toestemming heeft gegeven om de persoonsgegevens aan een derde te verstrekken of wanneer de verwerker hiertoe wettelijk verplicht is.
3. De verwerker zal dezelfde geheimhoudingsplicht opleggen aan diens personeel c.q. hiervoor ingeschakelde personen of sub-verwerkers.
4. Bij overtreding van dit artikel, verbeurt de verwerker een onmiddellijk opeisbare boete van € 1.000,- per overtreding aan de verantwoordelijke, onverminderd het recht van verantwoordelijke om volledige schadevergoeding te vorderen.

Artikel 5 - Beveiliging

1. De verantwoordelijke en de verwerker zullen beiden passende technische en organisatorische maatregelen treffen, zoals bedoeld in artikel 32 AVG, zodat zij een op het risico afgestemd beveiligingsniveau kunnen waarborgen.
2. De verantwoordelijke informeert de verwerker omtrent de wettelijke betrouwbaarheidseisen die op de verwerking van toepassing zijn aan de hand van de mogelijke gevolgen voor de betrokkenen, zoals in geval van verlies, corruptie of onrechtmatige verwerking en verstrekt daartoe alle benodigde informatie zodat de verwerker hieraan kan voldoen.
3. Indien de verantwoordelijke een hoger beveiligingsniveau wenst dan wettelijk verplicht, kan de verwerker hiervoor de redelijke kosten separaat in rekening brengen aan de verantwoordelijke.
4. De verwerker houdt bij het treffen van beveiligingsmaatregelen rekening met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook met de aard, omvang, context, verwerkingsdoeleinden, waarschijnlijkheid en ernst van de uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van personen een en ander conform het bepaalde in artikel 28 lid 3 sub f AVG.
5. Indien de verantwoordelijke een beoordeling wenst uit te voeren van een beoogde verwerkingsactiviteit, verleent de verwerker alle redelijke medewerking om deze beoordeling in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving uit te voeren.
6. De verwerker verleent eveneens alle redelijke medewerking aan een voorafgaande raadpleging van de Autoriteit Persoonsgegevens.
7. Partijen hebben concrete afspraken gemaakt omtrent de voor de uitvoering van deze overeenkomst noodzakelijke technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, welke de verantwoordelijke op dit moment passend acht.
8. Deze afspraken omvatten ten minste de volgende onderwerpen:
 - a. de betrouwbaarheidseisen
 - b. het overeengekomen beveiligingsniveau (indien van toepassing)
 - c. de maatregelen getroffen door de verwerker zodat uitsluitend bevoegd personeel toegang heeft tot de persoonsgegevens
 - d. maatregelen ter bescherming zoals tegen verlies, wijziging, onbevoegde of onrechtmatige verwerking, toegang of openbaarmaking
 - e. de te nemen maatregelen voor het opsporen van zwakke plekken en incidentenbeheer
9. Partijen zullen de in lid 7 en 8 genoemde afspraken periodiek evalueren en zo nodig aanpassen.

Artikel 6 - Audit

1. De verantwoordelijke heeft het recht om jaarlijks op eigen kosten een audit te laten uitvoeren ter controle op de naleving van deze overeenkomst.
2. De verwerker zal aan de in lid 1 genoemde audit alle redelijke medewerking verlenen, zoals het verlenen van toegang tot de databases en het ter beschikking stellen van alle relevante informatie.
3. De verwerker voert de aanbevelingen die uit de audit zijn gekomen in overleg met de verantwoordelijke zo spoedig mogelijk uit.
4. Indien de aanpassingen als gevolg van lid 3 voortkomen uit gewijzigde inzichten of wetgeving, dan zijn de redelijke kosten voor deze aanpassingen voor de verantwoordelijke.
5. Indien de aanpassingen als gevolg van lid 3 voortkomen uit een tekortkoming in de nakoming van de overeengekomen beveiligingseisen, dan zijn deze kosten voor de verwerker.
6. Indien de Autoriteit Persoonsgegevens of een andere bevoegde autoriteit een onderzoek wenst uit te voeren, verleent de verwerker daartoe alle redelijke medewerking en stelt hij de verantwoordelijke hieromtrent zo snel mogelijk van op de hoogte.

Artikel 7 - Datalek

1. Indien zich een datalek als bedoeld in artikel 4 sub 12 AVG voordoet informeert de verwerker de verantwoordelijke hieromtrent op de wijze zoals verder omschreven in artikel 8.
2. In geval van een datalek treft de verwerker alle redelijke noodzakelijke maatregelen om de gevolgen hiervan te beperken en een nieuw lek te voorkomen.
3. De verwerker verleent de verantwoordelijke alle medewerking die noodzakelijk is om de omvang en gevolgen van het datalek te kunnen beoordelen en te kunnen voldoen aan de eventuele meldplicht datalekken richting de Autoriteit Persoonsgegevens alsook aan de informatieplicht richting betrokkenen.
4. Indien de verwerker nalaat het datalek tijdig te melden conform de procedure meldplicht datalekken zoals bedoeld in artikel 8, is hij een direct opeisbare boete van € 1.000,- verschuldigd aan de verantwoordelijke vermeerderd met 2% van dit bedrag per uur dat de melding te laat geschiedt.

Artikel 9 - Verzoeken van betrokkenen

1. Ieder verzoek tot inzage, rectificatie, gegevenswissing, beperking van de verwerking, overdraagbaarheid van gegevens of bezwaar zoals bedoeld in artikelen 15 tot en met 21 AVG dat de verwerker bereikt, stuurt hij onverwijld door aan de verantwoordelijke.
2. De verwerker verleent de verantwoordelijke alle redelijke medewerking zodat laatstgenoemde binnen de wettelijke termijnen kan voldoen aan een verzoek zoals bedoeld in lid 1.

3. De verantwoordelijke zal de redelijke kosten die een dergelijke medewerking met zich meebrengt aan de verwerker vergoeden.

Artikel 10 - Sub-verwerkers

1. De verwerker is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de handelingen van door hem ingeschakelde sub-verwerkers.
2. Indien een verwerker een sub-verwerker inschakelt is hij verplicht te bedingen dat deze sub-verwerker alle bij deze overeenkomst opgelegde verplichtingen aan de verwerker nakomt en zal daartoe met de betreffende sub-verwerkers een overeenkomst sluiten die in overeenstemming is met deze overeenkomst.
3. Indien de verwerker zonder toestemming van verantwoordelijke sub-verwerkers inschakelt, is de verwerker een boete verschuldigd van € 1.000,- onverminderd het recht van de verantwoordelijke op volledige schadevergoeding.

Artikel 11 - Toegang tot de persoonsgegevens

1. De verwerker zorgt ervoor dat de verantwoordelijke te allen tijde toegang houdt tot de betreffende persoonsgegevens, zelfs in geval van zijn faillissement of surséance van betaling.

Artikel 12 - Aansprakelijkheid en vrijwaring

2. De verwerker is niet verantwoordelijk voor schade als gevolg van schendingen van enige wet- of regelgeving door de verantwoordelijke.
3. De verantwoordelijke vrijwaart de verwerker voor aanspraken van derden en door verwerker gemaakte kosten als gevolg van een schending zoals bedoeld in lid 1.
4. De verantwoordelijke is niet verantwoordelijk voor schade als gevolg van schendingen van enige wet- of regelgeving door de verwerker.
5. De verwerker vrijwaart de verantwoordelijke voor aanspraken van derden en door verantwoordelijke gemaakte kosten als gevolg van een schending zoals bedoeld in lid 3.
6. De andere partij, is in een geval als bedoeld in lid 1 of 3, gerechtigd de hoofdovereenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen.

Artikel 13 - Beëindiging en gevolgen van beëindiging

1. Deze overeenkomst eindigt pas nadat de onderliggende opdracht is beëindigd én de verwerker alle aan hem verstrekte persoonsgegevens heeft overgedragen aan de verantwoordelijke of aan een door verantwoordelijke voorafgaand schriftelijk aangewezen derde, alsook alle achtergebleven gegevens bij de verwerker en diens eventuele sub-verwerkers zijn vernietigd.

2. Op verzoek van de verantwoordelijke stelt de verwerker de aan hem verstrekte persoonsgegevens ter beschikking in een ander formaat dan waarin ze zijn aangeleverd tegen vergoeding van de redelijke kosten hiervan.
3. In plaats van overdraging van de gegevens kan de verantwoordelijke de verwerker ook verzoeken om de gegevens te vernietigen.
4. Vernietiging van de gegevens zoals bedoeld in lid 3 kan pas plaatsvinden nadat de verantwoordelijke hiervoor voorafgaande schriftelijke toestemming heeft gegeven.
5. De bepalingen van artikel 4 blijven echter onverminderd van kracht.

Artikel 14 - Gevolgen van nietigheid of vernietigbaarheid

1. Indien een deel van de overeenkomst nietig of vernietigbaar is, dan tast dit de overige bepalingen in de overeenkomst niet aan. Een bepaling die nietig of vernietigbaar is, wordt in dat geval vervangen door een bepaling die het dichtst in de buurt komt van wat partijen bij het sluiten van de overeenkomst op dat punt voor ogen hadden.

Artikel 15 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle eventuele geschillen die ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst en die niet in der minne kunnen worden opgelost worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van de verwerker.