

## **1. Definities**

- a. Vavendel: opdrachtnemer, gevestigd te Wijchen, Kamer van Koophandel nummer: 54674085.
- b. Klant: de contractpartner en opdrachtgever van Vavendel.
- c. Overmacht: een niet aan Vavendel toerekenbare oorzaak (zoals brute force attacks, stroom- of internetstoring, internetlekage boven een redelijk niveau van beveiliging, terrorisme, wateroverlast), waardoor nakoming redelijkerwijs niet meer van Vavendel kan worden gevergd.
- d. Schriftelijk(e): per brief, e-mail, sociale media, SMS of WhatsApp-bericht. Onder "schriftelijke opdrachten" worden ook opdrachten begrepen die per e-mail, SMS of WhatsApp zijn gecommuniceerd, gevolgd door een akkoord per e-mail, SMS of WhatsApp van de andere partij.
- e. Dienst: een of meerdere van de volgende diensten: Het ontwerpen en bouwen van websites, het beheren van leden- en/of klanten-administraties, het ontwerpen en versturen van berichten en nieuwsbrieven per email, het beheren van content op de website of sociale media-accounts en plaatsen van berichten op websites of sociale media, het beheren van accounts bij ISP's (Internet Service Providers).

## **2. Geheel van afspraken**

- a. Vavendel brengt aan de Klant een offerte uit, met daarin bijvoorbeeld een opgave van de doelstellingen, functionaliteiten, aanpak, planning, taken, uren en kosten. Deze offerte kan gaan over een Dienst.
- b. Indien de kosten van meer- en/of minderwerk en/of van eerdere of latere oplevering niet uit de offerte zijn af te leiden, rekent Vavendel deze kosten conform de bedragen uit de offerte, op basis van redelijkheid en/of op basis van schriftelijk bewijs.
- c. Als de Klant de offerte op tijd accepteert, ontstaat een overeenkomst van schriftelijke opdracht, die door Vavendel zelfstandig en naar eigen inzicht wordt uitgevoerd als inspanningsverplichting. De schriftelijke opdracht kan bestaan uit een enkele of meerdere schriftelijke opdrachten. Bij een overeenkomst van schriftelijke opdracht sluit de Klant zijn eigen Algemene Voorwaarden uit.
- d. Vavendel kan niet worden gehouden aan te laat geaccepteerde offertes en/of kennelijke verschrijvingen in de offerte.
- e. De overeenkomst van opdracht, nadere schriftelijke afspraken, deze algemene voorwaarden en haar Bijlage vormen een geheel van afspraken. Bij strijdigheid geldt de laatst gemaakte schriftelijke afspraak.
- f. Klant verschafft opdrachtnemer tijdig en voldoende informatie voor de opdracht.
- g. Klant is na oplevering zelf verantwoordelijk voor de beveiliging, updates en back-ups.
- h. Bij overeenkomsten die langer dan drie maanden voortduren, heeft Vavendel het recht om de prijzen en tarieven redelijkerwijze te verhogen, voor zover deze aantoonbaar verband houden met gestegen kosten of toepasselijke indexeringscijfers.
- i. In geval van niet-verbindende bepalingen in het geheel van afspraken, blijven de overige bepalingen tussen Vavendel en de Klant gelden, en vervangen Vavendel en de Klant de niet-verbindende bepalingen door vergelijkbare bepalingen, binnen de strekking van de overeenkomst.

## **3. Opzegging**

- a. Bij doorlopende overeenkomsten gebeurt opzegging schriftelijk met een termijn van een maand.
- b. Zonder opzegging wordt bij een reeds eerder verlengde tijdelijke overeenkomst, deze overeenkomst geacht te zijn verlengd voor wederom eenzelfde periode.
- c. Bij opzegging voor beëindiging van de opdracht betaalt de Klant de gemaakte uren en kosten.

## **4. Vertrouwelijkheid**

- a. Vavendel gaat uiterst vertrouwelijk om met de informatie van of over de Klant, tenzij het informatie betreft die al openbaar is of rechtens openbaar moet worden gemaakt.
- b. Vavendel mag voor reclamedoelinden refereren aan de Klant, onder de voorwaarde dat Vavendel geen vertrouwelijke informatie openbaart.

## **5. Intellectueel eigendom, gebruiksrecht, buiten gebruik stellen**

- a. Vavendel heeft en behoudt de intellectuele eigendomsrechten van werken (waaronder software, webbased applicaties en broncode) die ontstaan bij het uitvoeren van de opdracht. De Klant krijgt na oplevering en algehele betaling (slechts) het gebruiksrecht.
- b. Vavendel heeft het recht (delen van) de website van de Klant tijdelijk en zo kort mogelijk buiten gebruik te stellen als dit nodig is voor herstel, verbetering of onderhoud.

## **6. Betaling**

- a. De Klant dient een factuur binnen 14 dagen te betalen. Bij latere betaling rekent Vavendel 15% van de openstaande vordering aan buitengerechtelijke incassokosten, met een minimum van EUR 40,00. Daarna rekent Vavendel gerechtelijke incassokosten en proceskosten.
- b. Niet tijdige betaling geeft Vavendel het recht de weder prestatie zonder verplichting tot schadevergoeding op te schorten en of het geleverde te blokkeren en/of terug te halen.
- c. Vavendel mag bij abonnementen 100% vooruitbetaling verlangen en bij losse opdrachten een voorschotbetaling tot 50% van het offertebedrag.

## **7. Beperking van aansprakelijkheid en vrijwaring**

- a. Vavendel kan alleen aansprakelijk gesteld worden voor directe schade (dus niet voor gevolgschade of gederfde winst) als gevolg van opzet of grove roekeloosheid door Vavendel.
- b. Vavendel is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van handelen of nalaten van de Klant, zoals het onzorgvuldig of niet tijdig verstrekken van informatie, content of foto's, het verstrekken van onvolledige of onjuiste informatie of onzorgvuldig handelen van de Klant als het gaat om beveiliging (bijvoorbeeld: onzorgvuldig wachtwoordgebruik en spam en/of virussen toelaten).
- c. Vavendel is niet aansprakelijk voor de gevolgen van overmacht.

- d. Vavendel is niet aansprakelijk voor de inhoud en/of content.
- e. De aansprakelijkheid van Vavendel is altijd beperkt tot het bedrag dat Vavendel en de Klant voor de betreffende opdracht zijn overeengekomen.
- f. Vavendel is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van door hem ingeschakelde derden en is door de Klant gevolmachtigd om aansprakelijkheidsbeperkingen door en van derden te aanvaarden.
- g. De Klant vrijwaart Vavendel tegen aanspraken van derden die voortvloeien uit de werkzaamheden voor de Klant, tenzij de aansprakelijkheid is ontstaan als gevolg van opzet of grove roekeloosheid van Vavendel.

### **8. Overmacht**

- a. In geval van tijdelijke overmacht komt Vavendel de overeengekomen verplichtingen alsnog zo goed mogelijk na en wordt conform de overeenkomst gefactureerd.
- b. De Klant en Vavendel kunnen bij blijvende overmacht de overeenkomst herzien of opzeggen.

### **9. Garantie, klachten en toepasselijk recht**

- a. Op de geleverde diensten wordt zes maanden garantie verleend. Garantie omvat het, voor rekening van Vavendel, zo spoedig mogelijk herstellen van fouten, gebreken of onvolkomenheden, aantoonbaar veroorzaakt door Vavendel. Garantie is niet van toepassing als de Klant het door Vavendel opgeleverde heeft gewijzigd en/of niet redelijk heeft onderhouden, en/of als de Klant zich niet heeft gehouden aan de door Vavendel verstrekte voorschriften.
- b. Klachten over het geleverde of over facturen dienen uiterlijk acht dagen na afronding van de opdracht schriftelijk aan Vavendel te worden gemeld, anders wordt de Klant geacht het resultaat of de factuur volledig te hebben aanvaard.
- c. De Klant dient Vavendel een redelijke termijn en toegang te geven om de oorzaak van een klacht te onderzoeken en weg te nemen of te herstellen.
- d. Het melden van een klacht schort de betalingsverplichting van de Klant niet op.
- e. Alle overeenkomsten met Vavendel vallen onder Nederlands recht.

### **10. Verwerking van persoonsgegevens**

- a. Klant heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Algemene verordening gegevensbescherming) verplichtingen tegenover derden, onder andere de verplichting tot het verstrekken van informatie, het geven van inzage en het beperken, rectificeren en verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen alsmede het overdragen van deze persoonsgegevens aan een andere verwerkingsverantwoordelijke.
- b. Partijen zijn het erover eens dat Vavendel ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'verwerker' is in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming en dat de verantwoordelijkheid voor de nakoming van die verplichtingen bij de verwerking van persoonsgegevens middels de Dienst of anderszins uitsluitend bij de Klant ligt. In dit verband zijn voor de verwerkingen van persoonsgegevens ten behoeve van, of als onderdeel van, een Dienst, de bepalingen in de Bijlage van toepassing.
- c. Klant staat er jegens Vavendel voor in dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig geschiedt en dat geen inbreuk wordt gemaakt op de rechten van derden. Klant vrijwaart Vavendel tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, indien die vordering verband houdt met de verwerking van persoonsgegevens alsmede tegen eventueel aan Klant toerekenbare opgelegde boetes door de Autoriteit Persoonsgegevens of andere bevoegde toezichthouders.

### **Bijlage: Verwerking persoonsgegevens**

Indien Vavendel bij de levering van een Dienst ten behoeve van Klant Persoonsgegevens Verwerkt, zijn in aanvulling op de Algemene Voorwaarden de onderstaande voorwaarden van toepassing. De toepasselijkheid van verwerkersovereenkomsten van Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

#### **1. Algemeen**

- 1.1 De begrippen die in deze Bijlage worden gedefinieerd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: "AVG") hebben de betekenis die daaraan in de AVG is toegekend. Deze Bijlage kwalificeert als een verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28 AVG.

#### **2. Omschrijving Persoonsgegevens en Verwerker**

- 2.1 Vavendel biedt de Klant de mogelijkheid om een Dienst af te nemen, waarbij Vavendel bij de uitvoering van de Dienst voor en ten behoeve van de Klant Persoonsgegevens kan Verwerken. Bij deze Verwerking van Persoonsgegevens wordt de Klant aangemerkt als Verwerkingsverantwoordelijke. Vavendel vervult (afhankelijk van de hoedanigheid waarin de Klant Persoonsgegevens Verwerkt) de rol van Verwerker of subverwerker. De te verwerken Persoonsgegevens kunnen o.a. Naam, Adres, Woonplaats, Telefoonnummer, Email, Geboortedatum, Bankrekeningnummer bevatten. De Klant bepaalt welke Persoonsgegevens worden verwerkt en op welke wijze.

#### **3. Verwerking**

- 3.1 Vavendel verwerkt de Persoonsgegevens uitsluitend op de manier die Vavendel met de Klant heeft afgesproken in de Onderliggende Dienst. Dit Verwerken doet Vavendel niet langer of uitgebreider dan noodzakelijk voor de uitvoering van deze Onderliggende Dienst. De Verwerking vindt plaats volgens schriftelijke instructies van de Klant, tenzij Vavendel op grond van de wet- of regelgeving verplicht is om anders te handelen. Indien een instructie, naar de mening van Vavendel, een inbreuk maakt op de AVG stelt Vavendel de Klant daarvan onmiddellijk in kennis.
- 3.2 De Verwerking vindt plaats onder verantwoordelijkheid van de Klant. Vavendel heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen van de Verwerking en nemen geen beslissingen over zaken als het gebruik van Persoonsgegevens, de bewaartermijn van de voor de Klant verwerkte Persoonsgegevens en het verstrekken van Persoonsgegevens aan Derden. De Klant moet ervoor zorgen dat de Klant het doel en de middelen van de Verwerking van de Persoonsgegevens duidelijk heeft vastgesteld. De zeggenschap over de Persoonsgegevens berust nooit bij Vavendel.
- 3.3 De Klant is wettelijk verplicht de vigerende wet- en regelgeving op het gebied van privacy na te leven. In het bijzonder dient u vast te stellen of er sprake is van een rechtmatige grondslag voor het Verwerken van de Persoonsgegevens. Vavendel zorgt ervoor te

voldoen aan de op ons als Verwerker van toepassing zijnde regelgeving op het gebied van de Verwerking van Persoonsgegevens en de afspraken die We hebben gemaakt in deze Bijlage.

- 3.4 Vavendel zorgt ervoor dat alleen haar Medewerkers toegang hebben tot de Persoonsgegevens. De uitzondering hierop is opgenomen in artikel 3.5. Vavendel beperkt de toegang tot Medewerkers voor wie de toegang noodzakelijk is voor hun werkzaamheden, waarbij de toegang beperkt is tot Persoonsgegevens die deze Medewerkers nodig hebben voor hun werkzaamheden. Vavendel zorgt er bovendien voor dat de Medewerkers die toegang hebben tot de Persoonsgegevens een juiste en volledige instructie hebben gekregen over de omgang met Persoonsgegevens en dat zij bekend zijn met de verantwoordelijkheden en wettelijke verplichtingen.
- 3.5 Vavendel kan andere verwerkers (Sub-verwerkers) inschakelen voor het uitvoeren van bepaalde werkzaamheden die voortvloeien uit de Onderliggende Dienst, bijvoorbeeld als deze Sub-verwerkers over specialistische kennis of middelen beschikken waarover wij niet beschikken. De Klant geeft door het verlenen van opdracht voor een Dienst, automatisch toestemming voor het inschakelen van de Sub-Verwerkers die genoemd zijn in Artikel 11 van deze Bijlage en vrijwaart Vavendel van aansprakelijkheid betreffende de naleving van de AVG door de genoemde Sub-verwerkers. Over het inschakelen van overige Sub-Verwerkers zal Vavendel de Klant vooraf informeren en in de gelegenheid stellen hiertegen bezwaar te maken.
- 3.6 Voor zover mogelijk verleent Vavendel de Klant bijstand bij het vervullen van haar verplichtingen om verzoeken om uitoefening van rechten van Betrokkenen af te handelen. Als Vavendel (rechtstreeks) verzoeken ontvangt van Betrokkene(n) om uitoefening van hun rechten (bijvoorbeeld inzage, wijziging of verwijdering van Persoonsgegevens), dan zendt Vavendel deze verzoeken door naar de Klant. De Klant kunt kiezen ons opdracht te geven tot uitvoering van deze werkzaamheden tegen ons gebruikelijk tarief, als Vavendel in het kader van de Onderliggende Dienst toegang heeft tot deze Persoonsgegevens.
- 3.7 Vavendel zal de Persoonsgegevens alleen Verwerken binnen de Europese Economische Ruimte, tenzij Vavendel hierover met de Klant andere afspraken heeft gemaakt. Deze afspraken leggen Wij Gezamenlijk schriftelijk vast, of per e-mail. Met het verlenen van een opdracht voor een Dienst geeft de Klant toestemming voor de Verwerkingen buiten de EER door de (sub)verwerkers die in Artikel 11 van deze Bijlage worden genoemd.

#### **4. Beveiligingsmaatregelen**

- 4.1 Vavendel heeft ten tijde van opmaak van deze Bijlage de hierna genoemde beveiligingsmaatregelen. Bij het nemen van de beveiligingsmaatregelen is rekening gehouden met de te mitigeren risico's, de stand van de techniek en de kosten van de beveiligingsmaatregelen. Beveiligingsmaatregelen kunnen wijzigen in de loop van de tijd. Vavendel neemt ten tijde van opstellen van deze Bijlage de volgende technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van de Persoonsgegevens tegen verlies of onrechtmatige Verwerking: On-site en online back-up van data, gebruik van een firewall en virusbescherming, gebruik van een Password Manager, password op de computeraccounts.
- 4.2 De Klant heeft zich goed geïnformeerd over de beveiligingsmaatregelen die Vavendel heeft genomen en is van mening dat deze maatregelen een beveiligingsniveau hebben dat past bij de aard van de Persoonsgegevens en de omvang, context, doeleinden en risico's van de Verwerking.
- 4.4 Vavendel biedt passende waarborgen voor de toepassing van de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen met betrekking tot de te verrichten Verwerkingen. Als de Klant de wijze waarop Vavendel de beveiligingsmaatregelen naleeft wilt laten inspecteren, dan kunt U hiertoe een verzoek aan Vavendel doen. Vavendel maakt hierover Gezamenlijk met de Klant afspraken. De kosten van een inspectie zijn voor rekening van de Klant. De Klant stelt aan Vavendel een kopie van het inspectierapport ter beschikking.

#### **5. Datalekken**

- 5.1 Als er sprake is van een Datalek dan stelt Vavendel de Klant daarvan op de hoogte. Vavendel streeft ernaar dit te doen binnen 48 uur nadat een Datalek is ontdekt, of zo snel mogelijk nadat Vavendel daarover door Onze Sub-verwerkers is geïnformeerd. Nadere afspraken over de wijze waarop zijn opgenomen in artikel 11 van deze Bijlage. Vavendel zal de Klant daarbij voorzien van de informatie die de Klant redelijkerwijs nodig heeft om - indien nodig - een juiste en volledige melding te doen aan de Autoriteit Persoonsgegevens en eventueel de Betrokkene(n) in het kader van de Meldplicht Datalekken c.q. geeft Vavendel de melding van onze Sub-verwerker aan de Klant door. Ook van de door Vavendel, of onze Sub-verwerker, naar aanleiding van het Datalek genomen maatregelen houdt Vavendel de Klant op de hoogte.
- 5.2 De melding van Datalekken aan de Autoriteit Persoonsgegevens en (eventueel) Betrokkene(n) is altijd de verantwoordelijkheid van de Klant.
- 5.3 Het (bij)houden van een register van Datalekken is altijd de verantwoordelijkheid van de Klant.

#### **6. Geheimhoudingsplicht**

- 6.1 Vavendel houdt de van de Klant verkregen Persoonsgegevens geheim.

#### **7. Aansprakelijkheid**

- 7.1 De Klant staat ervoor in dat de Verwerking van Persoonsgegevens op basis van deze Bijlage niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op de rechten van Betrokkene(n).
- 7.2 Vavendel is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het door de Klant niet naleven van de AVG of andere wet- of regelgeving. De Klant vrijwaart Vavendel ook voor aanspraken van Derden op grond van zulke schade. De vrijwaring geldt niet alleen voor de schade die Derden hebben geleden (materieel maar ook immaterieel), maar ook voor de kosten die Vavendel in verband daarmee moet maken, bijvoorbeeld in een eventuele juridische procedure, en de kosten van eventuele boetes die aan Vavendel worden opgelegd ten gevolge van handelen van de Klant.
- 7.3 De in de Onderliggende Dienst en daarbij behorende algemene voorwaarden overeengekomen beperking aansprakelijkheid van Vavendel is van kracht op de verplichtingen zoals opgenomen in deze Bijlage, met dien verstande dat een of meerdere schadevorderingen uit hoofde van deze Bijlage en /of de Onderliggende Dienst nimmer groter kan zijn dan de factuurwaarde van de onderliggende Dienst, of de laatste opdracht als de Klant aan Vavendel opdracht heeft gegeven tot meerdere opeenvolgende Onderliggende Diensten.

## **8. Overdraagbaarheid Overeenkomst**

8.1 Het is voor de Klant en Vavendel, behalve als wij gezamenlijk schriftelijke anders afspreken, niet toegestaan om deze Bijlage en de rechten en de plichten die samenhangen met deze Bijlage over te dragen aan een ander.

## **9. Beëindiging en teruggave / vernietiging Persoonsgegevens**

9.1 Als de Onderliggende Dienst wordt beëindigd dan zal Vavendel de door de Klant verstrekte Persoonsgegevens aan de Klant terug overdragen of – als de Klant daarom verzoekt – vernietigen.

9.2 De kosten van het verzamelen en overdragen van Persoonsgegevens bij het eindigen van de Onderliggende Dienst zijn voor rekening van de Klant. Datzelfde geldt voor de kosten van de vernietiging van de Persoonsgegevens. Als de Klant daarom vraagt dan geeft Vavendel vooraf een kosteninschatting.

## **10. Aanvullingen en wijziging Bijlage**

10.1 Aanvullingen en wijzigingen op deze Bijlage zijn alleen geldig als ze op schrift zijn gesteld. Onder “schriftelijk” worden ook wijzigingen begrepen die per e-mail zijn gecommuniceerd, gevolgd door een akkoord per e-mail van de andere partij.

10.2 Een wijziging in de verwerkte Persoonsgegevens of in de betrouwbaarheidseisen, de privacyregelgeving of eisen van de Klant kan aanleiding zijn om deze Bijlage aan te vullen of te wijzigen. Indien dit leidt tot significante aanpassingen in de onderliggende Dienst, of wanneer Vavendel niet kan voorzien in een passend niveau van bescherming, kan dit voor Vavendel reden zijn om de Onderliggende Dienst te beëindigen.

## **11. Derden**

Vavendel schakelt derden (Sub-verwerkers) in bij het uitvoeren van de Onderliggende Dienst, zoals:

Mailchimp.com, E-boekhouden, Antagonist, Vimexx en andere Internet Service Providers, Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, Tumblr, Pinterest, Flickr, Google, Google+, Tripadvisor, YouTube, PartUp, Yelp, Reddit, Ask.fm, Weibo, Qzone, Meetup, en andere sociale media.

Verwerkingen buiten de Europese Economische Ruimte:

De volgende Verwerkingen worden buiten de EER verricht bij het uitvoeren van de Onderliggende Dienst:

(Sub-)verwerker	Verwerking
Mailchimp.com	Ten behoeve van bulk email
Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, Tumblr, Pinterest, WhatsApp, Flickr, Google, Google+, Tripadvisor, YouTube, Yelp, Reddit, Ask.fm, Weibo, Qzone, Meetup, en andere sociale media	Posten berichten, foto's, audio, beeld, of video, aanmaken en beheren relatienetwerk

## **12. Slotbepalingen**

12.1 Op verzoek van de Klant stelt Vavendel alle informatie ter beschikking die nodig is om de nakoming van de in deze Bijlage neergelegde verplichtingen aan te tonen. Vavendel maakt audits mogelijk, waaronder inspecties, door de Klant of een door Klant gemachtigde controleur en dragen er aan bij. De kosten van dergelijke verzoeken, audits of inspecties zijn voor rekening van de Klant. Ook eventuele audits bij Onze Sub-verwerkers zijn voor rekening van de Klant.

12.2 Op deze Bijlage is Nederlands recht van toepassing, de Nederlandse rechter is bevoegd kennis te nemen van alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met deze Bijlage.

12.3 Deze Bijlage is hoger in rang dan andere door Vavendel met de Klant gesloten overeenkomsten. Als de Klant algemene voorwaarden gebruikt dan zijn deze niet van toepassing op deze algemene Voorwaarden en Bijlage. De bepalingen uit deze Bijlage gaan boven de bepalingen in de bovenstaande algemene voorwaarden, tenzij expliciet naar een bepaling in de algemene voorwaarden wordt verwezen.

12.4 Als één of meerdere bepalingen in deze Bijlage niet geldig blijken te zijn, dan heeft dit geen gevolgen voor de geldigheid van de andere bepalingen in deze Bijlage. Vavendel treedt dan met de Klant in overleg om Gezamenlijk een nieuwe bepaling op te stellen. Deze bepaling zal zoveel als mogelijk in de geest zijn van de ongeldige bepaling, maar dan uiteraard zo vormgegeven dat de bepaling wel geldig is.