

## 1. Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de definities bepaald als volgt:

- 1.1. Directe schade: de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Opdrachtnemer aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan Opdrachtnemer toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
- 1.2. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan de Opdrachtnemer opdracht heeft gegeven tot het verrichten van de opdracht.
- 1.3. Opdrachtnemer: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid VCSW B.V. gevestigd en kantoorhoudende aan de Laan van Nieuw Oost-Indië 14 te 's-Gravenhage.
- 1.4. Overeenkomst: De overeenkomst van opdracht tussen partijen.
- 1.5. Partijen: de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever.

## 2. Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere offerte en Overeenkomst alsmede op iedere gewijzigde, aanvullende, vervolg en/of toekomstige Overeenkomst, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

## 3. Artikel 3. Offertes, aanbiedingen en opdracht

- 3.1. Alle offertes en aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Als de offerte of aanbieding niet binnen de gestelde termijn wordt aanvaard, is de offerte of aanbieding niet meer geldig.
- 3.2. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
- 3.3. Indien een offerte door beide partijen is ondertekend, geldt deze als opdracht.

## 4. Artikel 4. Overeenkomst van Opdracht en uitvoering

- 4.1. De Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever wordt aangegaan voor de duur van de opdracht, tenzij uit de aard van de Overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen.
- 4.2. Opdrachtnemer zal de opdracht naar beste inzicht en ervaring uitsluitend op basis van de Nederlandse wet- en regelgeving uitvoeren.
- 4.3. Is voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn.
- 4.4. Indien Opdrachtnemer gegevens nodig heeft van de Opdrachtgever voor de uitvoering van de Overeenkomst, vangt de uitvoeringstermijn niet eerder aan dan nadat de Opdrachtgever deze juist en volledig aan Opdrachtnemer ter beschikking heeft gesteld. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, aan Opdrachtnemer worden verstrekt.

- 4.5. Indien Opdrachtnemer of door Opdrachtnemer ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden verrichten op de locatie van de Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, waaronder een werkplek met datacommunicatiefaciliteiten.
- 4.6. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing overgaan.
- 4.7. Indien op basis van de analyse van Opdrachtnemer, Opdrachtgever gerechtigd is tot terug ontvangst van een bedrag van de Belastingdienst, UWV en/of derde-instantie, dan is Opdrachtgever gehouden uiterlijk binnen dertien weken na dagtekening analyse restitutie te verzoeken, bij gebreke waarvan Opdrachtnemer gerechtigd is tot het overeengekomen honorarium.
- 4.8. Indien de Overeenkomst wordt gewijzigd, dan is Opdrachtnemer gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven en de Opdrachtgever akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het alsdan te bepalen tijdstip waarop daaraan uitvoering gegeven zal worden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde Overeenkomst levert geen wanprestatie van Opdrachtnemer op en is voor de Opdrachtgever evenmin grond de Overeenkomst op te zeggen.
- 4.9. Indien de Opdrachtgever in gebreke mocht raken in de behoorlijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens Opdrachtnemer gehouden is, dan is de Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade (daaronder begrepen kosten) aan de zijde van Opdrachtnemer.

## **5. Artikel 5. Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst**

- 5.1. Opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:
  - 5.1.1. de Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
  - 5.1.2. na het sluiten van de Overeenkomst Opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
  - 5.1.3. de Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
  - 5.1.4. indien door de vertraging aan de zijde van de Opdrachtgever niet langer van Opdrachtnemer kan worden gevergd dat hij de overeenkomst tegen de overeengekomen condities zal nakomen.
- 5.2. Opdrachtnemer is bevoegd de Overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat nakoming ervan redelijkerwijze onmogelijk is of indien dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden gevergd.
- 5.3. Indien de Overeenkomst wordt opgeschort of ontbonden, zijn alle vorderingen van Opdrachtnemer op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
- 5.4. Ingeval van toerekenbare tekortkoming van Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer en/of ontbinding van de Overeenkomst op grond van dit artikel, is Opdrachtnemer gerechtigd tot volledige schadevergoeding, waaronder begrepen de vergoeding die Opdrachtnemer genoten zou hebben bij volledige nakoming van de Overeenkomst. Opdrachtnemer is in geen geval gehouden tot terugbetaling van bedragen die hij reeds heeft ontvangen..
- 5.5. Opdrachtnemer zal nimmer gehouden zijn tot enige schadevergoeding aan Opdrachtgever wegens opschorting of ontbinding van de Overeenkomst op grond van dit artikel.

- 5.6. In geval van liquidatie, (aanvraag van) surseance van betaling, betalingsonmacht of (aanvraag van) faillissement, van beslaglegging op een omvangrijk deel van het vermogen, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het Opdrachtnemer vrij om de Overeenkomst te ontbinden.
- 5.7. Indien de Opdrachtgever een overeenkomst tussentijds geheel of gedeeltelijk opzegt, dan zijn de daarvoor reeds gemaakte kosten en de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal voor rekening van de Opdrachtgever, onverminderd de aanspraak op de vergoeding die Opdrachtnemer genoten zou hebben bij volledige nakoming van de Overeenkomst.

## **6. Artikel 6. Reclamatie en verjaringstermijn**

- 6.1. Klachten en/of bezwaren tegen de hoogte van de factuur dienen schriftelijk te worden ingediend binnen 14 dagen nadat de Opdrachtgever van de grondslag van de klacht of het bezwaar kennis heeft genomen of redelijkerwijs kennis had kunnen nemen, bij gebreke waarvan elke recht of aanspraak uit de klacht vervalst.
- 6.2. Indien de Opdrachtgever tijdig reclameert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op.
- 6.3. De verjaringstermijn van alle vorderingen jegens Opdrachtnemer is één jaar.

## **7. Artikel 7. Betaling, rente en incassokosten**

- 7.1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, waarna verzuim intreedt.
- 7.2. De Opdrachtgever is vanaf datum verzuim tot datum algehele voldoening een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke handelsrente hoger is, in welk geval de wettelijke handelsrente verschuldigd is.
- 7.3. Opdrachtnemer kan volledige betaling van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de rente en incassokosten worden voldaan.
- 7.4. De Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Opdrachtnemer verschuldigde.
- 7.5. Indien de Opdrachtgever in verzuim is met de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen vanaf het moment dat Opdrachtnemer de vordering ter incasso uit handen heeft gegeven alle kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de andere partij. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, maar zullen ten minste € 40,- bedragen. De Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens de wettelijke rente verschuldigd.

## **8. Artikel 8. Intellectuele eigendom, geheimhouding en opslag van informatie**

- 8.1. Alle door Opdrachtnemer verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, lesmateriaal, ontwerpen, software etc. zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de Opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht.
- 8.2. Partijen zijn over en weer verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke informatie en bedrijfsgegevens van de andere partij. Iedere partij zal alle redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen treffen, om deze verplichting zo goed mogelijk te kunnen nakomen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

**9. Artikel 9. Aansprakelijkheid en vrijwaring**

- 9.1. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot maximaal de factuurwaarde van de gesloten overeenkomst, waaruit de schade en aansprakelijkheid voortvloeien. Onverminderd het hiervoor bepaalde is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer te allen tijde beperkt tot het bedrag dat de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekeraar van Opdrachtnemer in voorkomend geval uitkeert.
- 9.2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, uit welke hoofde ook, ontstaan doordat Opdrachtgever wet- of regelgeving niet naleeft, Opdrachtnemer is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige en/of niet tijdig verstrekte gegevens.
- 9.3. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is voorts beperkt tot directe schade, zoals bepaald in Artikel 1.1. Alle overige schade is indirecte schade, waarvoor Opdrachtnemer nimmer aansprakelijk is.
- 9.4. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van directie of leidinggevenden van Opdrachtnemer. Voor schade die te wijten is aan opzet of grove schuld van onderschikten is Opdrachtnemer niet aansprakelijk, tenzij dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet aanvaardbaar is.
- 9.5. De Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer volledig voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak niet aan Opdrachtnemer toerekenbaar is.
- 9.6. Elke aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer vervalt uiterlijk één jaar, nadat de uitvoering van de opdracht is beëindigd, behoudens in geval van aansprakelijkheid wegens opzet of grove schuld, in welk geval de aansprakelijkheid vervalt één jaar na de ontdekking van de schade althans nadat de schade redelijkerwijze ontdekt had kunnen worden.
- 9.7. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor bij de uitvoering van een Overeenkomst betrokken derden.

**10. Artikel 10. Overmacht**

- 10.1. Overmacht is de situatie dat een tekortkoming niet aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend, indien de tekortkoming niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. Hieronder verstaan Partijen in ieder geval: oorlog, oorlogsgevaar, burgeroorlog, oproer, (dreiging van) terrorisme, algemene of regionale werkstaking, werkliedenuitsluiting, transportmoeilijkheden van buitengewone en bijzondere aard, natuurrampen, ICT-storingen, onder meer door cyber crime, brand en andere ernstige storingen in het bedrijf van een van de Partijen, alsmede de onmogelijkheid van nakoming als gevolg van tekortkomingen van de door Opdrachtnemer ter uitvoer van de Overeenkomst ingeschakelde derden en/of zaken.
- 10.2. In geval van overmacht worden de verplichtingen van partijen opgeschort. Indien deze periode langer duurt dan drie maanden, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst zonder inachtneming van enige termijn door een schriftelijke verklaring aan de andere partij te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- 10.3. Voor zover Opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de Overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of kan nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Opdrachtnemer gerechtigd dat gedeelte separaat te factureren en is Opdrachtgever tot voldoening gehouden .

**11. Artikel 11. Overige bepalingen**

- 11.1. Opdrachtgever zal geen bij de uitvoering van de werkzaamheden betrokken medewerkers – die een overeenkomst hebben met Opdrachtnemer – aannemen of benaderen om bij Opdrachtgever, al dan niet tijdelijk, direct of indirect in dienst te treden, dan wel direct of indirect ten behoeve van Opdrachtgever, al dan niet in loondienst, werkzaamheden te verrichten gedurende de looptijd van de Overeenkomst of enige verlenging daarvan alsmede gedurende de 12 maanden daaropvolgend.
- 11.2. Bij overtreding van het in 11.1. omschreven verbod verbeurt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voor elke overtreding een onmiddellijk opeisbare boete van € 1.000,- (duizend euro) voor elke dag of gedeelte van een dag dat de overtreding of toestand voortduurt, onverminderd het recht op volledige schadevergoeding.

**12. Artikel 12. Toepasselijk recht en geschillen**

- 12.1. Op de Overeenkomst is Nederlandse recht van toepassing.
- 12.2. Alle geschillen die tussen Partijen mochten ontstaan, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Den Haag.

**Verwerkersovereenkomst**

Onverminderd het bepaalde in de artikelen 1 t/m 12 gelden de volgende bepalingen aanvullend als verwerkersovereenkomst in de zin van de AVG, tenzij Partijen een separate bewerkersovereenkomst sluiten, die in dat geval prevaleert.

**13. Artikel 13. Definities**

- 13.1. Hierna hebben de volgende begrippen de betekenis als gedefinieerd in artikel 4 AVG: Persoonsgegevens, Verwerker (zijnde Opdrachtnemer), Verwerkingsverantwoordelijke (zijnde Opdrachtgever), Betrokkene(n), Verwerking, Derde, Toestemming van de betrokkene, Inbreukin verband met Persoonsgegevens.
- 13.2. Datalek: een inbreuk op de beveiliging zoals bedoeld in artikel 34a jo 13 AVG die leidt tot de aanzienlijke kans op ernstige nadelige gevolgen, dan wel die ernstige nadelige gevolgen heeft voor de bescherming van persoonsgegevens.
- Meldplicht Datalekken: de verplichting tot het melden van Datalekken aan de Autoriteit Persoonsgegevens en (in sommige gevallen) aan betrokkenen, op basis van artikel 34a AVG.

**14. Artikel 14. Onderwerp Overeenkomst**

- 14.1. De Verwerking door Opdrachtnemer vindt uitsluitend plaats op basis van schriftelijke instructies van Opdrachtgever – die exclusief het doel en de middelen van de verwerking van Persoonsgegevens vaststelt – en onder de voorwaarden als vermeld in de Overeenkomst, behoudens voor zover op Verwerker krachtens de wet een andere verplichting rust.

**15. Artikel 15. Verplichtingen en verantwoordelijkheden**

- 15.1. Voor Verwerkingen voor doeleinden die niet door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer zijn gemeld, Verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is de Opdrachtnemer uitdrukkelijk niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk.

- 15.2 Opdrachtgever garandeert dat de doelen van Verwerking te allen tijde passen binnen de AVG en dat voor de Verwerkingen een rechtmatige grondslag bestaat en de verwerkingen voldoen aan de beginselen van de AVG. Opdrachtnemer zal geen Verwerkingen doen voor een ander doel dan overeengekomen.
- 15.3 Opdrachtgever garandeert aan Opdrachtnemer dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot het verwerken van Persoonsgegevens als bedoeld in de Overeenkomst, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maken op enig recht van Betrokkenen en/of Derden en zij vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aansprakelijkheid jegens Betrokkenen en/of Derden te dier zake.
- 15.4 Indien Opdrachtnemer op zijn beurt een sub-Verwerker inschakelt voor de (specifieke) verwerkingsactiviteiten, dan draagt Opdrachtnemer er zorg voor om met sub-Verwerker een (sub-) verwerkerovereenkomst te sluiten die aan sub-Verwerker (naar strekking) dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming oplegt als die in de Overeenkomst zijn opgenomen.
- 15.5 Opdrachtgever kan toezien op de naleving van waarborgen door Opdrachtnemer ingevolge de AVG door middel van voor rekening van Opdrachtgever komende audits door een onafhankelijke en deskundige auditor.
- 15.6 Opdrachtnemer Verwerkt Persoonsgegevens niet buiten de Europese Unie, tenzij hij daarvoor vooraf schriftelijk toestemming heeft verkregen van Opdrachtgever en behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.
- 15.7 Indien Verwerker op grond van een Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling verplicht is tot doorgifte van Persoonsgegevens aan een derde land of een internationale organisatie, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever voorafgaand in kennisstellen, tenzij die wetgeving dat om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.
- 16. Artikel 16. Beveiligingsmaatregelen**
- 16.1 Opdrachtnemer draagt zorg voor het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen, die rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook met de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoeleinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van personen een op het risico afgestemd beveiligingsniveau waarborgen. Op eerste schriftelijk verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer een overzicht van de getroffen maatregelen.
- 16.2 Opdrachtnemer staat er niet voor in dat haar beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn.
- 16.3 Indien Opdrachtgever daar schriftelijk om verzoekt, zal Opdrachtnemer voor rekening van Opdrachtgever aanvullende technische en organisatorische maatregelen nemen.
- 17. Artikel 17. Datalekken**
- 17.1 Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever conform artikel zonder onredelijke vertraging zodra hij kennis heeft genomen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens.
- 17.2 Er bestaat voor Opdrachtnemer nimmer een plicht tot het melden van een Datalek aan Betrokkene(n) en/of de toezichthoudende instanties.

**18. Artikel 18. Verzoeken van betrokkenen**

- 18.1 In het geval een Betrokkene een verzoek doet als bedoeld in Hoofdstuk III AVG en deze richt aan Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer het verzoek met gelijktijdige mededeling hiervan aan Betrokkene(n) doorsturen aan Opdrachtgever en zal Opdrachtgever het verzoek afhandelen.
- 18.2 Voor zover mogelijk verleent Opdrachtnemer, tegen vergoeding van de redelijke kosten, bijstand aan Opdrachtgever bij het vervullen van zijn verplichting om uitvoering te geven aan verzoeken om uitoefening van de rechten van Betrokkenen als genoemd in Hoofdstuk III AVG.
- 18.3 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer van alle aanspraken van derden, waaronder Betrokkenen op grond van inbreuk op de persoonlijke levenssfeer.

**19. Artikel 19. Geheimhouding en vertrouwelijkheid**

- 19.1 Op alle Persoonsgegevens die Opdrachtnemer van Opdrachtgever verwerkt in het kader van de Overeenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden, behoudens voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, als het verstrekken van de informatie aan Derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de Overeenkomst of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een Derde te verstrekken, een ander in overeenstemming met de AVG.

**20. Artikel 20. Vernietiging of terugbezorgen Persoonsgegevens**

- 20.1 Opdrachtnemer vernietigt de Persoonsgegevens nadat de Overeenkomst is geëindigd, tenzij Opdrachtnemer op grond van wet- of regelgeving gehouden is (bepaalde) Persoonsgegevens gedurende een zekere termijn te bewaren, in welk geval Opdrachtnemer de Persoonsgegevens na afloop van die termijn, die niet langer is dan zeven jaren, vernietigt.
- 20.2 Indien ten aanzien van een Betrokkene de uitvoering van de Opdracht voor Opdrachtgever als definitief voltooid dient te worden beschouwd, dan vernietigt Opdrachtnemer de Persoonsgegevens van die Betrokkene binnen drie maanden na voltooiing van die Opdracht, tenzij krachtens wet- of regelgeving een langere termijn is voorgeschreven en/of Opdrachtnemer om redenen van het kunnen voldoen aan het leveren van bewijs langer dient te bewaren.