



Algemene Voorwaarden

| Privacyverklaring | Verwerkersovereenkomst | Leveringsvoorwaarden

De privacyverklaring en de verwerkersovereenkomst zijn als onderdeel van de algemene voorwaarden opgenomen en zijn voor alle samenwerkingsvormen van toepassing.

Genoemde leveringsvoorwaarden zijn van toepassing, tenzij voor een opdracht schriftelijk afwijkingen of aanvullingen zijn overeengekomen.

Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van toepassing blijven.

Het begrip leverancier en het begrip verwerker in de voorwaarden verwijst naar de eenmanszaak Caren Communication die staat ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 6819276 en wordt vertegenwoordigd door Karin van de Brake.

Het begrip opdrachtgever en het begrip verantwoordelijke in de voorwaarden verwijst beide naar de opdrachtgever.

Geheimhouding

1. Vertrouwelijkheid van gegevens

1.1. De leverancier verplicht zich tot geheimhouding van alle gegevens van de opdrachtgever waarvan bekend of aannemelijk dat ze vertrouwelijk zijn. Deze geheimhouding geldt ook na beëindiging van de opdracht.

Privacyverklaring

2. Privacy van gegevens

Gebruik van gegevens

2.1. De leverancier gebruikt de website carencommunication.nl met als enige doel om informatie te geven. Er worden geen persoonsgegevens opgeslagen en geen demografische gegevens en/of (re)marketing gegevens verzameld.

2.2. Persoonsgegevens die door de leverancier worden opgevraagd en gebruikt bestaan uit de volgende onderdelen en gebruiksdoelen:

- Bedrijfsnaam, naam van de contactpersoon en contactgegevens zoals e-mail, telefoonnummers, eventuele social media adressen, met als doel de onderlinge communicatie te kunnen uitvoeren.
- Adresgegevens inclusief e-mailadres en correspondentie van de opdracht met als doel de werkzaamheden en administratie omtrent de opdracht te kunnen uitvoeren.
- Factuurgegevens en financiële informatie met als doel te voldoen aan wettelijke administratieverplichtingen.
- Aanvullend kunnen online links, server gegevens, internet accounts, IP adressen en inloggegevens, waaronder wachtwoorden worden opgevraagd en gebruikt met als doel toegang te verschaffen tot (persoonlijke) netwerken, websites en social media pagina's, emailboxen en anderszins denkbare online-accounts. Het verkrijgen van de toegang moet dan wel bij het uitvoeren van de opdracht behoren.

Verantwoordelijkheid bij verspreiding van gegevens

2.3. Persoonlijke gegevens van de opdrachtgever worden niet zonder toestemming aan andere partijen verstrekt. In een aantal gevallen kan het nodig zijn om persoonsgegevens door te geven aan andere partijen:

- Indien het werken met externe leveranciers en het daarvoor beschikbaar stellen van gegevens van de opdrachtgever een onderdeel is van de opdracht.
- Indien gegevens moeten worden doorgegeven aan instanties in verband met wettelijke verplichtingen.

2.4. De opdrachtgever kan persoonsgegevens van andere betrokkenen aan de leverancier doorgeven voor het uitvoeren van een opdracht. De verantwoordelijkheid voor de gegevens die door de opdrachtgever worden verstrekt en door de leverancier verwerkt, ligt uitsluitend bij de opdrachtgever:

- De opdrachtgever staat garant dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de verstrekte gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde.
- In het geval van geautomatiseerde verwerking staat de opdrachtgever garant dat de betrokken personen hun toestemming hebben gegeven.
- De opdrachtgever vrijwaart de leverancier tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

Bewaren van gegevens

2.5. Opslag van informatie bij de leverancier is beveiligd. Digitale documenten en persoonlijke gegevens in elektronische apparatuur zijn elektronisch vergrendeld. Papierdocumenten en digitale backups worden afgesloten bewaard. De gegevens worden bewaard binnen de Europese Economische Ruimte (EER), namelijk in Nederland.

2.6. Gegevens van de opdrachtgever en de gerelateerde opdracht(en) worden bewaard zolang als voor de opdracht nodig is met een verlengingstermijn van 3 jaar na afronding van de laatste opdracht in verband met de mogelijkheid tot terugkerende samenwerking. Gegevens die in verband staan met wettelijke administratieverplichtingen blijven 7 jaar bewaard.

2.7. De bewaring, de beveiliging, het privacybeleid en de gegevensverwerking van extern opgeslagen informatie zijn in handen van de betreffende externe partijen. Gegevens in gedeelde online applicaties zoals hosting partijen, social media accounts, gedeelde cloud locaties en andere online opslag wordt beschouwd als informatie bij externe partijen. De opdrachtgever dient zich zelf te informeren over de voorwaarden van de externe informatieverwerkers.

Verwijdering of wijziging van gegevens

2.8. De opdrachtgever kan te allen tijde verzoeken om persoonlijke gegevens te wijzigen of gegevens te vernietigen, waarbij in acht moet worden genomen dat gegevens voor wettelijke administratieverplichtingen bewaard blijven zoals de wet dat voorschrijft.

2.9. Indien de informatie niet meer nodig is wordt de informatie bij de leverancier vernietigd. Papierdocumenten worden versnipperd, digitale documenten worden verwijderd van de computerapparatuur en de back-up locaties van de leverancier.

2.10. Indien er gebruik wordt gemaakt van gedeelde online applicaties kan een verzoek tot vernietiging van de opdrachtgever niet of niet geheel door de leverancier worden gehonoreerd. De leverancier kan alleen gedeeltelijk informatie verwijderen van online applicaties voor zover dit relevant is met verkregen toestemming tijdens het uitvoeren van opgedragen werkzaamheden.

Wijziging in de privacyverklaring

2.11. In het geval van een belangrijke wijziging in de privacyverklaring wordt de opdrachtgever waarvan de gegevens zijn bewaard op de hoogte gebracht. Wanneer het gaat om een nieuw gebruiksdoel dat niet nodig is voor het uitvoeren van de opdracht of wettelijke verplichtingen dan zal de mogelijkheid tot bezwaar maken worden gegeven.

Vragen of klachten

2.12. Bij vragen, klachten, opmerking of een verzoek kan er altijd contact worden opgenomen.

Verwerkersovereenkomst

3. Verwerking van persoonsgegevens van opdrachtgever en andere betrokkenen

Duur van de overeenkomst

3.1. De verwerkersovereenkomst wordt als onderdeel van de algemene voorwaarden direct aangegaan bij de opdracht. De verplichtingen binnen de overeenkomst worden uitgevoerd tijdens de duur van de opdracht. De meldplicht voor een datalek wordt gehandhaafd zolang gegevens ten behoeve van de samenwerking of administratieve verplichtingen worden bewaard.

Verplichtingen binnen de overeenkomst

3.2. De opdrachtgever gaat ermee akkoord dat de verwerker bij de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens zal verwerken.

3.3. Persoonlijke gegevens worden uitsluitend verwerkt voor het uitvoeren van de gegeven opdracht en het nakomen van de wettelijke verplichtingen.

3.4. Persoonlijke gegevens worden uitsluitend verwerkt in landen binnen de Europese Unie.

3.5. De opdrachtgever bepaalt als verantwoordelijke zelf welke soorten persoonsgegevens hij laat verwerken en op welke gebruiksdoelen deze gegevens betrekking hebben. De verwerker is niet verantwoordelijk voor de verzameling van de persoonsgegevens voor een gegeven opdracht van de opdrachtgever.

3.6. De verwerker zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel gebruiken dan door de opdrachtgever is vastgesteld.

3.7. Indien de verantwoordelijke verlangt dat de verwerker medewerking verleent bij het uitoefenen van rechten van betrokken personen dan mag de verwerker hiervoor de gemaakte kosten in rekening brengen.

Meldplicht bij datalek

3.8. In het geval dat een datalek heeft plaatsgevonden in de zin van een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens met nadelige gevolgen dan wel een aanzienlijke kans op nadelige gevolgen, dan spant de verwerker zich in om de opdrachtgever als zijnde verantwoordelijke daarover te informeren. Melding zal zo snel mogelijk en in ieder geval binnen 48 uur worden gemaakt aan de verantwoordelijke nadat het datalek bekend is geworden bij de verwerker.

3.9. De melding van de verwerker aan de verantwoordelijke zal bestaan uit de datum of tijdsperiode waarop het datalek bekend is geworden, de (vermeende) oorzaak, het (te verwachten) gevolg, de omvang van het aantal personen, de soort(en) van de persoonsgegevens, de (voorgestelde) oplossing en/of de (voorgenomen of genomen) maatregelen om de gevolgen van het lek te beperken.

3.10. De verantwoordelijke is zelf verantwoordelijk voor de naleving van de wettelijke meldplicht(en). De verantwoordelijke beoordeelt zelf of zij relevante betrokkenen en autoriteiten zal informeren.

Aanvulling op de overeenkomst

3.11. Als de verantwoordelijke gegevens wil verwerken buiten de de Europese unie of aanvullende privacy maatregelen van belang acht voor de uitvoering van de overeenkomst, zal deze de verwerker direct schriftelijk informeren over de wijze waarop de verantwoordelijke uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.

3.12. Indien de verantwoordelijke een audit verlangt bij de verwerker dan kan dit na voorafgaande aankondiging plaatsvinden. Voor het ter beschikking stellen van ondersteunende systeemgegevens wordt een redelijke termijn afgesproken. De kosten van de audit worden door de initiatiefnemer aldus verantwoordelijke gedragen.

Vragen of verzoeken

3.13. Bij vragen of verzoeken over de verwerkersovereenkomst of over het verwerken van persoonsgegevens kan er altijd contact worden opgenomen.

Leveringsvoorwaarden

4. Kwaliteit

- 4.1. De leverancier voert de opdracht uit met uiterste zorg.
- 4.2. De leverancier levert het werk af in overeenstemming met de opdrachtbevestiging. Afhankelijk van de opdracht kunnen ook extern geldende richtlijnen van de gebruikte methode van toepassing zijn.
- 4.3. Als er sprake is van materialen van de opdrachtgever die gebruikt moeten worden voor de opdracht, dan levert de opdrachtgever deze met de hoogst haalbare kwaliteit aan, zodat de prestatie waaraan de leverancier moet voldoen ook juist en volledig kan zijn.

5. Offerte en offertekosten

- 5.1. Elke offerte, ook wel voorstel genaamd, is vrijblijvend en geldt tot de vermelde geldigheidsdatum. Indien er geen geldigheid wordt vermeld dan is de geldigheidsduur 30 dagen.
- 5.2. In de offerte wordt kort het doel van de opdracht omschreven, begeleid met de vraag van de opdrachtgever en de omvang van de aangeboden dienst.
- 5.3. Aan het uitbrengen van een offerte zijn geen kosten verbonden.
- 5.4. Wanneer een opdrachtgever een verslag of advies met veel inhoudelijke specificaties wenst kan deze, voor zover relevant, worden aangeboden als een dienst. Deze wordt dan eerst geoffreerd en vervolgens uitgevoerd na goedkeuring van de opdracht.

6. Reiskosten

- 6.1. Voor een kennismakingsgesprek wordt normaliter geen reiskostenvergoeding berekend. Voor een reisafstand die meer dan 115 km bedraagt (enkele reis) kan in overleg wel een vergoeding worden afgesproken.
- 6.2. Reiskosten die worden gemaakt voor het uitvoeren van een opdracht of voor werkzaamheden op locatie worden doorberekend aan de opdrachtgever.
- 6.3. Voor de kilometers die worden berekend geldt het tarief van de wettelijke maximale kilometervergoeding.

7. Opdrachtbevestiging en leveringstermijnen

- 7.1. De opdracht wordt uitgevoerd na goedkeuring van de offerte, ofwel akkoord op het voorstel. Een opdracht kan ook worden ingediend als verzoek zonder offerte.
- 7.2. Normaliter geeft de offerte al de geschatte levertijd na de ontvangst van de informatie. Als er verzoek zonder offerte is ingediend, dan wordt bevestigd of de opdracht in behandeling wordt genomen en op welke termijn de levering kan worden verwacht.
- 7.3. Voor zover relevant wordt ook in de offerte al vermeld welke materialen van de opdrachtgever vereist zijn. De opdrachtgever levert deze materialen binnen een redelijke termijn, zodat de levertermijn waaraan de leverancier moet voldoen ook haalbaar blijft.
- 7.4. Voor zover relevant worden aanleverspecificaties vermeld voor opdrachtgever en/of leverancier.
- 7.5. De levertermijn is gebaseerd op de geschatte doorlooptijd en is een streefdatum. Tijdens de werkzaamheden wordt de streefdatum zoveel als mogelijk in acht gehouden.
- 7.6. In geval van een plan van aanpak met meerdere stappen kan de doorlooptijd na iedere stap verder bepaald en bevestigd worden.
- 7.7. Wanneer er sprake is van samenwerking tussen meerdere partijen is de doorlooptijd een indicatie, waarvoor alle deelnemende partijen verantwoordelijk zijn.

8. Correcties en tussentijdse wijziging van de opdracht

- 8.1. Tijdens het uitvoeren van een opdracht kan gebruik worden gemaakt van de mogelijkheid voor éénmalige correcties. Correcties betreffen verbeteringen van schrijffouten of aanpassingen van beeldmateriaal van in de opdracht beschreven afspraken. Het recht op correctie vervalt als de opdracht is afgerond.
- 8.2. Wanneer de opdracht na het verstrekken van de opdrachtbevestiging gewijzigd wordt, is er sprake van een aanvullende opdracht. Deze aanvullende opdracht kan op verzoek apart geoffreerd worden.
- 8.3. Wanneer de opdrachtgever de opdracht wijzigt, uitstelt of intrekt, is de leverancier niet verplicht het werk dat nog niet gereed is te leveren. De leverancier heeft wel recht op op betaling van de ontstane kosten en op betaling voor de verrichte arbeid. Zodra er werkzaamheden zijn gestart is de minimale annuleringsvergoeding 15% van de afgesproken prijs, die ook geldt als de verrichte arbeid voor de opdrachtgever nog niet tot aantoonbaar resultaat heeft geleid.

9. Overmacht

9.1. Wanneer er sprake is van overmacht bij de leverancier, zal dat direct aan de opdrachtgever worden gemeld. Tijdens de periode van overmacht worden de verplichtingen van de leverancier opgeschort.

9.2. Onder overmacht wordt mede verstaan: (i) overmacht bij toeleveranciers, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door cliënt aan leverancier zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door opdrachtgever aan leverancier is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog, (viii) werkbezetting, (ix) staking, (x) algemene vervoersproblemen en (xi) de onbeschikbaarheid van één of meer personeelsleden bij één van de betrokken partijen.

9.3. Als vast komt te staan dat nakoming door overmacht binnen 60 dagen niet mogelijk is, hebben beide partijen het recht de overeenkomst te ontbinden door een schriftelijke verklaring. De opdrachtgever heeft wel de verplichting het uitgevoerde deel van de opdracht af te nemen en de leverancier hiervoor te betalen.

10. Prijs en betaling

10.1. Alle prijzen zijn in euro's en dienen ook in euro's te worden voldaan.

10.2. Prijzen worden vermeld exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege of door andere instanties worden opgelegd.

10.3. De betalingstermijn van de factuur is 30 dagen na factuurdatum.

10.4. Bij langdurige en/of omvangrijke opdrachten kan de leverancier betaling in termijnen verlangen. De betalingstermijn van een deelfactuur is tevens 30 dagen na factuurdatum.

10.5. De betalingsverplichting geldt ook als de opdrachtgever de geleverde diensten niet gebruikt.

10.6. Bij betalingen later dan 60 dagen na de factuurdatum is tevens de wettelijke rente verschuldigd vanaf de datum die 60 dagen na de factuurdatum ligt. Zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, gemaakt in verband met te late betalingen, zijn voor rekening van de opdrachtgever.

10.7 Bij een opdracht met een periodieke betalingsverplichting van de opdrachtgever geldt dat de leverancier gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste 90 dagen de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Als de opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, heeft deze het recht om de overeenkomst binnen 30 dagen na de kennisgeving te ontbinden door een schriftelijke verklaring. De opdrachtgever is dan wel verplicht tot het betalen van het reeds uitgevoerde werk.

11. Vrijwaring

11.1. De opdrachtgever heeft als inhoudelijk deskundige de plicht de geleverde diensten te controleren op onjuistheden en onzorgvuldigheden en de aansprakelijkheid die daaruit voortvloeit. Hij vrijwaart de leverancier tegen iedere aansprakelijkheid op grond van de huidige of toekomstige wetgeving.

12. Auteursrechten en eigendomsrecht

12.1. Bij betaling van de diensten wordt het publicatierecht overgedragen voor het overeengekomen gebruik.

12.2. De leverancier behoudt zich het recht voor om alle in het kader van de opdracht ontvangen of gegenereerde zaken, producten, toegangsrechten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening onder zich te houden, ondanks een bestaande verplichting tot overdracht, totdat de opdrachtgever alle verschuldigde bedragen aan de leverancier heeft voldaan.

12.3. Als een periodieke betaling is overeengekomen, komt aan opdrachtgever het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.

12.4. Een opdrachtgever die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf.

12.5. Naamsvermelding van de leverancier kan in overleg worden vermeld of weggelaten. De leverancier kan eisen dat haar naam niet wordt vermeld of dat gebruik wordt gemaakt van een pseudoniem.

12.6. Bij ingrijpende wijziging van geleverde tekst die niet de goedkeuring van de leverancier krijgt, kan op grond van de Auteurswet het gebruik van deze tekst verboden worden. In dat geval is de opdrachtgever nog steeds verplicht tot het betalen van het tot dan verrichte werk. Indien deze situatie leidt tot een tussentijdse beëindiging van de overeenkomst, is de opdrachtgever wel verplicht tot het betalen van het uitgevoerde deel van de opdracht.

12.7. De leverancier behoudt het recht geschreven teksten of andere diensten voor eigen promotiedoeleinden te gebruiken in haar portfolio. Voor openbare vermeldingen wordt eerst toestemming gevraagd.

12. Aansprakelijkheid

12.1. De leverancier aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor eventuele schade, gelet op het artikel van privacy en gegevensverwerking en het artikel van vrijwaring. In het geval wordt geoordeeld dat de leverancier geen beroep op het voorgaande toekomt, geldt dat de leverancier jegens de opdrachtgever uitsluitend aansprakelijk is voor vergoeding van de schade tot maximaal het factuurbedrag.

13. Geschillen

13.1. Op elke overeenkomst tussen de leverancier en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. In geval van geschillen, voortvloeiend uit een onderlinge overeenkomst die niet door de partijen kan worden geschikt, zal het geschil worden opgelost met behulp van bemiddeling. De vergoeding van deze kosten zal geschieden volgens het Nederlands recht.

Eerste opstelling 01 Augustus 2014
Laatste bijwerking per 25 Mei 2018
Karin van de Brake

Downloadbare versie op
www.carencommunication.nl

Inschrijving KvK 6819276