

## ALGEMENE CONSUMENTENVOORWAARDEN VOOR HET AFBOUWBEDRIJF IN NEDERLAND

Deze Algemene Consumentenvoorwaarden voor het Afbouwbedrijf (stukadoors afbouwbedrijven, vloeren- en terrazzobedrijven en plafond- en wandmontagebedrijven) in Nederland, gerepresenteerd door de Nederlandse Ondernemersvereniging voor Afbouwbedrijven (NOA), zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis in het kader van de SER Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg en treden in werking per 1 januari 2007. Ze zijn aangepast per 1 april 2013 en 1 januari 2014. Deze voorwaarden zijn door NOA gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Utrecht onder nummer 30171023.

ARTIKEL 1 - Definities  
ARTIKEL 2 - Werkings sfeer  
ARTIKEL 3 - Aanbod  
ARTIKEL 4 - Totstandkoming van de overeenkomst  
ARTIKEL 5 - Verplichtingen van de ondernemer  
ARTIKEL 6 - Verplichtingen van de consument  
ARTIKEL 7 - Meer- en minderwerk  
ARTIKEL 8 - Overmacht  
ARTIKEL 9 - Oplevering  
ARTIKEL 10 - Betaling in termijnen  
ARTIKEL 11 - De eindafrekening  
ARTIKEL 12 - Niet-tijdige betaling  
ARTIKEL 13 - Niet-nakoming van de overeenkomst  
ARTIKEL 14 - Eigendom van tekeningen, ontwerpen e.d.  
ARTIKEL 15 - Garantie  
ARTIKEL 16 - Geschillenregeling  
ARTIKEL 17 - Branche garantie nakoming bindende adviezen  
ARTIKEL 18 - Wijziging algemene voorwaarden

### ARTIKEL 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Consument: natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.

Ondernemer: natuurlijk of rechtspersoon, lid van NOA, die bedrijfsmatig offertes uitbrengt en die stukadoors- en/of afbouw-, vloeren- en/of terrazzo, en/of plafond- en wandmontage werkzaamheden uitvoert en daartoe te verwerken producten levert.

Werk: het totaal van de tussen de consument en de ondernemer overeengekomen werkzaamheden en daarbij door de ondernemer geleverde materialen. NOA: Nederlandse Ondernemersvereniging voor Afbouwbedrijven.

### ARTIKEL 2 - Werkings sfeer

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen ondernemer en consument.

### ARTIKEL 3 - Aanbod

1. Het aanbod voor werk wordt schriftelijk of elektronisch gedaan, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken.
2. Het aanbod wordt voorzien van een dagtekening en is onherroepelijk gedurende 30 dagen na ontvangst.
3. Het aanbod omvat een omschrijving van de te verrichten werkzaamheden en de te leveren materialen die voldoende gedetailleerd is om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken.
4. Het aanbod vermeldt zo precies mogelijk het tijdstip of tijdvak waarop met het werk kan worden begonnen en bevat een aanduiding van de duur van het werk en een vaste dan wel vermoedelijke datum van oplevering.
5. Het aanbod geeft inzicht in de prijs van de materialen en in de prijsvorming methode die voor de uit te voeren werkzaamheden zal worden gehanteerd: aanneemsom of regie.
  - a) Bij de prijsvormingsmethode aanneemsom komen partijen een vast bedrag overeen waarvoor de werkzaamheden zullen worden verricht;
  - b) Bij de prijsvormingsmethode regie doet de ondernemer een nauwkeurige opgave van de prijsfactoren (o.a. uurtarief en eenheidspreisen van de benodigde materialen). De ondernemer geeft op verzoek van de consument een indicatie van de te verwachten uitvoeringskosten door het noemen van een richtprijs, tenzij dat in de gegeven omstandigheden naar het oordeel van de ondernemer in redelijkheid niet mogelijk is.
6. Het aanbod vermeldt de betalingswijze.
7. Het aanbod gaat vergezeld van een exemplaar van deze algemene voorwaarden.

### ARTIKEL 4 - Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de consument, bij voorkeur schriftelijk of elektronisch.

### ARTIKEL 5 - Verplichtingen van de ondernemer

1. De ondernemer zal het werk goed, deugdelijk en naar de bepalingen van de overeenkomst uitvoeren. De werkzaamheden worden verricht binnen de normale werktijden, tenzij anders overeengekomen.
2. De ondernemer neemt bij de uitvoering van het werk de daarop van toepassing zijnde voorschriften in acht zoals deze van kracht zijn of zullen zijn ten tijde van de uitvoering van het werk.
3. De ondernemer is verplicht de consument te wijzen op:
  - onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden, waaronder het werken op een ondeugdelijke ondergrond;
  - onjuistheden in de door de consument verlangde constructies en werkwijzen; gebreken aan de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt verricht;
  - gebreken in of ongeschiktheid van materialen of hulpmiddelen die door de consument ter beschikking zijn gesteld;Eén en ander tenzij de ondernemer deze gebreken of onjuistheden niet kende of redelijkerwijze niet behoorde te kennen.
4. De ondernemer is aansprakelijk voor de schade, tenzij deze hem niet is toe te rekenen.
5. De ondernemer draagt er zorg voor dat het werk wordt verricht door terzake deskundige personen.

6. De ondernemer vrijwaart de consument tegen aanspraken van derden tot vergoeding van schade, voor zover deze door de uitvoering van het werk is toegebracht en te verwijten is aan nalatigheid, onvoorzichtigheid of verkeerde handelingen van de ondernemer zelf dan wel zijn ondergeschikten of andere door hem bij de uitvoering van het werk ingeschakelde hulppersonen

### ARTIKEL 6 - Verplichtingen van de consument

1. De consument stelt de ondernemer in de gelegenheid het werk te verrichten.
2. De consument zorgt er voor dat de ondernemer tijdig kan beschikken over de voor het werk benodigde goedkeuringen (zoals vergunningen e.d.) en de voor het werk te verschaffen gegevens.
3. De consument verschaft de hem ter beschikking staande aansluitingsmogelijkheden ten behoeve van de voor het werk benodigde energie en water. Dekosten van elektriciteit, gas en water komen voor zijn rekening.
4. De consument dient er voor te zorgen dat door derden uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen die niet tot het werk van de ondernemer behoren zodanig zo tijdig worden verricht dat de uitvoering van het werk daar van geen vertraging ondervindt. Indien niettemin vertraging ontstaat, dient de consument de ondernemer daarvan tijdig in kennis te stellen.
5. Indien de aanvang of de voortgang van het werk wordt vertraagd door omstandigheden, als bedoeld in het voorgaande lid, dient de consument de daarmee verband houdende schade en kosten aan de ondernemer te vergoeden indien deze omstandigheden hem kunnen worden toegerekend.
6. Indien de consument een beroep doet op de garantiebepalingen van artikel 15 van deze voorwaarden moet de ondernemer voor het kunnen bepalen van mogelijke aansprakelijkheid in de gelegenheid worden gesteld tot het zonodig verrichten van destructief onderzoek op de voor de consument minst bezwarende wijze.
7. De consument dient gebreken aan het werk binnen bekwame tijd nadat hij deze heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken bij voorkeur schriftelijk aan de ondernemer te melden.
8. De consument draagt het risico voor schade veroorzaakt door:
  - onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;
  - onjuistheden in de door de consument verlangde constructies en werkwijzen;
  - gebreken aan de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt verricht;
  - gebreken in materialen of hulpmiddelen die door de consument ter beschikking zijn gesteld. Dit doet niet af aan de plicht van de ondernemer om de consument te waarschuwen op grond van artikel 5 lid 3.

### ARTIKEL 7 - Meer- en minderwerk

1. Bij de prijsvormingsmethode aanneemsom in de zin van artikel 3 lid 5 kan de consument nadat de overeenkomst is gesloten, in overeenstemming met de prijsvormingsmethode zonder dat een aparte overeenkomst wordt gesloten meer- of minderwerk opdragen, mits het saldo van de daaruit voortvloeiende verrekeringen niet meer bedraagt dan 10% van de prijs van het werk.
2. Meer- of minderwerk voor een totaal bedrag hoger dan 10% van de prijs van het werk wordt behoudens in spoedeisende omstandigheden vooraf schriftelijk of elektronisch overeengekomen.

### ARTIKEL 8 - Overmacht

1. Wordt de uitvoering van het werk voor één der partijen tijdelijk onmogelijk, dan is de wederpartij voor die periode van zijn verplichtingen ontheven.
2. Wordt de uitvoering van het werk voor één der partijen blijvend onmogelijk door een oorzaak die hem niet kan worden toegerekend, dan is de wederpartij gerechtigd de uitvoering van het werk te (doen) beëindigen tegen vergoeding aan de andere partij van de in redelijkheid gemaakte kosten.

### ARTIKEL 9 - Oplevering

1. Bij overschrijding van de opleveringsdatum dan wel het afgesproken tijdvak is de ondernemer verplicht de hierdoor geleden aantoonbare schade te vergoeden, tenzij de overschrijding hem niet kan worden toegerekend.
2. Het werk is opgeleverd wanneer de ondernemer aan de consument heeft meegedeeld dat het werk voltooid is en deze het werk heeft aanvaard.
3. Het werk wordt als opgeleverd beschouwd:
  - wanneer uiterlijk 14 werkdagen zijn verstreken nadat de consument van de ondernemer bij aangetekende brief de mededeling heeft ontvangen dat het werk voltooid is en deze heeft nagelaten het werk binnen die termijn te aanvaarden;
  - wanneer de consument het object waaraan het werk is verricht weer in gebruik neemt, met dien verstande, dat door in gebruikneming van een gedeelte van het werk, dat gedeelte als opgeleverd wordt beschouwd, tenzij het aan in gebruikneming verbonden gevolg (oplevering) niet gerechtvaardigd is.

### ARTIKEL 10 - Betaling in termijnen

Partijen kunnen overeenkomsten dat betaling in termijnen geschiedt in evenredigheid met de voortgang van het werk. Betaling dient in dat geval plaats te vinden uiterlijk twee weken na ontvangst van de rekening.

### ARTIKEL 11 - De eindafrekening

1. Binnen een redelijke termijn na de oplevering dient de ondernemer bij de consument de eindafrekening in.
2. De eindafrekening geeft een duidelijke omschrijving van de werkzaamheden, uitgesplitst naar de oorspronkelijke opdracht, en van het eventueel opgedragen meer- en/of minderwerk.
3. In de eindafrekening wordt een specificatie gegeven van de gebruikte materialen en de kosten daarvan, van de gewerkte uren en de uurtarieven en van de overige kosten. Indien van toepassing wordt verder een specificatie van meeren/of minderwerk opgenomen.

4. De in het vorige lid genoemde specificatie vindt niet plaats voor zover het werk is uitgevoerd voor een aanneemsom, behoudens opgedragen meer- en/of minderwerk.
5. Indien de ondernemer bij de prijsvormingsmethode regie een richtprijs afgeeft, mag deze richtprijs niet meer dan 10% worden overschreden, behoudens meerwerk met inachtneming van het bepaalde in artikel 7. De reden van een eventuele overschrijding van de richtprijs dient uit de specificatie duidelijk te blijken.
6. Betaling van de eindafrekening vindt plaats binnen drie weken na ontvangst van de rekening.

#### ARTIKEL 12 - Niet-tijdige betaling

1. De consument dient het verschuldigde bedrag te betalen vóór het verstrijken van de betalingsdatum. Doet de consument dat niet, dan zendt de ondernemer na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen veertien dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering het openstaande bedrag alsnog te betalen.
2. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, is de ondernemer gerechtigd rente in rekening te brengen vanaf het moment van verzuim. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
3. Door de ondernemer te maken buitengerechtigde kosten om betaling van een schuld af te dwingen, kunnen aan de consument in rekening worden gebracht. De hoogte van deze buitengerechtigde incassokosten is onderworpen aan wettelijke grenzen. Daarvan kan in het voordeel van de consument worden afgeweken.
4. Indien de consument met de betaling van een termijn als bedoeld in artikel 10 in gebreke blijft, is de ondernemer gerechtigd het werk stil te leggen, mits hij de consument schriftelijk of elektronisch heeft gesommeerd tot betaling over te gaan. Het in de vorige zin bepaalde laat het recht van de ondernemer op vergoeding van kosten, schade en rente onverlet.
5. De ondernemer blijft eigenaar van nog niet verwerkte materialen, totdat de consument aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.
6. Indien de ondernemer een aan de consument verschuldigde betaling of schadevergoeding niet tijdig betaalt, is hij in verzuim. Indien de ondernemer na daartoe door de consument te zijn gemaand niet alsnog binnen 10 dagen betaalt, is de consument gerechtigd te handelen overeenkomstig de leden 2 en 3 van dit artikel.

#### ARTIKEL 13 - Niet-nakoming van de overeenkomst

1. Als één van de partijen een verplichting uit de overeenkomst niet nakomt, mag de wederpartij de nakoming van de daartegenover staande verplichting opschorten. Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.
2. Als één van de partijen de overeenkomst niet nakomt, is de wederpartij bevoegd de overeenkomst te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.

#### ARTIKEL 14 - Eigendom van tekeningen, ontwerpen e.d.

1. De door of vanwege de ondernemer verstrekte ontwerpen, afbeeldingen, omschrijvingen, tekeningen, modellen, begrotingen en calculaties e.d. waarvan de ondernemer zich het eigendom wenst voor te behouden, blijven zijn eigendom.
2. Alle met betrekking tot ontwerpen, afbeeldingen, omschrijvingen, tekeningen, modellen e.d. gevestigde rechten (auteursrechten, modelrechten e.d.) worden voorbehouden en dienen te worden geëerbiedigd.

#### ARTIKEL 15 - Garantie

##### Garantie bepalingen Stukadoors- en Afbouwbedrijven

De ondernemer garandeert dat eventuele gebreken in het werk na oplevering gedurende de hierna te noemen perioden kosteloos zullen worden verholpen, tenzij hij aantoonbaar dat het gebrek geen verband houdt met het werk. Ondernemer en consument kunnen ten nadele van de consument afwijken van de hieronder vermelde garantieregelingen. De ondernemer kan slechts een beroep doen op deze afwijking als:

- de ondernemer dit voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst met de consument heeft afgesproken en;
- deze afspraak schriftelijk of elektronisch is vastgelegd.

De bewijslast voor het bestaan van deze afspraak ligt bij de ondernemer. Het voorgaande laat onverlet dat de ondernemer ook na de genoemde perioden voor eventuele gebreken in het werk aansprakelijk kan blijven op grond van de wet. Deze aansprakelijkheid kan zich uitstreken tot de na de hieronder genoemde of onderling afgesproken garantieperioden.

##### Garantie Stukadoorswerk Buiten

1. De ondernemer garandeert dat het aangebrachte stukadoorswerk:

- a) op voldoende wijze aan de ondergrond gehecht zal blijven;
- b) niet zal scheuren in de pleisterlaag, tenzij dit wordt veroorzaakt door de werking van de ondergrond, en alleen voorzover die werking redelijkerwijs door de ondernemer niet kon worden voorzien.

2. De garantie wordt gegeven voor een duur van drie jaar.

##### Garantie Stukadoorswerk Binnen

1. De ondernemer garandeert dat het aangebrachte stukadoorswerk:

- a) op voldoende wijze aan de ondergrond gehecht zal blijven;
- b) niet zal scheuren in de pleisterlaag, tenzij dit wordt veroorzaakt door de werking van de ondergrond, en alleen voorzover die werking redelijkerwijs door de ondernemer niet kon worden voorzien.

2. De garantie wordt gegeven voor een duur van vijf jaar.

##### Garantie bepalingen Vloeren- en Terrazzobedrijven

1. De ondernemer garandeert dat eventuele gebreken in het werk na oplevering gedurende de hierna te noemen perioden kosteloos zullen worden verholpen, tenzij hij aantoonbaar dat het gebrek geen verband houdt met het werk:

- bij terrazzowerk drie jaar;
- bij kunststofvloerafwerking vijf jaar.

2. De garantietermijnen zoals genoemd in lid 1 gelden tenzij de ondernemer en de consument een langere termijn overeenkomen.

3. Kleine onvolkomenheden die geen afbreuk doen aan de bruikbaarheid, de kwaliteit, de duurzaamheid, het uiterlijk en het aanzien van het geleverde werk, vallen buiten de garantie.

4. Indien de ondernemer uiterlijk bij het totstandkomen van de overeenkomst schriftelijke onderhoudsvorschriften heeft verstrekt aan de consument, vervalt de garantie ten aanzien van gebreken die zijn veroorzaakt door het niet conform de voorschriften onderhouden en/of behandelen van het werk. De bewijslast rust op de ondernemer.

5. Het voorgaande laat onverlet dat de ondernemer ook na de genoemde perioden aansprakelijk kan blijven op grond van de wet.

##### Garantie bepalingen Plafond- en Wandmontagebedrijven

De ondernemer garandeert dat eventuele gebreken in het werk na oplevering gedurende een periode van vijf jaar kosteloos zullen worden verholpen, tenzij hij aantoonbaar dat het gebrek geen verband houdt met het werk. Het voorgaande laat onverlet dat de ondernemer ook na de genoemde perioden voor eventuele gebreken in het werk aansprakelijk kan blijven op grond van de wet.

##### Garantie Plafonds

De ondernemer garandeert dat het aangebrachte plafond duurzaam opgehangen wordt aan de bovenliggende constructie.

##### Garantie Wanden

De ondernemer garandeert dat de wanden voldoen aan het bouwbesluit voor wat betreft geluidsisolatie, brandwerendheid en stabiliteit. Vervuiling door rook etc., alsmede eventuele verkleuring door bijvoorbeeld UV-straling is van garantie uitgesloten.

#### ARTIKEL 16 - Geschillenregeling

1. Geschillen tussen de consument en de ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Afbouw, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.
3. Nadat de klacht bij de ondernemer is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer dit wil doen, moet hij de consument vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met in achtname van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

#### ARTIKEL 17 - Branchegarantie nakoming bindende adviezen

1. NOA staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de commissie door haar leden, tenzij het lid het bindend advies binnen twee maanden na de verzending daarvan ter vernietiging aan de rechter voorlegt. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan.
2. Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de consument een schriftelijk of elektronisch beroep doet bij NOA, Postbus 310, 3900 AH Veenendaal, info@noa.nl.
3. NOA verschaft geen nakomingsgarantie indien, voordat het geschil ter zitting door de Geschillencommissie is behandeld en een eindbeslissing is gewezen, van één van de volgende situaties sprake is:
  - aan het lid is surséance van betaling verleend of
  - het lid is failliet verklaard of
  - de bedrijfsactiviteiten zijn feitelijk beëindigd.Bepalend voor deze laatste situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan NOA aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.
4. De garantstelling door NOA is beperkt tot € 5.000,- per bindend advies. NOA verstrekt deze garantstelling onder de voorwaarde dat de consument die op deze garantie een beroep doet, zijn vordering op grond van het bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan NOA overdraagt (cedeert) gelijktijdig met de honorering van zijn beroep op de nakomingsgarantie.

Voor het meerdere heeft NOA een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt. Deze inspanningsverplichting houdt in dat de consument wordt aangeboden zijn vordering voor het meerdere eveneens aan NOA over te dragen, waarna deze organisatie op eigen naam en op kosten van NOA de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument of de consument wordt aangeboden dat NOA op naam van de consument en op kosten van de NOA de (buiten) gerechtelijke incassoprocedure zal voeren, één en ander ter keuze van NOA.

#### ARTIKEL 18 - Wijziging algemene voorwaarden

NOA zal deze voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis.

*Bovenstaande voorwaarden zijn afkomstig uit de consumentenvoorwaarden van de NOA.*

#### ARTIKEL 18. Verwerkersovereenkomst

1. Opdrachtnemer en Opdrachtgever verplichten zich over en weer in overeenstemming met de wetgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens te handelen.
2. Opdrachtnemer heeft geen zeggenschap over de persoonsgegevens die door Opdrachtgever beschikbaar worden gesteld. Zonder noodzaak, gezien de aard van de door de klant verstrekte opdracht, expliciete toestemming van de Opdrachtgever of wettelijke verplichting zal Opdrachtnemer de gegevens niet aan derden verstrekken of voor andere doeleinden verwerken, dan voor de overeengekomen doeleinden.
3. Opdrachtnemer en Opdrachtgever nemen passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens van de Opdrachtgever te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking.
4. De Opdrachtgever is gerechtigd om in overleg met Opdrachtnemer tijdens de looptijd van de overeenkomst door een onafhankelijke deskundige de naleving hiervan te controleren, bijvoorbeeld door middel van het uitvoeren van een audit. De Opdrachtgever zal alle kosten in verband met deze controle dragen.
5. De Autoriteit Persoonsgegevens zal eerst aan de verwerkingsverantwoordelijke een bindende aanwijzing geven voordat de Autoriteit Persoonsgegevens een bestuurlijke boete op kan leggen. De verwerkingsverantwoordelijke zal Opdrachtnemer direct op de hoogte stellen van deze bindende aanwijzing. Opdrachtnemer zal er alles aan doen wat in redelijkheid van haar verwacht kan worden om de naleving mogelijk te maken. Als Opdrachtnemer niet doet wat in redelijkheid van haar gevraagd kan worden waardoor er een boete volgt, of als de Autoriteit Persoonsgegevens direct een boete oplegt omdat sprake is van opzet of ernstige verwijtbare nalatigheid aan de kant van Opdrachtnemer, dan geldt de toepasselijke aansprakelijkheidsbeperking als genoemd in artikel 11.
6. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade in het kader van persoonsgegevens door handelen of nalaten van de subverwerker waarbij de aansprakelijkheidsbeperking uit het artikel 11 geldt. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk in geval van overmacht aan de kant van de subverwerker.
7. Opdrachtnemer kan derden (sub-verwerkers) inschakelen voor het uitvoeren van bepaalde werkzaamheden, bijvoorbeeld als deze Derden over specialistische kennis of middelen beschikken waarover Opdrachtnemer niet beschikt. Als het inschakelen van Derden tot gevolg heeft dat deze Persoonsgegevens gaat verwerken dan Opdrachtnemer met die Derden (schriftelijk) alle verplichtingen uit de overeenkomst opleggen. Met het aangaan van een overeenkomst met Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever toestemming voor het inschakelen van de Derden. Opdrachtgever kan toestemming weigeren maar dit kan in sommige gevallen betekenen dat Opdrachtnemer de Onderliggende opdracht moet beëindigen. Of een opdracht om deze reden moet worden beëindigd, is ter uitsluitende beoordeling aan Opdrachtnemer. Als Opdrachtnemer Derden inschakelt dan zal Opdrachtnemer deze Derden (schriftelijk) alle verplichtingen uit de overeenkomst met Opdrachtgever opleggen.
8. Opdrachtnemer zal de Persoonsgegevens alleen verwerken binnen de Europese Economische Ruimte, tenzij Opdrachtnemer hierover met Opdrachtgever andere afspraken heeft gemaakt. Deze afspraken leggen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk schriftelijk vast, of per e-mail.

#### ARTIKEL 19. Privacy en geheimhouding

1. Opdrachtnemer is zich bewust dat de informatie die Opdrachtgever met Opdrachtnemer deelt en opslaat een geheim en bedrijfsgevoelig karakter heeft. Alle medewerkers van Opdrachtnemer zullen gedurende hun dienstverband en daarna, zoals in hun arbeidsovereenkomst met geheimhoudingsclausule is opgenomen, op verantwoorde wijze met de informatie van Opdrachtgever omgaan.
2. Systeembeheerders van Opdrachtnemer hebben volledige toegang tot de klantgegevens voor de uitvoering van de overeenkomst, het verlenen van support aan Opdrachtgever en het kunnen anonimiseren van de klantgegevens.
3. Andere medewerkers van Opdrachtnemer hebben toegang tot de gegevens van de opdrachtgever die nodig zijn om de verkregen opdracht van opdrachtgever uit te kunnen voeren. Deze toestemming eindigt als één van beide partijen besluit de klantrelatie te beëindigen en als alle uit de overeenkomst voortvloeiende zaken voor de opdrachtgever zijn afgehandeld.
4. Opdrachtnemer houdt de van Opdrachtgever verkregen Persoonsgegevens geheim en verplicht de Medewerkers en eventuele sub-verwerkers ook tot geheimhouding.
5. Als de overeenkomst wordt beëindigd dan zal Opdrachtnemer de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte persoonsgegevens terug overdragen aan Opdrachtgever of, als Opdrachtgever daarom verzoekt, vernietigen. Een kopie van de persoonsgegevens zal worden bewaard als Opdrachtnemer hiertoe op grond van wet- of regelgeving verplicht is.
6. Behoudens toestemming van Opdrachtgever, is Opdrachtnemer niet gerechtigd de informatie die aan hem door Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld aan te wenden tot een ander doel dan waarvoor zij is verkregen. Hierop wordt echter een uitzondering gemaakt in het geval Opdrachtnemer voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele, of strafprocedure waarbij deze informatie van belang kan zijn.

#### ARTIKEL 20. Meldplicht datalekken

1. De AVG vereist dat eventuele datalekken gemeld worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens door de verwerkingsverantwoordelijke van de data. Opdrachtnemer zal daarom zelf geen meldingen doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Uiteraard zal Opdrachtnemer als verwerker de Opdrachtgever juist, tijdig en volledig informeren over relevante incidenten, zodat de Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke aan zijn wettelijke verplichtingen kan voldoen. De Beleidsregels meldplicht datalekken van de Autoriteit Persoonsgegevens geven hierover meer informatie.
2. Als een verwerkingsverantwoordelijke zicht bewust is geworden van een datalek, moet hij dit meteen, waar mogelijk binnen 72 uur melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Is dit niet mogelijk dan moet een verklaring worden gegeven voor de vertraging.
3. De meldplicht is niet van toepassing als het onwaarschijnlijk is dat de inbreuk een hoog risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen.
4. Een verwerkingsverantwoordelijke is verplicht alle inbreuken te documenteren, met inbegrip van de feiten omtrent de inbreuk, de gevolgen en de genomen correctie maatregelen.
5. Voor het bepalen van een datalek gebruikt Opdrachtnemer de AVG en de Beleidsregels meldplicht datalekken als leidraad. Onder een datalek vallen alle beveiligingsincidenten waardoor de bescherming van persoonsgegevens op enig moment is doorbroken of waardoor de persoonsgegevens blootgesteld zijn aan verlies of onrechtmatige verwerking. Het kan bijvoorbeeld gaan om het verlies van een USB-stick of computer, inbraak door een

- hacker, verzending van een e-mail waarin de e-mailadressen zichtbaar zijn voor alle geadresseerden, een malwarebesmetting of een calamiteit zoals brand in een datacenter.
6. Indien de Opdrachtgever een (voorlopige) melding verricht bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n) over een datalek bij Opdrachtnemer, terwijl zonder meer voor de Opdrachtgever duidelijk is dat bij Opdrachtnemer geen sprake is van een datalek, dan is de Opdrachtgever aansprakelijk voor alle door Opdrachtnemer in dat kader geleden schade en kosten, waaronder begrepen de reputatieschade die Opdrachtnemer daardoor lijdt. De Opdrachtgever is daarnaast verplicht een dergelijke melding direct in te trekken.
7. Indien blijkt dat bij Opdrachtnemer sprake is van een datalek, dat door de Opdrachtgever gemeld moet worden aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n), dan zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever daarover zo spoedig mogelijk informeren nadat Opdrachtnemer bekend is geworden met het datalek. Om dit te realiseren zorgt Opdrachtnemer ervoor dat al haar medewerkers in staat zijn en blijven om een datalek te constateren en verwacht Opdrachtnemer van haar opdrachtnemers dat zij Opdrachtnemer in staat stellen om aan de termijn te kunnen voldoen. Voor de duidelijkheid: als er een datalek is bij een leverancier van Opdrachtnemer, dan meldt Opdrachtnemer dit uiteraard ook. Opdrachtnemer is het contactpunt voor de Opdrachtgever. De Opdrachtgever hoeft geen contact op te nemen met de leveranciers van Opdrachtnemer.
8. Opdrachtnemer probeert de Opdrachtgever direct alle informatie te verstrekken die de Opdrachtgever nodig heeft om een volledige melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n) te verrichten. Indien deze informatie nog niet bekend is, bijvoorbeeld omdat het datalek door Opdrachtnemer wordt onderzocht, dan zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever de informatie verstrekken die de Opdrachtgever nodig heeft om in ieder geval eerst een voorlopige melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkene(n) te kunnen verrichten. Hierbij volgt Opdrachtnemer de informatielijst uit de eerdergenoemde beleidsregels. Dit bevat in ieder geval de aard van de inbreuk, een beschrijving van de geconstateerde en de vermoedelijke gevolgen van de inbreuk en de getroffen en te treffen maatregelen om de negatieve gevolgen van het datalek te beperken en te verhelpen.
9. Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever op de hoogte houden over de voortgang en de maatregelen die getroffen worden. Opdrachtnemer maakt hierover afspraken met de primaire contactpersoon bij de initiële melding. In ieder geval houdt Opdrachtnemer de Opdrachtgever op de hoogte in geval van een wijziging van de situatie, het bekend worden van nadere informatie en over de maatregelen die getroffen worden.
10. Opdrachtnemer registreert alle security incidenten en handelt deze volgens een vaste procedure (workflow) af.

#### ARTIKEL 21. Data-koppeling

1. Opdrachtnemer verzamelt gegevens over het gebruik van haar producten. Deze gegevens ondersteunen Opdrachtnemer om inzicht te krijgen of, hoe en hoe vaak bepaalde onderdelen van het product gebruikt worden. Hiermee kan Opdrachtnemer haar producten en dienstverlening verbeteren en zal de gegevens ook uitsluitend hiervoor gebruiken.
2. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat met het aangaan van de overeenkomst hij bij wenst te dragen aan de ontwikkeling van een business intelligence dashboard waarop belangrijke financiële en bedrijfsmatige cijfers en ontwikkelingen grafisch worden gegeven en dat hij hiervoor zijn toestemming verleent.
3. Opdrachtnemer zal voor het leveren van de Producten data van de Opdrachtgever opslaan. Opdrachtgever blijft eigenaar van de relevante data. Opdrachtgever kan een kopie van de relevante data verkrijgen.
4. Indien de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer eindigt, worden de data terug overgedragen of, als Opdrachtgever daarom verzoekt, vernietigd.

#### ARTIKEL 22. Overige bepalingen

1. Als Opdrachtnemer op locatie van Opdrachtgever Werkzaamheden verricht, garandeert Opdrachtgever een geschikte werkplek, die voldoet aan de wettelijk gestelde ARBO-normen en aan andere toepasselijke regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden. Opdrachtgever dient e voor zorg te dragen dat Opdrachtnemer in dat geval wordt voorzien van kantoor ruimte en overige faciliteiten die naar het oordeel van Opdrachtnemer noodzakelijk of nuttig zijn om de Overeenkomst uit te voeren en die voldoen aan alle daaraan te stellen (wettelijke) vereisten. Met betrekking tot beschikbaar gestelde (computer)faciliteiten is Opdrachtgever verplicht voor continuïteit zorg te dragen onder meer door middel van afdoende back-up, veiligheid en viruscontrole procedures. Opdrachtnemer zal viruscontrole procedures toepassen wanneer Opdrachtnemer van de faciliteiten van Opdrachtgever gebruik maakt.
2. Opdrachtgever zal geen bij de uitvoering van de Werkzaamheden betrokken Medewerkers 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 en gedurende de 12 maanden daarna. In geval Opdrachtgever voornoemde niet nakomt, heeft de Opdrachtgever die de verplichting niet nakomt jegens de Opdrachtnemer de verplichting een dadelijk en ineens zonder sommatie of andere voorafgaande verklaring opeisbare boete van € 25.000,- per overtreding plus een dadelijk en ineens zonder sommatie of andere voorafgaande verklaring opeisbare boete van € 1.000,- voor iedere dag dat de niet-nakoming voortduurt zonder dat enige ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst vereist is, te voldoen aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer behoudt tevens het recht op schadevergoeding.
3. Bepalingen in de Opdracht die uitdrukkelijk of naar hun aard ook na afloop of beëindiging van de Opdracht van kracht dienen te blijven, blijven na afloop of beëindiging van kracht, waaronder mede begrepen de artikelen 6, 8, 9, 11, 18 en 22.

#### ARTIKEL 23. Toepasselijk recht en forumkeuze

1. De Overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.
2. Alle geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Opdrachtnemer gevestigd is.
3. Het bepaalde in lid 1 en 2 van dit artikel laat onverlet de mogelijkheid van Opdrachtgever om een geschil voor te leggen bij de Opdrachtnemer.

#### **ARTIKEL 24. Reparatieclausule nietigheden**

1. Als enige bepaling uit deze algemene voorwaarden of uit de onderliggende Opdracht/Overeenkomst geheel of ten dele nietig en/of niet geldig en/of niet afdwingbaar mocht zijn, dit ten gevolge van enig wettelijk voorschrift, rechterlijke uitspraak dan wel anderszins, dan zal dit geen enkel gevolg hebben voor de geldigheid van alle andere bepalingen van deze algemene voorwaarden of de onderliggende Opdracht/Overeenkomst.
2. Als op enige bepaling in de Opdracht of op een gedeelte van de Opdracht rechtens geen beroep kan worden gedaan, blijft het overige gedeelte van de Opdracht onverminderd van kracht, met dien verstande dat de bepaling op het gedeelte waarop geen beroep kan worden gedaan, geacht moet worden zodanig te zijn aangepast dat een beroep daarop wel mogelijk is, waarbij de intentie van partijen met betrekking tot de oorspronkelijke bepaling c.q. het oorspronkelijke gedeelte zoveel mogelijk in stand blijft.