

## FENDORSE - ALGEMENE VOORWAARDEN

### 1. Definities

1. In deze FENDORSE-voorwaarden worden de volgende begrippen met een beginhoofdletter gebruikt, zowel in enkelvoud als in meervoud. Onder deze begrippen wordt verstaan:

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <i>Bijlage:</i>                | Aanhangsel bij de FENDORSE-voorwaarden met specifieke bepalingen ten aanzien van de te leveren Dienst;   |
| <i>Dienst:</i>                 | De door Fendorse krachtens de Overeenkomst aan Opdrachtgever te leveren diensten, inclusief, indien van toepassing, resultaten van diensten;   |
| <i>IE-rechten:</i>             | Alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, zoals auteursrechten, merkrechten, octrooirechten, modelrechten, handelsnaamrechten, databankrechten en naburige rechten, alsmede rechten op knowhow en eenlijnsprestaties; |
| <i>Opdrachtgever:</i>          | De natuurlijke- of rechtspersoon die een Overeenkomst heeft gesloten of zal sluiten met Fendorse;  |
| <i>Overeenkomst:</i>           | De overeenkomst tussen Fendorse en Opdrachtgever betreffende levering van de Dienst;   |
| <i>Partijen:</i>               | Fendorse en Opdrachtgever;   |
| <i>Persoonsgegevens:</i>       | Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 Algemene Verordening Gegevensbescherming;   |
| <i>FENDORSE-voorwaarden:</i>   | Deze voorwaarden van Fendorse inclusief alle toepasselijke Bijlagen.   |
| <i>Verwerkersovereenkomst:</i> | De overeenkomst zoals bedoeld in artikel 28 lid 3 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, welke als Bijlage bij deze FENDORSE-voorwaarden is toegevoegd.  |

### 2. Algemeen

- 2.1. De FENDORSE-voorwaarden zijn van toepassing op en maken onlosmakelijk deel uit van alle aanbiedingen en offertes van Fendorse, Overeenkomsten en alle andere eventuele daarmee samenhangende rechtshandelingen tussen Fendorse en Opdrachtgever, danwel zijn rechtsopvolger. Naast deze FENDORSE-voorwaarden zijn ook de specifieke Bijlage(n) van de FENDORSE-voorwaarden van toepassing die tussen Fendorse en Opdrachtgever zijn overeengekomen.
- 2.2. Wanneer in de FENDORSE-voorwaarden wordt aangegeven dat een handeling schriftelijk dient te geschieden, wordt daarmee ook bedoeld per e-mail.
- 2.3. Afwijkingen van de FENDORSE-voorwaarden zijn alleen geldig als deze uitdrukkelijk schriftelijk door Fendorse en Opdrachtgever zijn overeengekomen en hebben alleen gelding voor de specifieke overeenkomst waarvoor zij zijn overeengekomen.

- 2.4. De FENDORSE-voorwaarden hebben te allen tijde voorrang op eventueel door Opdrachtgever gehanteerde inkoop- of andere voorwaarden.
- 2.5. Als deze FENDORSE-voorwaarden eenmaal van toepassing zijn geweest op een rechtsverhouding tussen Fendorse en Opdrachtgever, wordt Opdrachtgever geacht bij voorbaat te hebben ingestemd met de toepasselijkheid van deze FENDORSE-voorwaarden op daarna gesloten en te sluiten Overeenkomsten.
- 2.6. Indien en voor zover enige bepaling van de FENDORSE-voorwaarden nietig wordt verklaard of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de FENDORSE-voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Partijen zullen in dat geval in overleg een nieuwe bepaling vaststellen ter vervanging van de nietige/vernietigde bepaling, waarbij zoveel mogelijk de strekking van de nietige/vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.
- 2.7. Bij tegenstrijdigheid tussen bepalingen uit een Overeenkomst en de FENDORSE-voorwaarden, hebben de bepalingen uit de Overeenkomst voorrang. Bij tegenstrijdigheid tussen de FENDORSE-voorwaarden en een specifieke Bijlage hebben de bepalingen uit de specifieke Bijlage(n) voorrang.
- 2.8. Elektronische communicatie tussen Partijen wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending, tenzij het tegendeel wordt bewezen.

### **3. Offertes en totstandkoming Overeenkomst**

- 3.1. Offertes en andere aanbiedingen van Fendorse zijn vrijblijvend en moeten worden beschouwd als een uitnodiging tot het doen van een aanbod tot het aangaan van een Overeenkomst, tenzij door Fendorse schriftelijk anders is aangegeven.
- 3.2. Aanbiedingen en offertes verliezen hun geldigheid na verloop van vier weken na dagtekening, tenzij schriftelijk anders is aangegeven.
- 3.3. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Fendorse verstrekte gegevens waarop Fendorse zijn aanbieding baseert. Indien die gegevens niet juist of volledig blijken te zijn, heeft Fendorse het recht om de aanbieding te wijzigen.
- 3.4. Een Overeenkomst komt tot stand door schriftelijke bevestiging door Opdrachtgever van een ongewijzigde geldige offerte en/of aanbieding van Fendorse.

### **4. Uitvoering van de Overeenkomst en levering**

1. Fendorse zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap en techniek. De tussen Fendorse en Opdrachtgever te sluiten Overeenkomst draagt het karakter van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst Fendorse uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven in de Overeenkomst. Eventuele afspraken over een service-niveau (Service Level Agreement) worden steeds schriftelijk overeengekomen.
2. Partijen bepalen in de Overeenkomst de leveringstermijnen en –data alsmede de plaats en wijze waarop de Diensten worden geleverd en/of opgeleverd. De doorlooptijd van een opdracht is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die Opdrachtgever verstrekt en de medewerking van Opdrachtgever en relevante derden. Genoemde leveringstermijnen gelden dan ook niet als fatale termijnen, tenzij Partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen. In het geval van een (dreigende) overschrijding van een (leverings)termijn zullen Partijen zo spoedig mogelijk in overleg treden, teneinde passende maatregelen te nemen.

3. Indien is overeengekomen dat de Overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, is Fendorse gerechtigd de aanvang van de Diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
4. Fendorse is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wijzigen of aanvullen; indien dergelijke aanwijzingen wel worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van Fendorse en zal Fendorse hiervan melding maken aan Opdrachtgever.
5. Fendorse is gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk door derden te laten uitvoeren althans derden bij de uitvoering van de Overeenkomst in te schakelen.
6. Diensten zullen tussen partijen gelden als geaccepteerd indien Opdrachtgever niet binnen vijf (5) werkdagen na aflevering van de betreffende Diensten schriftelijk gedetailleerd heeft onderbouwd waarom de Diensten niet worden geaccepteerd. Fendorse dient dan binnen een redelijke termijn de Diensten te vervangen of aan te passen. Als Opdrachtgever de Diensten weer niet accepteert, zullen partijen de acceptatieprocedure nogmaals doorlopen. Deze procedure zal telkens worden herhaald indien tijdens de hernieuwde acceptatietest wederom door Opdrachtgever wordt onderbouwd waarom de Diensten niet worden geaccepteerd.
7. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, producten, informatie/data, documenten of programma's die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst tot stand worden gebracht of gebruikt worden, gaat over op Opdrachtgever op het moment dat deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever of een hulppersoon van Opdrachtgever worden gebracht.

## **5. Prijzen en betalingsvoorwaarden**

- 5.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
- 5.2. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, hebben prijsindicaties, begrotingen, budgetten en/of voorcalculaties van Fendorse slechts een indicatief karakter en kunnen daaraan geen rechten of verwachtingen worden ontleend. Alleen wanneer partijen dat zijn overeengekomen, is Fendorse verplicht om Opdrachtgever te informeren wanneer een voorcalculatie of begroting overschreden wordt.
- 5.3. Partijen zullen in de Overeenkomst de datum of data waarop Fendorse de vergoeding voor Diensten aan Opdrachtgever in rekening brengt, vastleggen. Facturen worden door Opdrachtgever betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal Opdrachtgever binnen veertien (14) dagen na factuurdatum betalen.
- 5.4. Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is Opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. Indien Opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan leverancier de vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten voor externe deskundigen.
- 5.5. Fendorse heeft het recht Diensten die zich nog onder Fendorse bevinden onder zich te houden wanneer Opdrachtgever niet aan zijn betalingsverplichting voldoet, totdat Opdrachtgever wel aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan, ongeacht of de betalingsachterstand betrekking heeft op de Diensten die Fendorse nog onder zich houdt.
- 5.6. Fendorse is gerechtigd om gedurende de looptijd van een Overeenkomst de prijzen voor zijn Diensten jaarlijks, met ingang van 1 januari, te verhogen conform het prijsindexcijfer van het

voorgaande kalenderjaar, zoals gepubliceerd door het CBS (Consumentenprijsindex “Alle huishoudens”), vermeerderd met ten hoogste vijftien procent (15%). Fendorse is gerechtigd de kostenverhoging op een latere datum door te voeren indien hij dat vanuit administratief oogpunt wenselijk acht.

- 5.7. Aanmerkingen of klachten over verzonden facturen, nota's en declaraties dienen binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de betreffende factuur, nota of declaratie schriftelijk kenbaar te zijn gemaakt bij gebreke waarvan zij gelden als geaccepteerd. Dergelijke klachten schorten de verplichting tot betaling niet op.
- 5.8. Fendorse is gerechtigd Opdrachtgever tussentijds en/of op basis van voorschotten te factureren, te verrekenen dan wel zekerheid voor nakoming door Opdrachtgever te verlangen.
- 5.9. Opdrachtgever gaat akkoord met elektronische facturatie door Fendorse.

## **6. Wijziging van de opdracht, c.q. meerwerk**

- 6.1. Opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de Overeenkomst kan worden beïnvloed indien tussentijds de omvang van de Overeenkomst wordt uitgebreid en/of gewijzigd. Indien de tussentijdse wijziging het overeengekomen honorarium beïnvloedt, zal Fendorse dit Opdrachtgever zo spoedig mogelijk melden.
- 6.2. Indien op grond van een wijziging van de Overeenkomst als gevolg van extra verzoeken of wensen van Opdrachtgever, door Fendorse extra werkzaamheden moeten worden verricht (meerwerk), zullen deze werkzaamheden op nacalculatiebasis aan de hand van de op dat moment gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 6.3. Fendorse is gerechtigd dit meerwerk zonder (voorafgaande) schriftelijke toestemming van Opdrachtgever uit te voeren voor zover de kosten die dit meerwerk met zich meebrengt niet meer bedragen dan tien procent (10%) van de oorspronkelijk overeengekomen totale vergoeding.
- 6.4. Indien de kosten voor meerwerk meer dan tien procent (10%) bedragen, zal Fendorse Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. Partijen zullen dan in onderling overleg de te nemen maatregelen bespreken.

## **7. Verplichtingen Opdrachtgever**

- 7.1. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens en/of inlichtingen, waarvan Fendorse aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, waaronder informatie ten aanzien van door Fendorse in acht te nemen wet- en regelgeving die specifiek is voor de branche van Opdrachtgever, tijdig aan Fendorse worden verstrekt en zal alle door Fendorse verlangde medewerking verlenen. Offertes en aanbiedingen van Fendorse alsmede de daarna gesloten Overeenkomst, zijn gebaseerd op de informatie die door Opdrachtgever is verstrekt.
- 7.2. Indien voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Fendorse worden verstrekt, heeft Fendorse het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan geldende gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 7.3. Voor zover in het kader van de Overeenkomst door Fendorse gebruikersnamen en/of wachtwoorden worden verstrekt, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor deze gebruikersnamen

en/of wachtwoorden en is hij geheel en zelfstandig aansprakelijk voor eventueel misbruik dat van de gebruikersnamen en wachtwoorden wordt gemaakt, tenzij zulk misbruik het gevolg is van opzet of grove schuld aan de zijde van Fendorse.

- 7.4. Voor zover in het kader van de Overeenkomst door Fendorse gebruikersnamen en/of wachtwoorden worden verstrekt, is het Opdrachtgever zonder toestemming van Fendorse verboden deze gebruikersnamen en/of wachtwoorden aan derden te verstrekken.

## **8. (Tussentijdse) beëindiging en de gevolgen daarvan**

- 8.1. Een Overeenkomst gaat in op de datum als beschreven in artikel 3 voor de periode zoals tussen Partijen schriftelijk is overeengekomen en eindigt van rechtswege op de tussen Partijen overeengekomen datum of op het moment dat het verlenen van de Diensten is voltooid.
- 8.2. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, kunnen Partijen de Overeenkomst niet tussentijds opzeggen.
- 8.3. Elke Partij is gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden in geval van faillissement of surséance van betaling van de andere Partij, alsmede in het geval van stillegging of liquidatie van het bedrijf van de andere Partij anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of indien de beslissende zeggenschap over het bedrijf van de andere Partij wijzigt.
- 8.4. Ontbinding van de Overeenkomst op grond van toerekenbare tekortkoming is alleen geoorloofd na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn wordt gesteld voor zuivering van de tekortkoming, tenzij anders bepaald in deze FENDORSE-voorwaarden of anders is voorgeschreven in de wet.
- 8.5. In geval van ontbinding van de Overeenkomst, vindt geen ongedaanmaking plaats van hetgeen Fendorse reeds heeft geleverd en/of heeft verricht en de daarmee samenhangende betalingsverplichting, tenzij Opdrachtgever bewijst dat Fendorse ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Fendorse vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen Fendorse ter uitvoering van de Overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 8.6. In het geval van ontbinding van de Overeenkomst, komen alle aan Opdrachtgever verleende rechten te vervallen. Opdrachtgever is niet langer gerechtigd om van de Dienst gebruik te maken.
- 8.7. Artikelen die gezien hun aard bestemd zijn om na het einde van de Overeenkomst van toepassing te blijven, blijven onverminderd van kracht na beëindiging van de Overeenkomst.

## **9. IE-Rechten**

- 9.1. Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald, rusten alle IE-Rechten die rusten op al de in het kader van de Overeenkomst verleende Diensten alsmede op alle andere materialen of informatie die Fendorse ter beschikking heeft gesteld, uitsluitend bij Fendorse en/of zijn licentiegevers.
- 9.2. Niets in deze FENDORSE-voorwaarden en/of de Overeenkomst impliceert een overdracht van IE-Rechten. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend het niet-exclusieve en niet-overdraagbare gebruiksrecht op de Diensten voor de in de Overeenkomst vastgestelde doeleinden en onder de in de Overeenkomst bepaalde voorwaarden. Indien niet schriftelijk anders is bepaald, geldt het verleende gebruiksrecht alleen voor Nederland.

- 9.3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent IE-Rechten uit de resultaten van Diensten te verwijderen of te wijzigen.
- 9.4. Fendorse doet uitdrukkelijk geen afstand van zijn persoonlijkheidsrechten genoemd in artikel 25 Auteurswet.
- 9.5. Het is Fendorse toegestaan de Diensten en de voor de uitvoering van de Overeenkomst gebruikte materialen, zoals ontwerpen, tekeningen, films, software, (elektronische) bestanden, rapporten, formats en interviews, te gebruiken ten behoeve van eigen promotie en/of publiciteit, tenzij anders bepaald in de Overeenkomst.
- 9.6. Fendorse behoudt zich het recht voor om technische beschermingsmaatregelen in de Diensten aan te brengen. Het is Opdrachtgever niet toegestaan deze technische beschermingsmaatregelen te omzeilen of voor dat doel middelen aan te bieden.
- 9.7. Fendorse vrijwaart Opdrachtgever voor rechtsvorderingen van derden die gebaseerd zijn op de bewering dat door Fendorse zelf ontwikkelde (delen van) de Diensten inbreuk maken op enig in Nederland geldend IE-Recht onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Fendorse onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de rechtsvordering en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Fendorse. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Fendorse verlenen om zich, indien nodig in naam van Opdrachtgever, tegen deze rechtsvorderingen te verweren.
- 9.8. De hierboven vermelde verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt met:
  - (i) door Opdrachtgever aan Fendorse ter beschikking gestelde materialen; en/of
  - (ii) wijzigingen die Opdrachtgever in de Dienst heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen.
- 9.9. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Fendorse zelf ontwikkelde Diensten inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend IE-Recht of indien naar het oordeel van Fendorse een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Fendorse zo mogelijk zorg dragen dat Opdrachtgever de Dienst (of iets functioneel gelijkwaardigs) ongestoord kan blijven gebruiken. Indien Fendorse naar zijn uitsluitend oordeel niet of niet anders dan op voor hem (financieel) onredelijk bezwarende wijze kan zorg dragen dat Opdrachtgever de geleverde Dienst ongestoord kan blijven gebruiken, zal Fendorse het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding terugnemen. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichting van Fendorse wegens schending van IE-Rechten van een derde is geheel uitgesloten.

## **10. Privacy**

- 10.1. Indien in het kader van het verrichten van de Diensten door Fendorse Persoonsgegevens van klanten van Opdrachtgever moeten worden verwerkt, moet Fendorse als “Verwerker” in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en Opdrachtgever als “Verwerkingsverantwoordelijke” worden aangemerkt.
- 10.2. Persoonsgegevens worden verwerkt conform de Verwerkersovereenkomst.

## **11. Vertrouwelijkheid**

- 11.1. Partijen zullen alle informatie die zij van elkaar verkrijgen in welke vorm dan ook - schriftelijk, mondeling, elektronisch of tastbaar -, waaronder begrepen - maar niet beperkt tot - software,

(source)code, programma's, applicaties, klantgegevens, knowhow, technische specificaties, documentatie ("Vertrouwelijke Informatie") als strikt vertrouwelijk behandelen en geheim houden.

- 11.2. Partijen zullen de Vertrouwelijke Informatie alleen gebruiken voor de doeleinden waarvoor zij zijn verstrekt en zij zullen daarbij tenminste dezelfde zorgplicht en waarborg in acht nemen die gelden ten aanzien van eigen interne vertrouwelijke informatie. Partijen zullen de Vertrouwelijke Informatie alleen verstrekken aan werknemers voor zover dat noodzakelijk is in het kader van de (uitvoering van de) Overeenkomst.
- 11.3. De verplichtingen tot geheimhouding van de Vertrouwelijke Informatie zijn niet van toepassing in zoverre de Partij die informatie ontving, kan aantonen dat de betreffende informatie:
  - i) reeds aan hem bekend was ten tijde van ontvangst;
  - ii) reeds publiekelijk bekend was ten tijde van ontvangst;
  - iii) publiekelijk bekend is geworden na ontvangst zonder dat dit aan de ontvangende Partij kan worden toegerekend;
  - iv) op een rechtmatige wijze van een derde partij is ontvangen tezamen met het recht om het vrij van enige verplichting tot geheimhouding te openbaren;
  - v) op grond van wet- of regelgeving of ingevolge een rechterlijk bevel moet worden verstrekt en de verstrekende Partij de andere Partij van een dergelijke verplichte openbaarmaking op de hoogte heeft gesteld;
  - vi) openbaar is gemaakt met goedkeuring van de verstrekende Partij.
- 11.4. Elk der Partijen zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst evenals 1 (een) jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande toestemming van de andere Partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de Overeenkomst, in dienst nemen danwel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

## **12.Aansprakelijkheid**

- 12.1. De aansprakelijkheid van Fendorse wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van zijn verplichtingen en/of uit hoofde van onrechtmatige daad is beperkt tot de vergoeding van door Opdrachtgever geleden directe schade tot maximaal het bedrag dat in het voorkomende geval door de verzekering van Fendorse wordt uitgekeerd, dan wel tot maximaal het bedrag van de voor de uitvoering van de Overeenkomst bedongen vergoeding, waarbij in geval van duurovereenkomsten de bedongen vergoeding voor een jaar zal gelden.
- 12.2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - i) redelijke kosten die Opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Fendorse aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door of op vordering van Opdrachtgever wordt ontbonden;
  - ii) redelijke kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Fendorse op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
  - iii) redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze Overeenkomst;

- iv) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze Overeenkomst.
- 12.3. Iedere aansprakelijkheid van Fendorse voor andere dan directe schade (“indirecte schade”), waaronder begrepen - maar niet beperkt tot - gevolgschade, verlies en/of beschadiging van gegevens winstderving en omzetcerving, is uitgesloten.
- 12.4. De in voorgaande leden van dit artikel genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Fendorse of diens leidinggevenden (“eigen handelen”).
- 12.5. De aansprakelijkheid van Fendorse wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien Opdrachtgever zijn onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de toerekenbare tekortkoming wordt gesteld, en Fendorse ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen, behoudens in geval van een blijvende toerekenbare tekortkoming. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Fendorse in staat is adequaat te reageren.
- 12.6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Fendorse meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Fendorse vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering.
- 12.7. Het gebruik door Opdrachtgever van de Diensten komt volledig voor eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Fendorse accepteert geen aansprakelijkheid voor het gebruik dat Opdrachtgever van de Diensten maakt. Opdrachtgever vrijwaart Fendorse voor enige aanspraken van derden voortvloeiende uit het gebruik van de Diensten door Opdrachtgever.

### **13. Overmacht**

- 13.1. Er is geen sprake van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst door Partijen indien sprake is van overmacht.
- 13.2. Onder overmacht wordt onder meer begrepen onderbrekingen van de toelevering van elektriciteit, stakingen, oproer, overheidsmaatregelen, brand, natuurrampen, overstromingen, tekortkomingen van toeleveranciers van Partijen, tekortkomingen van door Partijen ingeschakelde derden, storingen in verbinding met internet, hardwarestoringen, storingen in (telecommunicatie)netwerken en andere onvoorziene omstandigheden.
- 13.3. Indien de overmacht tenminste dertig (30) dagen voortduurt, zijn Partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder dat zij gehouden zijn tot vergoeding van enige schade, ongedaanmaking of compensatie ter zake deze ontbinding.
- 13.4. Indien Fendorse ten tijde van de overmacht nog gedeeltelijk kan presteren, dan wel heeft gepresteerd, is hij gerechtigd deze prestatie te verrichten en afzonderlijk te factureren, als betrof het een afzonderlijke Overeenkomst.

### **14. Overdracht van rechten en verplichtingen**

- 14.1. De rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst kunnen door Partijen slechts aan derden worden ge(sub)licentieerd en/of overgedragen, indien de wederpartij hiermee schriftelijk akkoord gaat.



**15. Schikking en bemiddeling**

- 15.1. Indien een geschil tussen Partijen niet naar tevredenheid kan worden opgelost, zal het geschil, alvorens het voor te leggen aan de rechter, worden voorgelegd aan daartoe gemachtigde vertegenwoordigers van Partijen om de mogelijkheden van een schikking te beproeven, dan wel aan een onafhankelijke mediator ter bemiddeling.

**16. Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

- 16.1. Op deze Algemene Voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing
- 16.2. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
- 16.3. Enige geschillen die tussen Fendorse en Opdrachtgever ontstaan in het kader van of in verband met deze Overeenkomst zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van Rotterdam.

## **BIJLAGE: CONSULTANCY**

### **Artikel 1 Toepasselijkheid**

1. De in deze Bijlage vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van de FENDORSE-voorwaarden van toepassing indien Opdrachtgever van Fendorse Diensten afneemt op het gebied van consultancy en/of training, ofwel het inhuren van professionals op uurbasis met een inspanningsverplichting, hierna te noemen "Consultancy".

### **Artikel 2 Consultancy**

1. Alle door Fendorse verleende Consultancy diensten zullen worden verricht in overeenstemming met en onder de voorwaarden van de bepalingen van de Overeenkomst.
2. Fendorse zal bij het verrichten van de Diensten de grootst mogelijke zorgvuldigheid ten aanzien van de belangen van Opdrachtgever in acht nemen. In het bijzonder draagt Fendorse zorg voor geheimhouding van alle door Opdrachtgever in het kader van de Overeenkomst aan Fendorse ter beschikking gestelde gegevens en informatie.
3. Indien de Overeenkomst is aangegaan met betrekking tot Consultancy diensten verleend door een bepaalde persoon, is Fendorse steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door een of meer andere, gelijk gekwalificeerde, personen.
4. Voor zover de Consultancy diensten worden geleverd bij Opdrachtgever, zal Opdrachtgever zorg dragen voor een adequate en veilige werkplek. Opdrachtgever zal erop toezien dat medewerkers van Fendorse op de hoogte worden gebracht van eventuele lokale gezondheids- en veiligheidsvoorschriften.
5. Opdrachtgever zal erop toezien dat zijn werknemers en andere onafhankelijke contractpartijen volledig meewerken met (medewerkers van) Fendorse in verband met de verlening van Consultancy diensten en hen op adequate wijze voorzien van alle informatie die in redelijkheid benodigd is voor de goede uitvoering van de Consultancy diensten.

### **Artikel 3 Tarieven en werktijden**

1. Het door Fendorse gehanteerde dagtarief voor Consultancy diensten is gebaseerd op dagen van [acht uur]. Opdrachtgever zal Fendorse de bij de verlening van dergelijke diensten gemaakte reiskosten en onkosten vergoeden, mits anders bepaald in Overeenkomst.
2. Opdrachtgever kan tevens training van Fendorse bestellen (geplande lessen op locatie bij Fendorse of on-site) tegen tarieven en op die dagen zoals in onderling overleg overeengekomen in de Overeenkomst.

## **BIJLAGE: LEADGENERATIE**

### **Artikel 1 Toepasselijkheid**

1. De in deze Bijlage vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van de FENDORSE-voorwaarden van toepassing indien Opdrachtgever van Fendorse Diensten afneemt op het gebied van leadgeneratie, hierna te noemen "Leadgeneratie".

### **1. Artikel 2 Aard van de werkzaamheden ter zake Leadgeneratie**

1. Opdrachtgever erkent dat de werkzaamheden ter zake Leadgeneratie altijd zullen worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting. Daar Fendorse bij de uitvoering van de werkzaamheden als in eerste lid bedoeld afhankelijk is van externe factoren zoals bijvoorbeeld continu veranderende algoritmen van zoekmachine dienstverleners en (online) platformen, kan Fendorse geen enkele garantie voor een te behalen resultaat geven.
2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is het gebruik dat Opdrachtgever maakt van een door Fendorse afgegeven advies steeds voor rekening en risico van Opdrachtgever.
3. Opdrachtgever erkent dat een opdracht ter zake Leadgeneratie geen koop van (Persoons)gegevens inhoud. Een opdracht ter zake Leadgeneratie houdt in dat Fendorse namens Opdrachtgever, onder diens instructies en verantwoordelijkheid, leads genereert.
4. Bij de werkzaamheden ter zake Leadgeneratie is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het vaststellen van een doel en grondslag, zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevens bescherming, voor het verwerken van Persoonsgegevens. Fendorse verwerkt Persoonsgegevens slechts ter uitvoering van de Opdrachtgever verstrekte opdracht. Opdrachtgever vrijwaart Fendorse volledig tegen alle claims van derde partijen, waaronder begrepen - maar niet beperkt tot - boetes opgelegd door toezichthoudende instanties, die op enigerlei wijze gebaseerd zijn op de stelling dat er geen geldig doel en/of geldige grondslag is om Persoonsgegevens in het kader van de overeengekomen opdracht te verwerken.

## **BIJLAGE: VERWERKERSOVEREENKOMST**

### **Artikel 1 Toepasselijkheid**

1. De in deze Bijlage vermelde bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van de FENDORSE-voorwaarden van toepassing indien Fendorse namens Opdrachtgever Persoonsgegevens verwerkt. De artikelen van deze Bijlage tezamen zijn te beschouwen als een Verwerkersovereenkomst. In de Overeenkomst is vastgelegd welke Persoonsgegevens Fendorse namens Opdrachtgever verwerkt.

### **Artikel 2 Scope en doelbinding**

1. Onderwerp van deze Verwerkersovereenkomst is het maken van afspraken over het verwerken van Persoonsgegevens zoals bedoeld in artikel 28 lid 3 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
2. Op basis van de vigerende wet- en regelgeving en in het kader van het verwerken van persoonsgegevens onderscheiden en erkennen Partijen respectievelijk de volgende rollen (inclusief de daarbij behorende verantwoordelijkheden): Opdrachtgever is verwerkingsverantwoordelijke, Fendorse wordt beschouwd als verwerker, eventueel door Fendorse ingeschakelde derde die Persoonsgegevens verwerkt is sub-verwerker.
3. Fendorse verwerkt in het kader van de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden en diensten, de persoonsgegevens slechts in opdracht en op instructies van Opdrachtgever. Indien de instructies niet opgevolgd kunnen worden binnen de overeengekomen werkzaamheden en diensten, treden Partijen in overleg over de (financiële) gevolgen van opvolgen. Fendorse zal Opdrachtgever op de hoogte stellen indien een door Opdrachtgever gegeven instructie volgens Fendorse in strijd is met de vigerende wet- en regelgeving ter zake het verwerken van Persoonsgegevens.
4. Fendorse zal in het kader van de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden en diensten, de Persoonsgegevens alleen ten behoeve van Opdrachtgever verwerken, waarbij het Fendorse niet is toegestaan de Persoonsgegevens van Opdrachtgever voor eigen doeleinden, anders dan overeengekomen, te verwerken en/of aan derden te verstrekken.

### **Artikel 3 Geheimhouding**

1. Ieder der partijen zal alle redelijkerwijs te nemen maatregelen treffen teneinde de geheimhouding van vertrouwelijke informatie te waarborgen voor zover zulks mogelijk is in verband met de uitvoering van de Overeenkomst.
2. De van Opdrachtgever verkregen gegevens en door Fendorse te verwerken Persoonsgegevens zullen door Fendorse niet aan derden worden verstrekt, tenzij er door de Opdrachtgever schriftelijk toestemming is verleend, of tenzij het voor de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden en Diensten, de nakoming van een wettelijke verplichting, een verzoek van een autoriteit, of gerechtelijke uitspraak noodzakelijk is.
3. Fendorse draagt er zorg voor dat de gegevens aan personeel van Partijen alleen op need-to-know basis worden verstrekt, en dat alleen het personeel dat belast is met het uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden of Diensten toegang heeft tot de (de verwerking van) Persoonsgegevens.

### **Artikel 4 Technische en organisatorische maatregelen**

1. Partijen zullen zorgdragen voor de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval begrepen wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

2. Fendorse legt passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer om Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich meebrengen. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van Persoonsgegevens te voorkomen. Op eerste verzoek van Opdrachtgever, verstrekt Fendorse documentatie waaruit blijkt welke maatregelen ten uitvoer gelegd zijn
3. Opdrachtgever legt voor het gedeelte waarvoor zij verantwoordelijk is passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer om Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich meebrengen. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van Persoonsgegevens te voorkomen. Het gaat dan bijvoorbeeld om: (i) bedrijfsprocessen die voldoen aan de relevante wetgeving ter zake het verwerken van persoonsgegevens; (ii) autorisatiemodellen waarbij personeel dat niets of maar beperkt met bepaalde gegevens te maken heeft, geen dan wel gereguleerde toegang heeft tot die gegevens (iii); beveiliging van werkstations; (iv) een adequaat wachtwoord- en toegangsbeleid.
4. Opdrachtgever informeert voor aanvang van de overeengekomen werkzaamheden of Diensten Fendorse over de door hem getroffen technische en organisatorische maatregelen zoals bedoeld in vorengenoemd artikellid. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om Fendorse tijdig te verwittigen van nieuw of aangepast beleid ten aanzien van de technische en organisatorische maatregelen die hij krachtens wet- en regelgeving en verkeersopvattingen behoort te nemen.
5. Opdrachtgever beoordeelt zelf in hoeverre een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (PIA) zoals bedoeld in artikel 35 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming nodig is. Indien Fendorse naar eigen inzicht meent dat in een concreet geval een PIA behoort te worden uitgevoerd, dan brengt Fendorse Opdrachtgever hiervan op de hoogte en verzoekt Opdrachtgever een PIA uit te voeren.
6. Indien Opdrachtgever in het kader van het verwerken van persoonsgegevens een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (PIA) heeft uitgevoerd, dan verstrekt Opdrachtgever voor aanvang van overeengekomen werkzaamheden of levering van overeengekomen Diensten aan Fendorse een afschrift van de resultaten en de eventueel te nemen of genomen maatregelen.
7. Opdrachtgever is gerechtigd om gedurende de looptijd van de Overenkomst de maatregelen genomen door Fendorse door een onafhankelijke deskundige te laten toetsen door middel van een audit, op de voorwaarde dat: (i) de audit door Opdrachtgever tijdig wordt aangekondigd; (ii) de kosten (inclusief kosten onafhankelijke derde zoals hiervoor bedoeld en de kosten voor het vrijmaken van één of meerdere medewerkers van Fendorse welke de auditor ondersteunen tegen het uurtarief voor de desbetreffende medewerker(s)) voor de audit gedragen worden door Opdrachtgever; en (iii) het resultaat van de audit besproken wordt met Fendorse; (iv) Opdrachtgever en/of auditor eerst kennis neemt van de reeds bij Fendorse reeds aanwezige auditrapporten ter, en de audit zich beperkt tot eventuele omissies, opvolgpunten en/of een eventueel (een te) beperkte scope.

## **Artikel 5 Derden**

1. Fendorse mag gebruik maken van een sub-verwerker. Opdrachtgever geeft hierbij bij voorbaat algemene toestemming voor het inschakelen van sub-bewerkers. De lijst van sub-verwerkers is

- bij deze Verwerkersovereenkomst aangehecht. Deze lijst kan door Fendorse naar eigen inzicht en oordeel worden uitgebreid. Mocht Fendorse de lijst uitbreiden met nieuwe sub-verwerkers dan wordt Opdrachtgever hiervan tijdig op de hoogte gesteld, waarbij Opdrachtgever in de gelegenheid wordt gesteld om bezwaar te maken tegen de beoogde nieuwe sub-verwerkers.
2. Indien en voor zover het in voorgaand lid bedoeld bezwaar redelijk en gerond is, zullen Fendorse en Opdrachtgever zoeken naar redelijke oplossingen om de bezwaren weg te nemen en aan de wensen tegemoet te komen. Mochten Opdrachtgever en Fendorse niet tot een werkbare oplossing kunnen komen, dan is de Opdrachtgever met inachtneming van een opzegtermijn van 30 (dertig) dagen gerechtigd de Verwerkersovereenkomst en de Overeenkomsten die hieraan gelieerd zijn en/of verband houden te beëindigen.
  3. Het is Fendorse niet toegestaan zonder toestemming van Opdrachtgever de persoonsgegevens naar een land buiten de E.U. / E.E.R. door te geven. Dit geldt niet voor doorgifte aan de sub-verwerkers zoals vastgelegd in de Bijlage bij deze Verwerkersovereenkomst.
  4. Fendorse sluit indien en voor zover mogelijk met de hiervoor bedoelde sub-verwerkers sub-verwerkersovereenkomsten.
  5. Fendorse kan niet voor elke sub-verwerker garanderen dat Fendorse door de sub-verwerker op de hoogte wordt gesteld over wijzigingen ter zake sub-sub-verwerkers.
  6. Het is Fendorse toegestaan, zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever, om een bedrijf uit de groep van bedrijven zoals bedoeld in artikel 2:24b van het Burgerlijk Wetboek, als sub-verwerker in te schakelen.

#### **Artikel 6      Datalekken, rechten van betrokkenen en medewerking Fendorse**

1. Indien Fendorse vermoedt, of te weten is gekomen, dat de Persoonsgegevens van Opdrachtgever gecompromitteerd zijn (security breach of een datalek), of zijn geweest, meldt Fendorse dit zo snel mogelijk, aan Opdrachtgever. Naar aanleiding daarvan beoordeelt Opdrachtgever of zij de betrokkenen zal informeren en/of het incident zal melden aan de door de wet aangewezen toezichthouder. Opdrachtgever is en blijft altijd zelf verantwoordelijk voor een eventuele wettelijke verplichting daartoe.
2. In het geval een betrokkene een verzoek omtrent inzage, correctie of verwijdering richt aan Fendorse, of enig ander recht die hem toekomt wenst uit te oefenen, zal Fendorse het verzoek doorsturen naar Opdrachtgever, en zal Opdrachtgever het verzoek verder afhandelen. Fendorse stelt de betrokkene daarvan op de hoogte.
3. Op eerste verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke stelt Verwerker alle informatie ter beschikking die nodig is om de nakoming van de verplichtingen onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming aan te tonen. Fendorse heeft het recht de eventuele daarmee gemoeide kosten aan Opdrachtgever door te belasten.
4. Op verzoek van Opdrachtgever staat Fendorse Opdrachtgever bij ter zake:
  - a) beveiliging van de verwerking van Persoonsgegevens;
  - b) melding inbreuken aan toezichthoudende autoriteit (datalekken);
  - c) mededeling inbreuken aan betrokkenen;
  - c) gegevensbeschermingseffectbeoordeling;
  - d) voorafgaande raadpleging toezichthoudende autoriteit (indien nodig).
5. De hiervoor bedoelde bijstand kan door Fendorse in rekening gebracht worden op basis van een redelijke vergoeding, tenzij de bijstand het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Verwerkersovereenkomst aan de zijde van Fendorse, of het gevolg is van het niet nakomen van verplichtingen onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming door Fendorse.

#### **Artikel 7      Overige bepalingen**

1. Opdrachtgever garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot de verwerkingen van de Persoonsgegevens zoals bedoeld in deze Verwerkersovereenkomst, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maken op enig recht van derden. Opdrachtgever vrijwaart Fendorse tegen alle aanspraken en claims die hiermee verband houden.
2. Na beëindiging van de Overeenkomst vernietigt Fendorse de Persoonsgegevens van Opdrachtgever, of indien Opdrachtgever daarom verzoekt, levert zij de Persoonsgegevens aan Opdrachtgever aan, alvorens de Persoonsgegevens te vernietigen. Fendorse levert op eerste verzoek van Opdrachtgever een verklaring dat de persoonsgegevens vernietigd zijn.
3. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de keuze van de wijze waarop hij de gegevens aan Fendorse aanlevert. Het is derhalve zijn verantwoordelijkheid om te controleren of de wijze waarop de gegevens worden aangeleverd aan Fendorse voldoet aan de relevante wetgeving en/of (interne compliancy) reglementen. Opdrachtgever vrijwaart Fendorse voor alle aanspraken en/of schade indien en voor zover de gegevens niet zijn aangeleverd in overeenstemming met relevantie regelgeving en/of (interne compliancy) reglementen aan Fendorse.

## **BIJLAGE: LIJST VAN SUB-VERWERKERS**

- 2.**
- 3.



BIJLAGE: VERWERKEN PERSOONSgegevens

4.