

Artikel 1. Algemeen

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes van, overeenkomsten met en opdrachten aan Ortelius P&O Ondersteuning en Advies, waarbij de verwerking van (bijzondere) persoonsgegevens van Betrokkenen deel uitmaakt.

1.2 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a) **Autoriteit Persoonsgegevens:** toezichhoudende autoriteit. Een onafhankelijke overheidsinstantie verantwoordelijk voor het toezicht op de naleving van de wet in verband met de verwerking van persoonsgegevens;
- a) **AVG:** Algemene Verordening Gegevensbescherming;
- b) **betrokkene:** natuurlijk persoon op wie verwerkte persoonsgegevens betrekking hebben;
- c) **datalek:** inbreuk in verband met persoonsgegevens. Een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens;
- d) **opdrachtnemer:** Ortelius P&O Ondersteuning en Advies en tevens de verwerker;
- e) **opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met opdrachtnemer een overeenkomst aangaat, dan wel een offerte vraagt en die de verwerkingsverantwoordelijke is;
- A. **overeenkomst:** de tussen opdrachtgever en opdrachtnemer tot stand gekomen overeenkomst betreffende de opdracht tot ondersteuning, advisering, coaching en interventies in de ruimste zin van het woord en/of tot deelname van opdrachtgever en alle uit diens naam handelende natuurlijke en/of rechtspersonen aan of de opdracht tot het uitvoeren van trainingen. *Partijen wensen uitsluitend met elkaar te contracteren op basis van een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 e.v. BW en beogen uitdrukkelijk niet om een arbeidsovereenkomst aan te gaan in de zin van artikel 7:610 e.v. BW. In dit verband realiseert opdrachtnemer zich dat de beschermende bepalingen van het arbeidsrecht geen toepassing vinden. Partijen kiezen ervoor om in voorkomende gevallen de fictieve dienstbetrekking van thuiswerkers of gelijkgestelden zoals bedoeld in de artikelen 2b en 2c Uitvoeringsbesluit Loonbelasting 1965 en de artikelen 1 en 5 van het Besluit aanwijzing gevallen waarin arbeidsverhouding als dienstbetrekking wordt beschouwd (Besluit van 24 december 1986, Stb. 1986, 655) buiten toepassing te laten, en daartoe deze overeenkomst opstellen en ondertekenen voordat uitbetaling plaatsvindt. De overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is gelijkkluidend aan de door de Belastingdienst op 29 februari 2016 onder nummer 9015550000-06-2 opgestelde modelovereenkomst – geen werkgeversgezag. De in die overeenkomst gemarkeerde bepalingen zijn in deze voorwaarden ongewijzigd en cursief overgenomen. Voor zover aanpassingen hebben plaatsgevonden op de modelovereenkomst, zijn partijen van mening dat deze aanpassingen geen afbreuk doen aan de in de modelovereenkomst van de Belastingdienst gemarkeerde bepalingen;*
- f) **persoonsgegevens:** alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (de Betrokkene). Als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identicator zoals een naam, locatiegegevens, digitale identificators etc. of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijk persoon;
- g) **sub-verwerker:** een onderaannemer van opdrachtnemer, die namens hem persoonsgegevens van opdrachtgever verwerkt;
- h) **trainingen:** iedere vorm van groepsgewijze kennisoverdracht en -vermeerdering, zoals trainingen, workshops, opleidingen;

- i) **verwerker:** natuurlijk persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt;
- j) **verwerking:** een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens;
- k) **verwerkingsverantwoordelijke:** natuurlijk persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.

1.3 Op alle offertes en overeenkomsten is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

1.4 Geschillen met betrekking tot een offerte of overeenkomst of met betrekking tot al hetgeen daarmee verband houdt of daaruit voortvloeit, zullen aan de bevoegde rechter in Nederland worden voorgelegd.

1.5 Afwijking van de voorwaarden is slechts bindend indien en voor zover deze schriftelijk is bevestigd door opdrachtnemer.

1.6 Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij zij door opdrachtnemer schriftelijk zijn aanvaard.

1.7 *Opdrachtgever verklaart zich er uitdrukkelijk mee akkoord dat opdrachtnemer ook ten behoeve van andere opdrachtgevers werkzaamheden verricht.*

Artikel 2. Totstandkoming van de overeenkomst en tarieven

2.1 Alle offertes en aanbiedingen van opdrachtnemer zijn vrijblijvend, en geldig gedurende 30 kalenderdagen, tenzij in de offerte of aanbieding anders is aangegeven.

2.2 Alle door opdrachtnemer aangeboden of genoemde prijzen zijn exclusief de geldende BTW.

2.3 De overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever komt tot stand door acceptatie van opdrachtgever van de offerte. Opdrachtgever verzendt de voor akkoord ondertekende offerte per e-mail aan opdrachtnemer. Iedere overeenkomst geldt vanaf het moment dat de ondertekende offerte door opdrachtnemer is ontvangen of opdrachtgever per email heeft aangegeven akkoord te gaan met de eerder verstuurde offerte.

2.4 Bij open inschrijving op trainingen behoudt opdrachtnemer zich het recht voor om deze te annuleren bij onvoldoende inschrijvingen, zonder dat deze annulering leidt tot enig recht op schadevergoeding aan de zijde van opdrachtgever(s). Opdrachtnemer zal al het mogelijke doen om zo snel als mogelijk een alternatieve datum aan te bieden.

2.5 De overeenkomst van opdracht tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt aangegaan voor de overeengekomen periode. In geval de overeenkomst van opdracht een abonnement betreft, dan kan het abonnement na overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer worden verlengd, tenzij één van de partijen met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de periode bij aangetekend schrijven het abonnement heeft opgezegd.

Artikel 3. Uitvoering van de opdracht

3.1 Opdrachtgever en opdrachtnemer stellen vast dat er noch formeel noch feitelijk sprake is van een gezagsverhouding binnen de werkrelatie. De opdrachtgever bepaalt door middel van de opdracht aan welk resultaat door opdrachtnemer gewerkt wordt cq. bijgedragen wordt.

Opdrachtnemer accepteert de opdracht en aanvaardt daarmee de volle verantwoordelijkheid voor het op de juiste wijze uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden.

Opdrachtnemer deelt de werkzaamheden zelfstandig in. Wel vindt, voor zover dat voor de uitvoering van de opdracht nodig is, afstemming met opdrachtgever plaats in geval van samenwerking met anderen, zodat deze optimaal zal verlopen. Indien noodzakelijk voor de werkzaamheden richt

opdrachtnemer zich naar de arbeidstijden bij opdrachtgever. Opdrachtnemer is bij het uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden geheel zelfstandig. Zij verricht de overeengekomen werkzaamheden naar eigen inzicht en zonder toezicht of leiding van Opdrachtgever. Opdrachtgever kan wel aanwijzingen en instructies geven omtrent het resultaat van de opdracht, maar opdrachtnemer bepaalt met betrekking tot de feitelijke uitvoering van de opdracht zelf de wijze van uitvoering, mede met inachtneming van door opdrachtgever van opdrachtnemer gevraagde deskundigheid en onafhankelijke oordeelsvorming. Het voorgaande laat onverlet dat opdrachtgever opdrachtnemer informeert over de binnen de organisatie van opdrachtgever geldende regels, voorschriften en procedures, teneinde een goede uitvoering van de activiteiten in het kader van de opdracht mede mogelijk te maken. Een en ander in het bijzonder inhoudende, indien van toepassing, een instructie met betrekking tot veiligheid.

3.2 Het inschakelen van derden bij uitvoering van de opdracht door opdrachtgever of opdrachtnemer geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

3.3 Opdrachtnemer mag te allen tijde derden bij de voorbereiding of uitvoering van de opdracht betrekken. Tenzij partijen anders zijn overeengekomen, is opdrachtnemer niet aansprakelijk voor door deze derden gemaakte (beroeps)fouten. Opdrachtnemer zal bij de uitvoering van de opgedragen werkzaamheden en de selectie van de hierboven bedoelde derden, de zorg van een goede opdrachtnemer in acht nemen.

3.4 Opdrachtnemer zal de door hem/haar te verrichten adviesdiensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een 'inspanningsverplichting', omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd.

3.5 Opdrachtgever zal zich inspannen om opdrachtnemer te helpen om de beoogde resultaten te realiseren. Om de uitvoering van de opdracht goed en volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die opdrachtnemer nodig heeft. Dit geldt ook voor de terbeschikkingstelling van faciliteiten (zoals werkruimte, systemen etc) en medewerkers van de eigen organisatie van de opdrachtgever, die bij de werkzaamheden van opdrachtnemer betrokken (zullen) zijn.

3.6 In het geval de opdracht een training betreft, is het toegestaan dat opdrachtgever bij aanvang van de training deelnemer(s) vervangt, mits de vervangende deelnemer(s) een vergelijkbare functie uitoefent/uitoefenen. Indien de training uit meerdere dagen bestaat is vervanging tussentijds niet meer mogelijk. Opdrachtnemer dient altijd toestemming te geven voor vervanging.

Artikel 4. Intellectueel eigendom, auteursrecht, geheimhouding

4.1 Alle materialen ten behoeve van de opdracht zijn eigendom van opdrachtgever. Het auteursrecht op de door opdrachtnemer uitgegeven offertes, rapporten, voorstellen, brochures, standaard documenten, trainingsmaterialen en welke andere in de opdracht gebruikte schriftelijke materialen dan ook, berust bij opdrachtnemer, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven.

4.2 Opdrachtgever mag niets uit deze uitgaven op enigerlei wijze kopiëren, opslaan, vermenigvuldigen of openbaar maken zonder schriftelijke toestemming van rechthebbende.

4.3 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

4.4 Opdrachtnemer behandelt alle informatie die uit de samenwerking tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever voortkomt, als strikt vertrouwelijk. Opdrachtnemer geeft geen informatie over opdrachtgever aan derden, zonder toestemming van opdrachtgever en/of wettelijke plicht.

4.5 Opdrachtnemer rapporteert niet aan opdrachtgever over individuele

prestaties van deelnemers tijdens trainingen en rapporteert ook niet over de inhoud van coaching gesprekken.

Artikel 5 Verplichtingen opdrachtgever en opdrachtnemer

5.1 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het melden van de verwerking bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

5.2 Opdrachtgever staat er jegens opdrachtnemer voor in dat de verwerking en de inhoud, het gebruik en/of de persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde.

5.3 Opdrachtnemer verwerkt de persoonsgegevens slechts in opdracht van de opdrachtgever en zal alle redelijke schriftelijke instructies van opdrachtgever dienaangaande opvolgen.

5.4 Opdrachtgever geeft opdrachtnemer toestemming om in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst derde(n) in te schakelen voor de verwerking. Deze zogenaamde sub-verwerkers hebben voor wat betreft de AVG dezelfde verplichtingen als opdrachtnemer jegens opdrachtgever.

5.5 Komt een sub-verwerker zijn verplichtingen op het gebied van de gegevensbescherming niet na, dan blijft opdrachtnemer hiervoor aansprakelijk.

5.6 Opdrachtnemer zal technische en organisatorische maatregelen nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens om verlies of onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de gegevens) te voorkomen. De onderstaande gegevens zullen steeds in overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever ingevuld worden, zodat er per overeenkomst en/of opdracht een volledig overzicht is van de persoonsgegevens die verwerkt zullen worden. Zo is het duidelijker om aan te kunnen tonen waar, door wie en voor welk doel de persoonsgegevens worden verwerkt.

- Beschrijving verwerkingsactiviteiten door opdrachtnemer:
- Verwerkingsdoelen:
- Opdrachtgever en verwerkingsverantwoordelijke:
- Opdrachtnemer en verwerker:
- Sub verwerkers:
- Verwerkte Persoonsgegevens:
- Locatie verwerkingen:
- Bewaartermijn:

5.7 Indien er bij opdrachtnemer – of bij een door hem ingeschakelde derde partij (sub verwerker) – sprake is van een beveiligingsincident en/of datalek als bedoeld in de AVG, zal opdrachtnemer dit altijd onverwijld aan opdrachtgever melden. Daarbij geeft hij tevens aan:

- Wat de oorzaak is van het beveiligingsincident/datalek;
- Wat de mogelijke gevolgen zijn van het beveiligingsincident/datalek;
- Op welke manier door opdrachtnemer of sub verwerker maatregelen zullen worden genomen om deze gevolgen te beperken.

5.8 In het geval dat een betrokkene een verzoek tot inzage, of tot verbetering, aanvulling, wijziging of afscherming richt aan opdrachtnemer, zal opdrachtnemer het verzoek doorzetten naar opdrachtgever, en zal opdrachtgever het verzoek verder afhandelen. Opdrachtnemer geeft hierbij op verzoek en op kosten van opdrachtgever haar medewerking. Opdrachtnemer mag de betrokkene van deze afspraak op de hoogte stellen.

5.9 Partijen stellen de ander onverwijld op de hoogte van relevante wijzigingen in de verwerkingsprocessen.

5.10 Opdrachtnemer zal de persoonsgegevens niet verwerken in of doorgeven aan landen buiten de Europese Unie.

Artikel 6. Audits

6.1 Opdrachtgever heeft het recht om maximaal één keer per jaar een audit uit te voeren ter controle van de afspraken onder de overeenkomst.

6.2 Opdrachtnemer zal de voor de audits benodigde ondersteunende gegevens zoals systeemlogs bewaren.

6.3 De personen die de audit uitvoeren zullen zich conformeren aan de beveiligingsprocedures zoals die bij opdrachtnemer van kracht zijn.

6.4 Opdrachtnemer zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie zo tijdig mogelijk ter beschikking stellen.

6.5 Alle kosten van een audit worden door opdrachtgever gedragen. Opdrachtnemer kan alle door haar gemaakte kosten doorbelasten aan opdrachtgever.

6.6 Opdrachtgever zal niet eerder aanvangen met een audit dan één maand na voorafgaande schriftelijke aankondiging. Indien datum en tijdstip van de audit opdrachtnemer niet gelegen komt, zullen Partijen een nieuwe datum vaststellen in goed overleg.

Artikel 7. Overmacht, annulering, opschorting of ontbinding van de opdracht

7.1 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om in geval van overmacht opdrachten te annuleren, te wijzigen, te verplaatsen (naar tijd en locatie), dan wel op te schorten tot de omstandigheden die de overmacht opleveren zich niet langer voordoen.

7.2 Ingeval vast komt te staan dat de overmacht van blijvende aard is, is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden en zal door opdrachtnemer het vooraf betaalde factuurbedrag worden gerestitueerd. Geen van de partijen zal gehouden zijn tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan. Echter, als ontbinding plaatsvindt, nadat de opdracht op verzoek van opdrachtgever is verschoven, zal opdrachtnemer geen restitutie verschuldigd zijn.

7.3 Van overmacht is in ieder geval, maar niet uitsluitend sprake, indien opdrachtnemer als gevolg van onvoorziene omstandigheden, waaronder begrepen ziekte en extreme weersomstandigheden, niet beschikbaar is en ook adequate vervanging niet beschikbaar blijkt.

7.4 Alle werkzaamheden, verricht voordat zich een situatie van overmacht aandient, zullen door opdrachtnemer worden gefactureerd.

7.5 Opdrachtnemer is bevoegd de uitvoering van de opdracht op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien de opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, of wanneer, na het sluiten van de overeenkomst, opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen.

7.6 In het geval de opdracht een training betreft en de groep uit minder dan het maximale aantal deelnemers bestaat, zal opdrachtnemer opdrachtgever geen restitutie verlenen op het overeengekomen tarief.

7.7 Annuleringen van trainingen kunnen uitsluitend schriftelijk (per post of per e-mail) worden doorgegeven. De dag waarop de annulering bij opdrachtnemer binnenkomt, geldt als annuleringsdatum. Opdrachtnemer zal de annulering per e-mail aan opdrachtgever bevestigen.

7.8 Indien opdrachtnemer door overmacht een opdracht niet op de geplande data kan uitvoeren, wordt opdrachtgever hierover geïnformeerd; in overleg zullen dan nieuwe data worden vastgesteld. Verschuiving om deze reden geeft geen recht aan opdrachtgever op annulering of schadevergoeding.

7.9 Bij annulering van een inschrijving op een training gelden de volgende bepalingen:

- a) annulering dient schriftelijk te geschieden (per email);
- b) tot vier weken voor aanvang van de overeenkomst kan opdrachtgever kosteloos annuleren;
- c) opdrachtgever is 25% van de prijs verschuldigd in geval van wijziging binnen twee tot vier weken voor de overeengekomen datum van uitvoering van de overeenkomst;
- d) opdrachtgever is 50% van de prijs verschuldigd in geval van wijziging binnen twee weken voor de overeengekomen datum van de overeenkomst;

e) opdrachtgever is 100% van de prijs verschuldigd in geval van niet verschijnen of onregelmatige aanwezigheid. In dat geval is opdrachtnemer gerechtigd dat aan te merken als een annulering van de volledige overeenkomst.

7.10 Bij afzegging van individuele coaching gesprekken zorgt de gecoachte voor het organiseren van een alternatieve datum.

7.11 Opdrachtgever is gerechtigd een overeenkomst tot inzet van een adviseur op interim-basis schriftelijk op te zeggen conform de opzegtermijn zoals bepaald in de overeenkomst van opdracht.

7.12 Opdrachtnemer is gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder enige verplichting van enige schadevergoeding of schadeloosstelling te ontbinden in geval van faillissement, surseance van betaling of staken bedrijfsvoering van opdrachtgever, of in het geval op opdrachtgever de Wet Schuldsanering Natuurlijke personen wordt toegepast.

7.13 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van opdrachtnemer op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.

7.14 Overgang van de onderneming van opdrachtgever of fusie is geen reden voor tussentijdse beëindiging van de overeenkomst

7.15 In geval van beëindiging van de Overeenkomst, zullen Partijen in overleg treden omtrent de overdracht van de persoonsgegevens aan opdrachtgever. De opdrachtnemer is verplicht de door opdrachtgever vereiste medewerking te verlenen.

Artikel 8. Facturatie, betaling, incassokosten

8.1 Het moment van facturatie is bepaald in de offerte of de overeenkomst van opdracht.

8.2 Het factuurbedrag dient uiterlijk op de 14e dag, te rekenen vanaf de in de factuur vermelde factuurdatum, op rekening van opdrachtnemer te zijn overgemaakt, tenzij anders is vermeld in de overeenkomst.

8.3 Na de 14 dagen betalingstermijn is opdrachtnemer gerechtigd een betalingsherinnering te sturen, waarvoor € 15,- ex btw in rekening mag worden gebracht.

8.4 Indien opdrachtgever niet op tijd of niet volledig tot betaling van de toegezonden facturen overgaat, dan is opdrachtgever zonder enige ingebrekestelling in verzuim en vanaf de vervaldatum 1% verdragingsrente per maand verschuldigd zijn. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.

8.5 Is binnen 14 dagen na het versturen van de betalingsherinnering de factuur nog niet voldaan, dan is opdrachtnemer gerechtigd de invordering aan derden ter incasso over te dragen en zijn alle daaraan verbonden kosten, zowel in als buiten rechte, voor rekening van opdrachtgever.

Hieronder vallen ook de kosten van incassobureaus, alsmede de werkelijk gemaakte kosten en het loon van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toegewezen kosten overschrijden.

8.6 Indien geen tijdige betaling plaatsvindt kan opdrachtnemer de uitvoering van de werkzaamheden opschorten of de overeenkomst ontbinden.

Artikel 9. Bewaartermijnen

9.1 De voor Opdrachtnemer geldende bewaartermijnen gaan lopen vanaf het moment van betaling van de factuur door Opdrachtgever.

9.2 De geldende bewaartermijnen specificeren Opdrachtnemer en Opdrachtgever in de overeenkomst.

Artikel 10. Aansprakelijkheid

10.1 Opdrachtnemer verplicht zich de opdracht naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en de laatste stand der techniek uit te voeren.

10.2 De eventuele aansprakelijkheid van opdrachtnemer is per gebeurtenis steeds beperkt tot ten hoogste het door opdrachtgever aan

opdrachtnemer verschuldigde bedrag, waarbij een samenhangende reeks aan gebeurtenissen binnen één opdracht geldt als één gebeurtenis.

10.3 Bij opdrachten met een langere doorlooptijd dan een half jaar, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste zes weken.

10.4 Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de schade geleden door betrokkenen die op grond van de AVG voor zijn/haar rekening komt en die door opdrachtgever bij opdrachtnemer is bekend gemaakt.

10.5 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat opdrachtgever onjuiste of onvolledige gegevens heeft verschaft.

10.6 Eventuele aanspraken van opdrachtgever in het hier bedoelde, dienen binnen een half jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan opdrachtgever zijn rechten heeft verspeeld.

10.7 Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade als gevolg van enig handelen of nalaten op grond van de verkregen informatie, tenzij deze schade het gevolg is van opzet, bewuste roekeloosheid of grove nalatigheid van opdrachtnemer.

10.8 Onverminderd het hier voorgaande lid, is aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor indirecte schade uitgesloten. Onder indirecte schade vallen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, en schade als gevolg van aanspraken van derden.

10.9 Aan de inhoud van de website, brochure(s) en overige materialen van opdrachtnemer kunnen geen rechten worden ontleend.

10.10 Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor fouten gemaakt door derden en/of deskundigen, die opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht inschakelde.

Artikel 11. Klachtenregeling

11.1 Klachten over de verrichte werkzaamheden en/of verstuurde declaraties dienen door opdrachtgever binnen twee weken na het verrichten van de betreffende werkzaamheden/de datum van de verstuurde declaratie schriftelijk te worden gemeld aan opdrachtnemer.

11.2 Opdrachtnemer geeft binnen twee weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging.

10.3 Opdrachtnemer zal naar eer en geweten de klacht in behandeling nemen en binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk een uitspraak doen.