

Algemene Voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de rechtsverhouding tussen **VOF Schaafsma-Mol**, tevens handelend onder de naam **Business Valuation Support**, gevestigd te Hengelo aan de Oude Boekeloseweg 33, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 18071637, hierna te noemen: "Opdrachtnemer", en de partij die een Overeenkomst met Opdrachtnemer aangaat, hierna te noemen: "Opdrachtgever".

Artikel 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden worden de volgende termen met een hoofdletter geschreven en hebben zij de volgende betekenis:

- Algemene Voorwaarden: de onderhavige Algemene Voorwaarden van Opdrachtnemer.
- Diensten: de diensten die Opdrachtnemer aanbiedt en levert en alle daaruit voortvloeiende te leveren producten en diensten, op het gebied van (bedrijfs)waardering en -advisering, zoals nader omschreven in de Offerte en/of de Overeenkomst.
- Offerte: het schriftelijke aanbod dat Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever doet om de Diensten te leveren onder bepaalde voorwaarden.
- Overeenkomst: deze algemene voorwaarden, tezamen met de offerte die tot stand komt tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever na aanvaarding van de Offerte door een schriftelijke bevestiging door Opdrachtnemer, waarin de voorwaarden en bepalingen voor de levering van de diensten zijn opgenomen.
- Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die met Opdrachtgever een Overeenkomst sluit of aan wie Opdrachtnemer een Offerte uitbrengt.
- Opdrachtnemer: VOF Schaafsma-Mol, tevens handelend onder de naam Business Valuation Support, gevestigd te Oude Boekeloseweg 33 Hengelo, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 18071637.
- Partij/Partijen: Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever.

Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Offertes die zijn uitgebracht door Opdrachtnemer (en iedere handelsnaam waaronder zij handelt), alsmede op alle Overeenkomsten die met Opdrachtnemer zijn aangegaan en op de uitvoering daarvan c.q. de Diensten die Opdrachtnemer levert aan de Opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing met expliciete uitsluiting van eventuele algemene voorwaarden van de Opdrachtgever, tenzij Opdrachtnemer deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.
- 2.3. Opdrachtgever met wie eenmaal een overeenkomst gesloten is waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, gaat akkoord met de toepassing van de Algemene Voorwaarden op alle nadere overeenkomsten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 2.4. Als een bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig, vernietigbaar of ongeldig is, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen zullen in dat geval de nietige, vernietigbare of ongeldige bepaling vervangen door een bepaling die wel geldig is en zo veel mogelijk aansluit bij de bedoeling en strekking van de oorspronkelijke bepaling.

Artikel 3. Offertes en totstandkoming van de Overeenkomst

- 3.1. De Offertes zijn vrijblijvend en geldig gedurende 1 (één) maand, tenzij anders vermeld in de Offerte. Bevestigingen en acceptaties van de Offerte door Opdrachtgever zijn onherroepelijk.
- 3.2. De Opdrachtgever dient de Offerte te aanvaarden door een schriftelijke bevestiging daarvan.

- 3.3. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtnemer de aanvaarding van de Offerte door de Opdrachtgever heeft ontvangen, of op het moment dat Opdrachtgever schriftelijk bevestigt dat Opdrachtnemer een Overeenkomst met de Opdrachtgever heeft gesloten.
- 3.4. Opdrachtnemer is niet gebonden aan kennelijke fouten of vergissingen in de Offerte, zoals druk-, schrijf- of rekenfouten. Als de Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen begrijpen dat de Offerte een fout of vergissing bevat, wordt de fout of vergissing geacht niet te hebben bestaan. Onjuistheden in de Offerte dienen voorafgaand aan de schriftelijke bevestiging van Opdrachtgever te worden bericht en uiterlijk binnen twee (2) dagen nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen, bij gebreke waarvan de Offerte wordt geacht de Overeenkomst juist en volledig te weergeven en Opdrachtgever daaraan is gebonden.
- 3.5. Als partijen aanvullende of afwijkende afspraken willen maken over de Diensten, zullen zij deze schriftelijk vastleggen in een nieuwe Overeenkomst of een aanvulling op de bestaande Overeenkomst. Mondelinge afspraken zijn niet bindend, tenzij schriftelijk bevestigd door beide Partijen. Deze Algemene Voorwaarden zijn op eventuele wijzigingen of aanvullingen integraal van toepassing.

Artikel 4. Uitvoering van de Diensten en gegevensverstrekking

- 4.1. Opdrachtnemer zal zich inspannen de Diensten naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Opdrachtnemer geeft echter geen garanties over het resultaat of de effectiviteit van de Diensten.
- 4.2. Opdrachtnemer zal de Diensten uitvoeren binnen de termijn die is afgesproken in de Offerte of de Overeenkomst, of binnen een redelijke termijn als er geen termijn is afgesproken. Als Opdrachtnemer verwacht dat de uitvoering van de Diensten vertraging zal oplopen, zal de Opdrachtnemer de Opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen en de verwachte nieuwe termijn meedelen. De gegeven termijnen zijn indicatief en kunnen nimmer als fatale termijnen worden beschouwd.
- 4.3. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer tijdig alle informatie, gegevens, materialen en medewerking verstrekken die – op aangeven van Opdrachtnemer - nodig zijn voor de uitvoering van de Diensten.
- 4.4. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de voor of namens hem aan Opdrachtnemer verstrekte gegevens en informatie. Opdrachtnemer is niet gehouden de juistheid, volledigheid of betrouwbaarheid van deze aan haar verstrekte gegevens te onderzoeken.
- 4.5. Opdrachtnemer is eerst gehouden tot (verdere) uitvoering van de Overeenkomst, indien Opdrachtgever alle door Opdrachtnemer verlangde gegevens en informatie heeft verstrekt. Als de Opdrachtgever niet of niet tijdig voldoet aan deze verplichting, is Opdrachtnemer gerechtigd om de uitvoering van de Diensten op te schorten of te beëindigen, en om de eventuele (extra) kosten die daaruit voortvloeien en haar gebruikelijke tarieven, waaronder begrepen het volledige bedrag van de Offerte, aan de Opdrachtgever in rekening te brengen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige kosten en/of schade die voortvloeit uit het feit dat Opdrachtgever niet of niet tijdig voldoet aan haar informatieverplichting en/of gegevensverstrekking uit dit artikel 4.
- 4.6. Indien Opdrachtnemer schade lijdt doordat de door Opdrachtgever verstrekte gegevens en/of informatie onjuist en/of onvolledig zijn, is Opdrachtgever gehouden die schade volledig aan Opdrachtnemer te vergoeden.
- 4.7. Opdrachtnemer is gerechtigd om voor de uitvoering van de Diensten gebruik te maken van derden, zoals onderaannemers, adviseurs of leveranciers. Opdrachtnemer zal deze derden zorgvuldig selecteren en aansturen, maar Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor eventuele fouten of tekortkomingen van deze derden, tenzij deze te wijten zijn aan opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.
- 4.8. Opdrachtnemer heeft het recht om een opdracht te weigeren of terug te geven aan Opdrachtgever binnen 10 (tien) werkdagen na ontvangst van schriftelijke bevestiging van de Offerte en/of totstandkoming van de Overeenkomst. In dat geval zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte stellen en eventuele vooruitbetaalde bedragen terugstorten, zonder gehouden te zijn tot enige vorm van schadevergoeding of compensatie.

Artikel 4A. Gebruik van rapporten en aard van de waardering

4A.1 Doel van het rapport

Een door Opdrachtnemer opgesteld waarderingsrapport, advies of andere uitkomst van de Diensten is uitsluitend bestemd voor gebruik door de Opdrachtgever en uitsluitend voor het specifieke doel zoals omschreven in de Offerte of Overeenkomst. Gebruik voor enig ander doel is uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.

4A.2 Geen rechten voor derden

Het rapport en de daarin opgenomen bevindingen, analyses en conclusies zijn uitsluitend opgesteld voor de Opdrachtgever. Derden kunnen aan het rapport geen rechten ontleen en mogen daarop niet vertrouwen. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid jegens derden die op enige wijze kennisnemen van of gebruikmaken van het rapport.

4A.3 Momentopname

De waardering en de daarin opgenomen analyses, aannames en conclusies zijn gebaseerd op de informatie en omstandigheden zoals die bekend waren op het moment van het uitvoeren van de Diensten of op de datum van het rapport. Opdrachtnemer is niet verplicht het rapport te actualiseren indien zich na deze datum wijzigingen voordoen.

4A.4 Geen accountantscontrole of due diligence

De Diensten van Opdrachtnemer omvatten geen accountantscontrole, beoordelingsopdracht of due-diligence onderzoek zoals bedoeld in de toepasselijke beroeps- of controle-standaarden. Opdrachtnemer heeft de door Opdrachtgever of derden verstrekte informatie in beginsel niet onafhankelijk gecontroleerd of geverifieerd.

4A.5 Gebruik van aannames en aangeleverde informatie

Een waardering is gebaseerd op aannames, schattingen en door Opdrachtgever of derden aangeleverde informatie. Opdrachtnemer mag bij de uitvoering van de Diensten uitgaan van de juistheid en volledigheid van deze informatie, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Eventuele onjuistheden of onvolledigheden in de verstrekte informatie kunnen invloed hebben op de uitkomst van de waardering, zonder dat Opdrachtnemer daarvoor aansprakelijk kan worden gehouden.

4A.6 Gebruik in procedures en geschillen

Een door Opdrachtnemer opgesteld rapport, waardering of advies is uitsluitend opgesteld ten behoeve van de Opdrachtgever en voor het doel zoals omschreven in de Offerte of Overeenkomst. Het rapport is niet opgesteld als deskundigenrapport in de zin van een gerechtelijke procedure en mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer niet worden gebruikt in gerechtelijke procedures, arbitrageprocedures, bindend advies, mediation of andere vormen van geschilbeslechting. Indien Opdrachtgever het rapport desondanks in een dergelijke procedure gebruikt of aan derden ter beschikking stelt, geschiedt dit volledig voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtnemer aanvaardt in dat geval geen enkele aansprakelijkheid voor enig gebruik van het rapport in dat kader.

4A.7 Verspreiding en openbaarmaking van het rapport

Opdrachtgever is niet gerechtigd het door Opdrachtnemer opgestelde rapport, geheel of gedeeltelijk, te verspreiden, openbaar te maken of ter beschikking te stellen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer, tenzij dit noodzakelijk is voor het doel waarvoor het rapport is opgesteld zoals omschreven in de Offerte of Overeenkomst.

Indien Opdrachtgever het rapport met toestemming van Opdrachtnemer aan derden verstrekt, blijft Opdrachtgever ervoor verantwoordelijk dat deze derden op de hoogte zijn van de beperkingen, aannames en voorwaarden waaronder het rapport is opgesteld. Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid jegens dergelijke derden.

4A.8 Geen gedeeltelijk of uit context gebruik

Het rapport en de daarin opgenomen analyses, conclusies en waarderingsrapporten dienen in hun geheel te worden

gelezen en geïnterpreteerd. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om delen van het rapport, citaten daaruit of afzonderlijke conclusies los van de volledige inhoud van het rapport te gebruiken, te publiceren of aan derden te verstrekken op een wijze die de strekking of context van het rapport kan wijzigen of misleiden, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit gebruik van afzonderlijke delen van het rapport buiten de context van het volledige rapport.

Artikel 5. Prijzen en betaling

- 5.1. De door Opdrachtnemer gehanteerde prijzen zijn vaste prijzen en exclusief btw, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 5.2. Indien na de totstandkoming van de Overeenkomst kostprijsbepalende factoren wijzigen, waaronder begrepen belastingen, lonen, prijzen van diensten en producten, is Opdrachtnemer gerechtigd de prijzen dienovereenkomstig aan te passen.
- 5.3. Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever een factuur sturen voor de te leveren Diensten, volgens de tarieven en betalingsvoorwaarden zoals vermeld in de Offerte.
- 5.4. De Opdrachtgever dient een factuur te betalen binnen 7 dagen na de factuurdatum, tenzij anders vermeld op de factuur of schriftelijk overeengekomen.
- 5.5. Opdrachtnemer vangt eerst aan met uitvoering van de Overeenkomst na ontvangst van de volledige betaling van de in de Offerte vermelde prijs. Als de Opdrachtgever de factuur niet binnen de betalingstermijn voldoet, is Opdrachtnemer gerechtigd om de Overeenkomst te beëindigen, zonder enige gehoudenheid tot vergoeding van schade en/of kosten.
- 5.6. De Opdrachtgever is niet gerechtigd om de betaling van de factuur op te schorten of te verrekenen met een eventuele tegenvordering, tenzij Opdrachtnemer daarmee schriftelijk heeft ingestemd.
- 5.7. Als de Opdrachtnemer met toestemming van de Opdrachtgever diensten verleent die buiten de Offerte of Overeenkomst vallen, waaronder (maar niet uitsluitend) advisering, worden deze Diensten vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van de Opdrachtnemer. Hiervoor zal Opdrachtnemer een aanvullende factuur sturen.

Artikel 6. Intellectuele eigendomsrechten

- 6.1. Alle intellectuele eigendomsrechten die ontstaan bij de uitvoering van de Diensten of die liggen besloten in de Offerte, zoals ontwerpen, modellen, afbeeldingen, foto's, website, auteursrechten, merkrechten, octrooirechten of modelrechten, berusten bij Opdrachtnemer of bij de derden die Opdrachtnemer daarvoor heeft ingeschakeld.
- 6.2. Opdrachtnemer verleent de Opdrachtgever een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar recht om de resultaten van de Diensten te gebruiken voor het doel waarvoor zij zijn verstrekt, onder de voorwaarden die zijn afgesproken in de Overeenkomst, of onder de voorwaarden die gebruikelijk zijn in de branche als er niets is afgesproken.
- 6.3. Opdrachtgever zal geen inbreuk op de intellectuele eigendom zoals gedefinieerd in dit artikel maken.
- 6.4. Behoudens het gebruik zoals geformuleerd in artikel 6.2, mag de Opdrachtgever de resultaten van de Diensten niet verveelvoudigen, openbaar maken, wijzigen, aanpassen, vertalen, verkopen, verhuren, uitlenen, of op een andere wijze exploiteren, zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming.
- 6.5. De Opdrachtgever mag de resultaten van de Diensten niet gebruiken voor een ander doel dan waarvoor zij zijn verstrekt, of voor een doel dat in strijd is met de wet, de openbare orde of de goede zeden.
- 6.6. De Opdrachtgever zal alle aanduidingen van intellectuele eigendomsrechten, zoals merken, logo's of auteursrechtvermeldingen, die op de resultaten van de Diensten zijn aangebracht, niet verwijderen of wijzigen.

Artikel 7. Geheimhouding

- 7.1. Partijen zullen alle informatie die zij ontvangen in het kader van de Offerte, de Overeenkomst of de Diensten, vertrouwelijk behandelen en niet openbaar maken of verstrekken aan derden, tenzij Partijen daartoe verplicht zijn op grond van de wet, een rechterlijke uitspraak of een bindend besluit van een bevoegde instantie.
- 7.2. De geheimhoudingsverplichting geldt niet voor informatie die:
- (a) al openbaar was voordat deze werd verstrekt, of nadien openbaar is geworden zonder dat dit te wijten is aan een schending van deze geheimhoudingsverplichting;
 - (b) onafhankelijk is ontwikkeld of verkregen door de Partij die de informatie ontvangt, zonder gebruik te maken van de vertrouwelijke informatie;
 - (c) met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij mag worden verstrekt aan derden.
- 7.3. De geheimhoudingsverplichting blijft van kracht na het einde van de Offerte, de Overeenkomst en/of de Diensten, zolang de informatie het vertrouwelijke karakter behoudt en tenminste voor de duur van vijf (5) jaar.

Artikel 8. Aansprakelijkheid

- 8.1. Opdrachtgever heeft op Opdrachtnemer geen enkele aanspraak wegens gebreken in of met betrekking tot de door Opdrachtnemer geleverde Diensten en/of uit hoofde van de Overeenkomst. Opdrachtnemer is derhalve niet aansprakelijk voor directe en/of indirecte schade, waaronder begrepen zaakschade, immateriële schade, gederfde winst, gemiste besparingen, verliezen, stagnatieschade, reputatieschade en iedere andere gevolgschade, ontstaan door welke oorzaak dan ook, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer.
- 8.2. Opdrachtnemer is eveneens niet aansprakelijk in de hierboven bedoelde zin voor handelingen van haar werknemers of andere personen die binnen haar risicosfeer vallen, hierbij inbegrepen (grove) schuld of opzet van deze personen.
- 8.3. Opdrachtnemer is eveneens niet aansprakelijk voor schending van octrooien, licenties en/of andere intellectuele eigendomsrechten van derden door het gebruik van door of namens Opdrachtgever verstrekte informatie en gegevens.
- 8.4. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer, haar werknemers en de door haar ingeschakelde derden tegen iedere aanspraak van derden, aanspraken gebaseerd op door Opdrachtnemer gegeven adviezen en waarderingen inbegrepen, in verband met de uitvoering door Opdrachtnemer van de Overeenkomst, ongeacht de oorzaak alsmede tegen de daaruit voor Opdrachtnemer voortvloeiende kosten, tenzij deze aanspraken het gevolg zijn van opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.
- 8.5. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer vrijwaren voor in verband met de uitvoering van de Overeenkomst geleden schade, als gevolg van het handelen of nalaten van Opdrachtgever en/of de onjuistheid of onvolledigheid van door of namens Opdrachtgever verstrekte informatie en gegevens.
- 8.6. Als Opdrachtnemer aansprakelijk is voor enige schade, is haar aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekeraar wordt uitgekeerd, of, als de schade niet door de verzekering wordt gedekt en uitgekeerd, tot het bedrag dat de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer heeft betaald op grond van de Overeenkomst waaruit de schade is ontstaan, met in ieder geval een maximum van € 5.000,-.
- 8.7. Elke aansprakelijkheidsvordering tegen Opdrachtnemer, tenzij deze is erkend, vervalt na één (1) jaar nadat de Opdrachtgever bekend is geworden of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met de schade en de mogelijke aansprakelijkheid van Opdrachtnemer.

Artikel 9. Beëindiging

- 9.1. De Overeenkomst kan door de Opdrachtgever worden beëindigd door middel van een schriftelijke opzegging, tenzij de Diensten reeds zijn aangevangen.

- 9.2. Indien de Opdrachtgever op eigen initiatief de Overeenkomst beëindigd heeft hij geen recht op terugbetaling, vergoeding van kosten of schadevergoeding. Opdrachtgever is gehouden aan Opdrachtnemer alle met het oog op de uitvoering van deze Overeenkomst redelijkerwijs gemaakte kosten, de werkzaamheden van Opdrachtnemer en de winstderving door Opdrachtnemer, te vermeerderen met de btw, aan Opdrachtnemer te vergoeden.
- 9.3. De Overeenkomst kan door Opdrachtnemer met onmiddellijke ingang worden beëindigd door middel van een schriftelijke opzegging, indien Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt, de wettelijke schuldsaneringsregeling (WSNP) op hem van toepassing wordt verklaard, wanneer enig beslag ten laste van Opdrachtgever wordt gelegd, zijn bedrijfsvoering staakt of anderszins insolvent wordt of de beschikbaarheid over zijn vermogen verliest. Indien een van de bovengenoemde situaties zich voordoet, is Opdrachtgever gehouden Opdrachtnemer hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen. Het gehele factuurbedrag is op dat moment onmiddellijk en integraal opeisbaar.
- 9.4. Als de Overeenkomst wordt beëindigd, blijven de bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn om na de beëindiging voort te duren, zoals de bepalingen over intellectuele eigendomsrechten, geheimhouding, aansprakelijkheid en toepasselijk recht, onverminderd van kracht.

Artikel 10. Overmacht

- 10.1. Onder overmacht wordt verstaan elke omstandigheid die buiten de macht van Opdrachtnemer ligt en die de nakoming van de verplichtingen uit de Offerte, de Overeenkomst of de Diensten geheel of gedeeltelijk verhindert of onredelijk bemoeilijkt, zoals oorlog, terrorisme, natuurrampen, epidemieën, pandemieën, stakingen, ongeval, ziekte of staking van personeel, brand, wateroverlast, overheidsmaatregelen, storingen in de levering van energie of internet, bedrijfsstoring, cyberterrorisme of andersoortige cyberaanvallen, beveiligingsincidenten, verlies van data, storende wettelijke bepalingen, of tekortkomingen van door Opdrachtnemer ingeschakelde derden.
- 10.2. Als Opdrachtnemer door overmacht niet in staat is en/of wordt verhinderd om haar verplichtingen uit de Offerte, de Overeenkomst of de Diensten na te komen, is Opdrachtnemer gerechtigd om de uitvoering van de Offerte, de Overeenkomst of de Diensten op te schorten voor de duur van de overmacht, of om de Offerte, de Overeenkomst of de Diensten geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat Opdrachtnemer daardoor schadeplichtig wordt jegens de Opdrachtgever.
- 10.3. Als de overmacht langer dan 1 (één) maand duurt, of als redelijkerwijs te verwachten is dat de overmacht langer dan 1 (één) maand zal duren, heeft de Opdrachtgever het recht om de Offerte, de Overeenkomst of de Diensten geheel of gedeeltelijk te ontbinden door een schriftelijke verklaring aan Opdrachtnemer te versturen.

Artikel 11. Klachten

- 11.1. De Opdrachtgever is verplicht om de Diensten en de resultaten daarvan te controleren op eventuele gebreken of tekortkomingen. Als de Opdrachtgever klachten heeft over de Diensten of de resultaten daarvan, moet hij deze binnen een redelijke termijn na het constateren van de gebreken of tekortkomingen, maar uiterlijk binnen 10 (tien) werkdagen na levering van de Diensten of de resultaten daarvan, schriftelijk en gemotiveerd aan de Opdrachtnemer melden.
- 11.2. Het indienen van een klacht ontslaat de Opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichtingen jegens de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever heeft geen recht om betalingen op te schorten of te verrekenen met vorderingen op de Opdrachtnemer.
- 11.3. Als een klacht gegrond is, zal de Opdrachtnemer naar eigen keuze de Diensten of de resultaten daarvan (opnieuw) uitvoeren, aanpassen of verbeteren, of een redelijke korting op de prijs geven. De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor eventuele schade die voortvloeit uit de gebreken of tekortkomingen.

Artikel 12. Bescherming persoonsgegevens

- 12.1. Opdrachtgever zal bij het verzamelen en (verder) verwerken van persoonsgegevens in het kader van de Overeenkomst van of ten behoeve van Opdrachtgever haar uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet AVG en, vanaf de inwerkingtreding daarvan, de ePrivacy Verordening en daarmee verbonden wet- en regelgeving voortvloeiende verplichtingen naleven en passende beschermingsmaatregelen nemen.
- 12.2. Indien Opdrachtnemer naar haar oordeel als verwerker in de zin van de AVG moet worden aangemerkt, zal Opdrachtgever op eerste verzoek van Opdrachtnemer in aanvulling op het in dit artikel bepaalde een schriftelijke verwerkersovereenkomst met haar aangaan en ondertekenen, conform het door Opdrachtnemer te leveren model.
- 12.3. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden (waaronder in elk geval gebruikers en overheidsinstanties), financiële overheidssancties en kosten, die voortvloeien uit een schending door Opdrachtgever van enig wettelijk voorschrift met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

Artikel 13. Toepasselijk recht en geschillen

- 13.1. Op iedere Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is het Nederlands recht van toepassing.
- 13.2. Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst, zullen in eerste instantie uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Overijssel, locatie Enschede, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.