

ALGEMENE VOORWAARDEN EN VERWERKING PERSOONSgegevens

Artikel 1. Definities

In deze voorwaarden hebben onderstaande begrippen de volgende betekenis:

- 1 Opdrachtgever: de relatie van Intenza Consulting Group B.V.
Opdrachtgever is tevens verwerkingsverantwoordelijke en stelt het doel en de middelen vast voor de verwerking van de persoonsgegevens
- 2 Verwerker: de opdrachtnemer
- 3 Sub-verwerker: Een andere verwerker die door de opdrachtnemer wordt ingezet om ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke specifieke verwerkingsactiviteiten te verrichten;
- 4 Derde(n): Een of meerdere andere verwerkers die door de opdrachtnemer worden ingezet om ten behoeve van de opdrachtgever specifieke verwerkingsactiviteiten te verrichten;
- 5 Betrokkene: natuurlijk persoon op wie de verwerkte persoonsgegevens betrekking hebben;
- 6 Verwerkersovereenkomst: deze voorwaarden, welke deel uitmaakt van de onderliggende overeenkomst;
- 7 Opdracht: elke tussen opdrachtgever en opdrachtnemer gesloten onderliggende overeenkomst, bestaand en toekomstig, op grond waarvan opdrachtnemer werkzaamheden verricht met door opdrachtnemer via een door opdrachtnemer aangeboden product of dienst verzamelde persoonsgegevens;
- 8 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 identificator 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;
- 9 Verwerking: een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens;
- 10 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;
- 11 AVG: Algemene verordening Gegevensbescherming.
- 12 Voorwaarden: Deze algemene voorwaarden inclusief de verwerking van persoonsgegevens

Artikel 2. Toepasselijkheid

- 1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten tot het uitvoeren van opdrachten door Intenza Consulting Group

B.V. en Intenza Training Group B.V., hierna te noemen 'opdrachtnemer'.

- 2 Algemene voorwaarden van opdrachtgever zijn niet van toepassing op de uitvoering van opdrachten door opdrachtnemer.
- 3 Afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover deze schriftelijk door opdrachtnemer aan opdrachtgever zijn bevestigd.
- 4 Door het verstrekken van een opdracht aanvaardt opdrachtgever deze Algemene Voorwaarden.
- 5 Indien een of meer bepalingen van deze voorwaarden nietig zijn of door een rechterlijke uitspraak worden vernietigd, zullen de overige bepalingen van deze voorwaarden van kracht blijven. De opdrachtgever en de opdrachtnemer zullen over de bepalingen van deze voorwaarden, welke nietig zijn of vernietigd worden, overleg plegen om een vervangende regeling te treffen die in overeenstemming is met het geldende recht en aansluit bij datgene wat de opdrachtgever en de opdrachtnemer bij het sluiten van de overeenkomst hebben beoogd en bedoeld.
- 6 Het is partijen – behoudens met schriftelijke toestemming van de wederpartij – niet toegestaan om de onderhavige overeenkomst en de daaruit voortvloeiende rechten en de verplichtingen over te dragen aan een derde(n).

Artikel 3. Aanbiedingen

- 1 Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij opdrachtnemer dit uitdrukkelijk anders heeft vermeld. Alle aanbiedingen zijn gebaseerd op de door opdrachtgever bij de intake/voorbereidende gesprekken verstrekte gegevens, die door opdrachtnemer als juist worden aangemerkt.
- 2 De aanbieding omvat een gedetailleerde omschrijving van de te verrichten werkzaamheden en de te leveren materialen.
- 3 De aanbieding vermeldt het tijdstip waarop met het werk kan worden begonnen en bevat een aanduiding van de duur van het werk, geeft inzicht in het tarief en in de prijsvormingsmethode die gehanteerd zal worden en vermeldt de betalingswijze en –voorwaarden.

Artikel 4. Tarieven

- 1 Alle door opdrachtnemer opgegeven tarieven zijn exclusief BTW, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
- 2 Alle door opdrachtnemer opgegeven tarieven zijn exclusief reis- en verblijfkosten zowel van opdrachtgever als opdrachtnemer, alsmede accommodatie- en cateringkosten voor sessies / workshops / besprekingen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

Artikel 5. De totstandkoming van de overeenkomst

- 1 Een overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van de opdracht. Deze aanvaarding kan ondermeer

blijken uit de schriftelijke bevestiging door opdrachtnemer en/of de ondertekening door opdrachtgever van de opdrachtbevestiging, dan wel doordat opdrachtnemer een begin aan de uitvoering/de overeenkomst heeft gegeven.

- 2 Afspraken die afwijken van deze algemene voorwaarden zijn slechts van toepassing indien de afwijking schriftelijk is opgenomen in de opdrachtbevestiging.
- 3 Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd om deze algemene voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen zal zij via www.intenza.nl en/of per e-mail bekendmaken.

Artikel 6. Uitvoering van de opdracht

- 1 Indien de opdrachtnemer niet kan nakomen vanwege omstandigheden die hem bij het tot stand komen van de overeenkomst niet bekend waren, heeft de opdrachtnemer in overleg met de opdrachtgever het recht de overeenkomst eenzijdig zodanig te wijzigen dat uitvoering daarvan mogelijk wordt.
- 2 Opdrachtnemer heeft het recht in overleg met de opdrachtgever de nakoming van zijn verplichtingen op te schorten indien hij ten gevolge van veranderingen in de omstandigheden die ten tijde van het sluiten van de overeenkomst redelijkerwijs niet te verwachten waren en buiten zijn invloedssfeer lagen tijdelijk verhinderd is om zijn verplichtingen na te komen.
- 3 Reclames over de wijze van uitvoering van een opdracht dienen door de opdrachtgever binnen acht dagen na die uitvoering schriftelijk bij opdrachtnemer te worden ingediend, bij gebreke waarvan elke aanspraak uit hoofde van ondeugdelijke uitvoering zal zijn vervallen.
- 4 Is door opdrachtnemer ondeugdelijk gepresteerd, dan leidt dat niet tot een restitutie van het overeengekomen tarief maar zal opdrachtnemer of een collega de opdracht opnieuw uitvoeren. Opdrachtnemer zal in dat geval slechts de accommodatiekosten en eventueel nieuwe materiaalkosten opnieuw in rekening brengen.
- 5 Mocht een hernieuwde uitvoering van de opdracht niet mogelijk zijn of is deze wederom ondeugdelijk uitgevoerd dan is de eventuele aansprakelijkheid van opdrachtnemer uitdrukkelijk beperkt tot een bedrag gelijk aan hetgeen opdrachtnemer aan opdrachtgever terzake van die overeenkomst in rekening heeft gebracht, althans had kunnen brengen. Iedere verdere aansprakelijkheid is derhalve uitdrukkelijk uitgesloten.
- 6 Opdrachtnemer sluit iedere vorm van aansprakelijkheid uit voor schade, die voortvloeit uit of verband houdt met enig onrechtmatig handelen of nalaten of een tekortkoming in de nakoming van een verbintenis door opdrachtnemer of door een Partner In Business en/of leverancier, die door opdrachtnemer bij de uitvoering van de door opdrachtgever opgedragen werkzaamheden wordt ingeschakeld.

Artikel 7. Annulering door opdrachtgever

- 1 Opdrachtgever kan een opdracht annuleren. Indien de annulering tussen de 4 en 2 weken vóór de overeenge-

komen datum van uitvoering van de opdracht plaatsvindt, is opdrachtgever 50% van de overeengekomen prijs verschuldigd. Bij latere annulering dient de opdrachtgever het volledige tarief te voldoen.

- 2 Annulering van een opdracht dient schriftelijk te geschieden.

Artikel 8. Annulering door opdrachtnemer

- 1 Opdrachtnemer heeft het recht zonder opgave van redenen de uitvoering van het werk te annuleren, in welk geval de opdrachtgever recht heeft op restitutie van het volledige aan opdrachtnemer betaalde bedrag voor dat deel van de opdracht waar de annulering betrekking op heeft, mits betaling door opdrachtgever reeds had plaatsgevonden.
- 2 Annulering van een opdracht dient, na eventuele telefonische/persoonlijke melding, schriftelijk te worden bevestigd.

Artikel 9. Betaling

- 1 Opdrachtgever dient de facturen van opdrachtnemer binnen 14 dagen na factuurdatum te voldoen.
- 2 Bij overschrijding van de betalingstermijn is opdrachtgever in verzuim. Met ingang van de datum waarop het verzuim is ingetreden is opdrachtgever over het openstaande bedrag een contractuele rente ad 1% per maand verschuldigd. Een gedeelte van een maand wordt als een gehele gerekend.
- 3 Is opdrachtgever in verzuim, dan behoudt opdrachtnemer zich het recht voor om vervolgoopdrachten voor opdrachtgever uit te sluiten.
- 4 Indien opdrachtgever met betaling dan wel met de nakoming van enige andere verplichting uit een overeenkomst in verzuim is, is opdrachtnemer gerechtigd zonder gerechtelijke tussenkomst over te gaan tot gehele of gedeeltelijke ontbinding van die overeenkomst, zulks onverminderd het recht van opdrachtnemer om schadevergoeding te vorderen.
- 5 Zowel opdrachtnemer als opdrachtgever zijn gerechtigd deze voorwaarden onmiddellijk te beëindigen indien de ander partij surséance van betaling heeft aangevraagd of in staat van faillissement is verklaard, dan wel - in het geval opdrachtgever een natuurlijk persoon is - onder curatele is gesteld, ten aanzien van hem (voorlopig) de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen is toegepast dan wel hij anderszins het vrije beheer over zijn vermogen verliest of overlijdt.
- 6 Alle buitengerechtelijke incassokosten - met een minimum van 15% over het openstaande bedrag - komen volledig voor rekening van opdrachtgever. Als zodanig worden mede aangemerkt de kosten van advocaten, deurwaarders en incassobureaus, welke kosten worden vastgesteld overeenkomstig de geldende c.q. gebruikelijke tarieven.

Artikel 10. Intellectuele eigendom

- 1 Het is opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van opdrachtnemer verboden om de door opdrachtnemer verstrekte ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen, modellen, programmatuur, offertes en dergelijke (hierna: stukken) aan derden te vervreemden,

te tonen, in gebruik te geven of anderszins te verveelvoudigen of openbaar te maken. Het is opdrachtgever wel toegestaan deze stukken te vermenigvuldigen voor eigen gebruik voor zover de opdracht dat redelijkerwijs met zich meebrengt.

- 2 De auteursrechten, alsmede alle overige rechten van intellectuele eigendom op deze stukken, berusten bij opdrachtnemer.
- 3 Opdrachtgever is gehouden de stukken op eerste verzoek aan de opdrachtnemer te retourneren op straffe van een boete van € 500,- per dag.

Artikel 11. Verwerking persoonsgegevens

- 1 Partijen stellen vast dat opdrachtnemer als verwerker fungeert ten opzichte van opdrachtgever, die verantwoordelijk is voor de verwerkingen.
- 2 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 verwerkingsverantwoordelijke het verzoek verder afhandelen. Opdrachtnemer geeft hierbij op verzoek van opdrachtgever haar medewerking. Verwerker mag de betrokkene van deze afspraak op de hoogte stellen.
- 3 Opdrachtnemer zal alle redelijkerwijs benodigde medewerking verlenen om de opdrachtgever in staat te stellen om verzoeken zoals bedoeld in Afdeling III van de Algemene verordening Gegevensbescherming, die betrekking hebben op persoonsgegevens, te beantwoorden.
- 4 Partijen stellen de ander onverwijld op de hoogte van relevante wijzigingen in de verwerkingsprocessen.
- 5 Partijen zullen de persoonsgegevens op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerken. Zij zullen daarbij handelen in overeenstemming met de voorwaarden van deze voorwaarden en de toepasselijke privacywet en regelgeving. Opdrachtgever garandeert dat zij alle persoonsgegevens in overeenstemming met de toepasselijke privacywet- en regelgeving heeft verkregen en verwerkt.
- 6 Opdrachtnemer zal slechts persoonsgegevens verwerken voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst of op grond van een schriftelijke opdracht daartoe van de opdrachtgever. Indien opdrachtnemer van mening is dat een dergelijke opdracht in strijd is met de toepasselijke privacywetgeving, zal zij opdrachtgever daarvan in kennis stellen.
- 7 Andere verwerking dan bedoeld in dit artikel is toegestaan indien en voor zover een op opdrachtnemer van toepassing zijnde wettelijke bepaling haar tot verwerking verplicht, in welk geval opdrachtnemer de opdrachtgever voorafgaand aan de verwerking in kennis stelt van dat wettelijke voorschrift, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.
- 8 Op www.intenza.nl/avg, zijn de doeleinden en middelen van de verwerkingen, de categorieën van te verwerken persoonsgegevens en de duur van de opslag van de persoonsgegevens beschreven.

- 9 Verwerker zal de persoonsgegevens niet verwerken in of doorgeven aan landen buiten de Europese Economische Ruimte.

Artikel 12. Beveiligingsmaatregelen

- 1 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. Deze maatregelen zullen, gelet op de daarmee gemoeide kosten en de stand van de techniek, overeenstemmen met de aard van de te verwerken persoonsgegevens.
- 2 Opdrachtgever bevestigt hierbij dat de door opdrachtnemer getroffen beveiligingsmaatregelen, die nader gespecificeerd zijn op www.intenza.nl/avg, voldoen aan het bepaalde in artikel 4.1.
- 3 Datalek
Indien er bij opdrachtnemer – of bij een door hem ingeschakelde derde(n) – sprake is van een beveiligingsincident en/of datalek als bedoeld in de AVG, zal opdrachtnemer dit altijd zonder uitstel aan opdrachtgever melden. Daarbij geeft opdrachtnemer aan:
 - a. wat de aard is;
 - b. wat de oorzaak is;
 - c. wat de mogelijke gevolgen zijn;
 - d. welke maatregelen opdrachtnemer neemt om deze gevolgen te beperken.

Artikel 13. Verwerking door derden

- 1 Opdrachtgever geeft opdrachtnemer toestemming om in het kader van de uitvoering van de opdracht(en) en deze voorwaarden derde(n) in te schakelen voor de verwerking. Opdrachtnemer zal aan deze derde(n) dezelfde of strengere verplichtingen opleggen als voor hemzelf uit deze voorwaarden en de wet voortvloeien. Opdrachtnemer zal deze afspraken schriftelijk vastleggen en zal toezien op de naleving daarvan door derde(n). Opdrachtnemer zal opdrachtgever op verzoek afschrift verstrekken van de met de derde(n) gesloten overeenkomst(en).
- 2 Opdrachtnemer is gerechtigd om gebruik te maken van andere verwerkers indien dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de overeenkomst of deze voorwaarden. Opdrachtnemer zal de opdrachtgever vooraf in kennis stellen van haar voorstellen een verwerker te benoemen.
- 3 Opdrachtnemer zal de afspraken met subverwerkers over de bescherming van de persoonsgegevens schriftelijk vastleggen. De subverwerker zal in dat kader jegens opdrachtnemer aan verplichtingen worden gebonden die gelijksoortig zijn aan de verplichtingen van opdrachtnemer tegenover de opdrachtgever.

Artikel 14. Geheimhouding

- 1 Partijen verplichten zich ten opzichte van elkaar strikte geheimhouding te betrachten ter zake van de inhoud van de opdracht(en). Informatie zal nimmer

aan derden beschikbaar gesteld worden, dan wel toegankelijk gemaakt worden anders dan aan hunner medewerker(s) voor het uitvoeren van de opdracht(en).

- 2 De opdrachtnemer verplicht zich de van de opdrachtgever verkregen persoonsgegevens geheim te houden, en verplicht zich om deze zelfde geheimhouding tevens aan haar medewerkers en eventueel door haar ingeschakelde derde(n) op te leggen.
- 3 De in dit artikel bedoelde geheimhoudingsplicht heeft geen betrekking op informatie die geacht wordt voor eenieder toegankelijk te zijn.
- 4 De in dit artikel bedoelde geheimhoudingsplicht heeft geen betrekking op informatie in het geval van datalekken gedeeld moet worden met opdrachtgever.
- 5 Partijen komen overeen dat de in onderhavig artikel opgenomen geheimhoudingsplicht tevens geldt voor alle aan partijen gelieerde ondernemingen. Voorgaande met dien verstande dat zij in het kader van de uitvoering van onderhavige overeenkomst mogelijkerwijs de beschikking zullen krijgen over informatie.

Artikel 15. Aansprakelijkheid persoonsgegevens

- 1 Opdrachtnemer staat ervoor in dat de verwerking van persoonsgegevens op basis van deze voorwaarden niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op de rechten van betrokkene(n).
- 2 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het door verwerkingsverantwoordelijke of opdrachtnemer niet naleven van de AVG of andere wet- of regelgeving.
- 3 Ondanks de toestemming van opdrachtgever voor het inschakelen van verdere verwerkers die in opdracht van opdrachtnemer (gedeeltelijk) gegevens verwerken, blijft opdrachtnemer volledig aansprakelijk jegens verwerker voor de gevolgen van het uitbesteden van werkzaamheden aan een verdere verwerkers. De toestemming van opdrachtnemer voor het uitbesteden van werkzaamheden aan een verdere verwerkers laat onverlet dat voor de inzet van verdere verwerkers in een land buiten de EU toestemming vereist is.

Artikel 16. Audits

- 1 Opdrachtgever heeft het recht om maximaal één keer per jaar een audit uit te voeren ter controle van de afspraken onder deze voorwaarden.
- 2 Opdrachtnemer stelt alle informatie ter beschikking die nodig is om aan te tonen dat de verplichtingen uit deze voorwaarden zijn en worden nagekomen.
- 3 Opdrachtnemer stelt de opdrachtgever alle informatie ter beschikking die nodig is om:
 - a. De nakoming van de in deze voorwaarden neergelegde verplichtingen aan te tonen;
 - b. Audits mogelijk te maken, waaronder inspecties door opdrachtgever of een door opdrachtgever gemachtigde controleur.

Artikel 17. Kosten

- 1 Opdrachtnemer heeft het recht kosten en werkzaamheden in verband met de uitvoering van deze voorwaarden tegen haar gebruikelijke tarieven aan de op-

drachtgever in rekening te brengen, tenzij de bedoelde kosten of werkzaamheden uitsluitend het gevolg zijn van een toerekenbaar tekortschieten van opdrachtnemer.

- 2 Alle kosten die gepaard gaan met het treffen van beveiligingsmaatregelen als bedoeld in Artikel 4.1 worden geacht te zijn inbegrepen in de voor de uitvoering van de overeenkomst bedongen prijs. Indien de opdrachtgever aanvullende beveiligingsmaatregelen verlangt, kan opdrachtnemer daarvoor kosten in rekening brengen.

Artikel 18. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 1 Op alle aanbiedingen en overeenkomsten tot het uitvoeren van opdrachten is het Nederlands recht van toepassing.
- 2 Tenzij de wet daarvan dwingend afwijkt, wordt uitsluitend de bevoegde rechter binnen het arrondissement van de vestigingsplaats van opdrachtnemer aangewezen om van geschillen kennis te nemen.
- 3

Artikel 19. Klachten

De klachtenprocedure van opdrachtnemer is als volgt:

- 1 Opdrachtgever meldt de klacht als eerste bij opdrachtnemer.
- 2 Klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- 3 Binnen één werkdag (ofwel 24 uur) ontvangt opdrachtgever per mail of post een bericht dat de klacht is ontvangen en dat er direct actie wordt ondernomen. Binnen drie werkdagen (ofwel 72 uur) krijgt opdrachtgever een reactie van deze behandeling.
- 4 Indien de afhandeling meer tijd vraagt dan de genoemde 3 werkdagen, dan ontvangt de opdrachtgever binnen de deadline van 3 werkdagen een bericht dat er meer tijd nodig is om de klacht professioneel af te handelen. Tevens geeft opdrachtnemer.
- 5 Na 2 weken wordt nogmaals contact opgenomen met opdrachtgever en wordt zijn/haar tevredenheid getoetst.
- 6 Indien opdrachtnemer en opdrachtgever er samen niet uitkomen dan wordt een onafhankelijke partij, te weten ABAB Juristen, gevestigd in Tilburg ingeschakeld. Zij zullen dan als onafhankelijke partij een oordeel vellen die zowel voor opdrachtnemer als opdrachtgever bindend is.
- 7 De afgehandelde klachten worden voor een termijn van 2 jaar bewaard.
- 8 Opdrachtnemer zal adequate maatregelen nemen om van klachten te leren en deze in de toekomst te voorkomen.