



Algemene Voorwaarden

Versie 03-2023

i In het kort

- **Inspanningsverplichting, geen resultaatgarantie.** Fendorse voert opdrachten uit naar beste vermogen en vakmanschap. Er is alleen sprake van een resultaatsverplichting als dat uitdrukkelijk en bepaald in de Overeenkomst staat (artikel 4.1).
- **Leadgeneratie kent geen gegarandeerd resultaat.** De werkzaamheden zijn afhankelijk van externe factoren, zoals veranderende algoritmes van platformen. Fendorse genereert leads namens en onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever (Bijlage Leadgeneratie).
- **Privacy-rolverdeling.** Bij het verwerken van persoonsgegevens is Opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke en Fendorse verwerker. Opdrachtgever bepaalt zelf doel en grondslag; de Verwerkersovereenkomst (bijlage) is van toepassing.
- **Prijzen en betaling.** Alle prijzen zijn exclusief BTW. Facturen worden binnen 14 dagen betaald. Fendorse mag prijzen jaarlijks per 1 januari indexeren (CBS-index plus maximaal 15%).
- **Intellectueel eigendom blijft bij Fendorse.** Opdrachtgever krijgt een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor de afgesproken doeleinden, standaard alleen voor Nederland.
- **Beperkte aansprakelijkheid.** De aansprakelijkheid is beperkt tot de verzekeringsuitkering of de opdrachtsom. Indirecte schade is uitgesloten. Claims vervallen 12 maanden na het ontstaan ervan.

- **Geheimhouding en personeel.** Beide partijen behandelen elkaars informatie vertrouwelijk en nemen tot 1 jaar na afloop geen elkaars betrokken medewerkers over zonder toestemming.
- **Nederlands recht.** Geschillen worden eerst via overleg of mediation beproefd en daarna voorgelegd aan de rechtbank Rotterdam.

Dit blok is een samenvatting voor het overzicht en heeft geen zelfstandige juridische betekenis. De volledige bepalingen hieronder zijn leidend.

1 Definities

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

- **Bijlage:** aanhangsel bij de FENDORSE-voorwaarden met specifieke bepalingen ten aanzien van de te leveren Dienst;
- **Dienst:** de door Fendorse krachtens de Overeenkomst aan Opdrachtgever te leveren diensten, inclusief, indien van toepassing, resultaten van diensten;
- **IE-rechten:** 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;
- **Opdrachtgever:** de natuurlijke- of rechtspersoon die een Overeenkomst heeft gesloten of zal sluiten met Fendorse;
- **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Fendorse en Opdrachtgever betreffende levering van de Dienst;
- **Partijen:** Fendorse en Opdrachtgever;
- **Persoonsgegevens:** elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming;
- **FENDORSE-voorwaarden:** deze voorwaarden van Fendorse inclusief alle toepasselijke Bijlagen;

- **Verwerkersovereenkomst:** de overeenkomst zoals bedoeld in artikel 28 lid 3 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, die 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, dan wel 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 gelden alleen 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, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen zullen in dat geval in overleg een nieuwe bepaling vaststellen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling, waarbij zoveel mogelijk de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht wordt 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.

- 2.9** Fendorse is bevoegd de FENDORSE-voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Hiervoor is geen goedkeuring van Opdrachtgever nodig. Na wijziging wordt Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld.

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

- 4.1** Fendorse zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren, op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap en techniek. De Overeenkomst draagt het karakter van een **inspanningsverbintenis**, tenzij en voor zover Fendorse in de schriftelijke Overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en dat resultaat met voldoende bepaaldheid is omschreven. Eventuele afspraken over een service-niveau (Service Level Agreement) worden steeds schriftelijk overeengekomen.
- 4.2** Partijen bepalen in de Overeenkomst de leveringstermijnen en -data, alsmede de plaats en wijze waarop de Diensten worden geleverd 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. Bij een (dreigende) overschrijding van een termijn treden Partijen zo spoedig mogelijk in overleg om passende maatregelen te nemen.

- 4.3** Indien is overeengekomen dat de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, is Fendorse gerechtigd de aanvang van de Diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 4.4** 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, worden de betreffende werkzaamheden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van Fendorse en maakt Fendorse hiervan melding aan Opdrachtgever.
- 4.5** Fendorse is gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk door derden te laten uitvoeren, althans derden bij de uitvoering in te schakelen.
- 4.6** Diensten gelden tussen Partijen als geaccepteerd indien Opdrachtgever niet binnen vijf (5) werkdagen na aflevering schriftelijk en gedetailleerd heeft onderbouwd waarom de Diensten niet worden geaccepteerd. Fendorse dient dan binnen een redelijke termijn de Diensten te vervangen of aan te passen. Accepteert Opdrachtgever de Diensten opnieuw niet, dan doorlopen Partijen de acceptatieprocedure nogmaals. Deze procedure wordt telkens herhaald indien Opdrachtgever bij de hernieuwde acceptatietest opnieuw onderbouwt waarom de Diensten niet worden geaccepteerd.
- 4.7** Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, producten, informatie of data, documenten of programma's die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst tot stand worden gebracht of worden gebruikt, 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 die van overheidswege worden opgelegd.
- 5.2** Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, hebben prijsindicaties, begrotingen, budgetten en 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 Opdrachtgever te informeren wanneer een voorcalculatie of begroting wordt overschreden.

- 5.3** Partijen leggen in de Overeenkomst de datum of data vast waarop Fendorse de vergoeding voor Diensten in rekening brengt. Facturen worden door Opdrachtgever betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling betaalt Opdrachtgever binnen veertien (14) dagen na factuurdatum.
- 5.4** Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is hij zonder aanmaning of ingebrekestelling over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Indien Opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft, kan Fendorse de vordering uit handen geven. Opdrachtgever is dan naast het verschuldigde totaalbedrag tevens gehouden 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 zolang Opdrachtgever niet aan zijn betalingsverplichting voldoet, ongeacht of de betalingsachterstand betrekking heeft op de Diensten die Fendorse 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 mag de kostenverhoging op een latere datum doorvoeren indien dat vanuit administratief oogpunt wenselijk is.
- 5.7** Aanmerkingen of klachten over verzonden facturen, nota's en declaraties dienen binnen veertien (14) dagen na ontvangst schriftelijk kenbaar te zijn gemaakt, bij gebreke waarvan zij gelden als geaccepteerd. Dergelijke klachten schorten de betalingsverplichting niet op.
- 5.8** Fendorse is gerechtigd Opdrachtgever tussentijds en/of op basis van voorschotten te factureren, te verrekenen of zekerheid voor nakoming te verlangen.
- 5.9** Opdrachtgever gaat akkoord met elektronische facturatie door Fendorse.

6 Wijziging van de opdracht en meerwerk

- 6.1** Opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de Overeenkomst kan worden beïnvloed indien de omvang van de Overeenkomst tussentijds wordt uitgebreid of gewijzigd. Indien de tussentijdse wijziging het overeengekomen honorarium beïnvloedt, meldt Fendorse dit zo spoedig mogelijk aan Opdrachtgever.

- 6.2** Indien Fendorse op grond van een wijziging van de Overeenkomst, als gevolg van extra verzoeken of wensen van Opdrachtgever, extra werkzaamheden moet verrichten (meerwerk), worden deze op nacalculatiebasis tegen de op dat moment gebruikelijke tarieven in rekening 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 ervan 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, stelt Fendorse Opdrachtgever daarvan op de hoogte. Partijen bespreken dan in onderling overleg de te nemen maatregelen.

7 Verplichtingen Opdrachtgever

- 7.1** Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens en 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 over door Fendorse in acht te nemen wet- en regelgeving die specifiek is voor de branche van Opdrachtgever, tijdig aan Fendorse worden verstrekt, en hij verleent alle door Fendorse verlangde medewerking. Offertes en aanbiedingen van Fendorse en de daarna gesloten Overeenkomst zijn gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte informatie.
- 7.2** Indien de voor de uitvoering benodigde gegevens niet tijdig aan Fendorse worden verstrekt, heeft Fendorse het recht de uitvoering op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de geldende gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
- 7.3** Voor zover Fendorse in het kader van de Overeenkomst gebruikersnamen en/of wachtwoorden verstrekt, is Opdrachtgever daarvoor verantwoordelijk en geheel en zelfstandig aansprakelijk voor eventueel misbruik, tenzij dat misbruik het gevolg is van opzet of grove schuld aan de zijde van Fendorse.
- 7.4** Voor zover Fendorse gebruikersnamen en/of wachtwoorden verstrekt, is het Opdrachtgever zonder toestemming van Fendorse verboden deze 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 tussen Partijen schriftelijk overeengekomen periode, en eindigt van rechtswege op de 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 surseance van betaling van de andere Partij, alsmede bij 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 voorgeschreven in de wet.
- 8.5** In geval van ontbinding vindt geen ongedaanmaking plaats van hetgeen Fendorse reeds heeft geleverd of 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 voor reeds naar behoren verrichte of geleverde prestaties blijven verschuldigd en worden op het moment van ontbinding direct opeisbaar.
- 8.6** In geval van ontbinding komen alle aan Opdrachtgever verleende rechten te vervallen. Opdrachtgever is dan niet langer gerechtigd om van de Dienst gebruik te maken.
- 8.7** Artikelen die naar hun aard bestemd zijn om na het einde van de Overeenkomst van toepassing te blijven, blijven onverminderd van kracht na beëindiging.

9 IE-rechten

- 9.1** Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald, berusten alle IE-rechten die rusten op 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 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 daarin bepaalde voorwaarden. Tenzij schriftelijk anders bepaald, geldt het 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 van de Auteurswet.
- 9.5** Het is Fendorse toegestaan de Diensten en de voor de uitvoering 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 technische beschermingsmaatregelen in de Diensten aan te brengen. Het is Opdrachtgever niet toegestaan deze te omzeilen of daarvoor middelen aan te bieden.
- 9.7** Fendorse vrijwaart Opdrachtgever voor rechtsvorderingen van derden die zijn gebaseerd op de bewering dat door Fendorse zelf ontwikkelde (delen van) de Diensten inbreuk maken op enig in Nederland geldend IE-recht, op 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 aan Fendorse overlaat. Opdrachtgever verleent daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking om Fendorse, indien nodig in naam van Opdrachtgever, tegen deze rechtsvorderingen te laten verweren.
- 9.8** De 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, draagt Fendorse er zo mogelijk zorg voor dat Opdrachtgever de Dienst (of iets functioneel gelijkwaardigs) ongestoord kan blijven gebruiken. Indien Fendorse dit naar zijn uitsluitend oordeel niet, of niet anders dan op voor hem financieel onredelijk bezwarende wijze, kan realiseren, neemt Fendorse het geleverde terug tegen creditering van de verwervingskosten onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding. 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, wordt Fendorse aangemerkt als “Verwerker” in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en Opdrachtgever als “Verwerkingsverantwoordelijke”.
- 10.2** Persoonsgegevens worden verwerkt conform de Verwerkersovereenkomst.

11 Vertrouwelijkheid

- 11.1** Partijen behandelen alle informatie die zij in welke vorm dan ook van elkaar verkrijgen, schriftelijk, mondeling, elektronisch of tastbaar, waaronder begrepen maar niet beperkt tot software, (source)code, programma's, applicaties, klantgegevens, knowhow, technische specificaties en documentatie (“Vertrouwelijke Informatie”), als strikt vertrouwelijk en houden deze geheim.
- 11.2** Partijen gebruiken de Vertrouwelijke Informatie alleen voor de doeleinden waarvoor zij is verstrekt en nemen daarbij ten minste dezelfde zorgplicht en waarborgen in acht als voor hun eigen interne vertrouwelijke informatie. Partijen verstrekken de Vertrouwelijke Informatie alleen aan werknemers voor zover dat noodzakelijk is in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
- 11.3** De geheimhoudingsverplichting geldt niet voor zover de ontvangende Partij kan aantonen dat de betreffende informatie:
- i. reeds aan haar bekend was ten tijde van ontvangst;
 - ii. reeds publiekelijk bekend was ten tijde van ontvangst;

- ii. publiekelijk bekend is geworden na ontvangst zonder dat dit aan de ontvangende Partij kan worden toegerekend;
- iv. op rechtmatige wijze van een derde partij is ontvangen, tezamen met het recht om deze vrij van enige geheimhoudingsverplichting te openbaren;
- v. op grond van wet- of regelgeving of ingevolge een rechterlijk bevel moet worden verstrekt, en de verstreckende Partij de andere Partij van een dergelijke verplichte openbaarmaking op de hoogte heeft gesteld;
- vi. openbaar is gemaakt met goedkeuring van de verstreckende Partij.

11.4 Elk der Partijen zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst en gedurende 1 (één) jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande toestemming van de andere Partij medewerkers van de andere Partij die bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken zijn of zijn geweest, in dienst nemen dan wel 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 vergoeding van de 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 één jaar geldt.

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 door 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;

-  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 de voorgaande leden 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** Aansprakelijkheid van Fendorse wegens toerekenbare tekortkoming ontstaat in alle gevallen slechts indien Opdrachtgever Fendorse onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering wordt gesteld, en Fendorse ook na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten, behoudens in geval van een blijvende toerekenbare tekortkoming. De ingebrekestelling bevat een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat Fendorse adequaat kan reageren.
- 12.6** Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan ervan schriftelijk bij Fendorse meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Fendorse vervalft 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 aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het gebruik dat Opdrachtgever van de Diensten maakt. Opdrachtgever vrijwaart Fendorse voor aanspraken van derden die voortvloeien 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 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 de verbinding met internet, hardwarestoringen, storingen in (telecommunicatie)netwerken en andere onvoorziene omstandigheden.

- 13.3** Indien de overmacht ten minste dertig (30) dagen voortduurt, zijn Partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schade, ongedaanmaking of compensatie ter zake van deze ontbinding.
- 13.4** Indien Fendorse ten tijde van de overmacht nog gedeeltelijk kan presteren of 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, wordt het geschil, alvorens het aan de rechter voor te leggen, 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** Geschillen die tussen Fendorse en Opdrachtgever ontstaan in het kader van of in verband met deze Overeenkomst worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Rotterdam.

BIJLAGE

Consultancy

Artikel 1 – Toepasselijkheid

- 1.1** 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, oftewel het inhuren van professionals op uurbasis met een inspanningsverplichting, hierna te noemen "Consultancy".

Artikel 2 – Consultancy

- 2.1** Alle door Fendorse verleende Consultancy-diensten worden verricht in overeenstemming met en onder de voorwaarden van de bepalingen van de Overeenkomst.
- 2.2** Fendorse neemt bij het verrichten van de Diensten de grootst mogelijke zorgvuldigheid ten aanzien van de belangen van Opdrachtgever in acht. In het bijzonder draagt Fendorse zorg voor geheimhouding van alle door Opdrachtgever in het kader van de Overeenkomst ter beschikking gestelde gegevens en informatie.
- 2.3** 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.
- 2.4** Voor zover de Consultancy-diensten bij Opdrachtgever worden geleverd, draagt Opdrachtgever zorg voor een adequate en veilige werkplek. Opdrachtgever ziet erop toe dat medewerkers van Fendorse op de hoogte worden gebracht van eventuele lokale gezondheids- en veiligheidsvoorschriften.
- 2.5** Opdrachtgever ziet erop toe 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 nodig is voor de goede uitvoering daarvan.

Artikel 3 – Tarieven en werktijden

- 3.1** Het door Fendorse gehanteerde dagtarief voor Consultancy-diensten is gebaseerd op dagen van acht uur. Opdrachtgever vergoedt Fendorse de bij de verlening van dergelijke diensten gemaakte reiskosten en onkosten, tenzij anders bepaald in de Overeenkomst.
- 3.2** Opdrachtgever kan tevens training van Fendorse bestellen (geplande lessen op locatie bij Fendorse of on-site) tegen tarieven en op dagen zoals in onderling overleg in de Overeenkomst overeengekomen.

BIJLAGE

Leadgeneratie

Artikel 1 – Toepasselijkheid

- 1.1** 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”.

Artikel 2 – Aard van de werkzaamheden ter zake Leadgeneratie

- 2.1** Opdrachtgever erkent dat de werkzaamheden ter zake Leadgeneratie altijd worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting. Omdat Fendorse bij de uitvoering afhankelijk is van externe factoren, zoals continu veranderende algoritmen van zoekmachinedienstverleners en (online) platformen, kan Fendorse geen enkele garantie geven op een te behalen resultaat.
- 2.2** Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is het gebruik dat Opdrachtgever maakt van een door Fendorse afgegeven advies steeds voor rekening en risico van Opdrachtgever.
- 2.3** Opdrachtgever verstrekt de inloggegevens van zijn online platformen aan Fendorse en geeft na het verstrekken van deze inloggegevens expliciet toestemming voor het gebruik ervan door Fendorse, teneinde de opdracht ter zake Leadgeneratie uit te kunnen voeren.
- 2.4** De eventuele risico's die voortvloeien uit het verstrekken van de inloggegevens aan Fendorse komen geheel voor rekening en risico van Opdrachtgever. Indien hieruit schade voortvloeit aan de zijde van Opdrachtgever, komt deze nimmer voor rekening van Fendorse.
- 2.5** Opdrachtgever erkent dat een opdracht ter zake Leadgeneratie geen koop van (Persoons)gegevens inhoudt. Een opdracht ter zake Leadgeneratie houdt in dat Fendorse namens Opdrachtgever, onder diens instructies en verantwoordelijkheid, leads genereert.

- 2.6** Bij de werkzaamheden ter zake Leadgeneratie is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het vaststellen van een doel en grondslag, zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming, voor het verwerken van Persoonsgegevens. Fendorse verwerkt Persoonsgegevens slechts ter uitvoering van de door Opdrachtgever verstrekte opdracht. Opdrachtgever vrijwaart Fendorse volledig tegen alle claims van derden, waaronder begrepen maar niet beperkt tot boetes opgelegd door toezichthoudende instanties, die op enigerlei wijze zijn gebaseerd 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

- 1.1** 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

- 2.1** 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.
- 2.2** Op basis van de vigerende wet- en regelgeving onderscheiden en erkennen Partijen de volgende rollen (inclusief de daarbij behorende verantwoordelijkheden): Opdrachtgever is verwerkingsverantwoordelijke, Fendorse wordt beschouwd als verwerker, en een eventueel door Fendorse ingeschakelde derde die Persoonsgegevens verwerkt is sub-verwerker.

- 2.3** Fendorse verwerkt de Persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden en diensten slechts in opdracht en op instructie van Opdrachtgever. Indien de instructies niet binnen de overeengekomen werkzaamheden en diensten kunnen worden opgevolgd, treden Partijen in overleg over de (financiële) gevolgen daarvan. Fendorse stelt Opdrachtgever op de hoogte indien een door Opdrachtgever gegeven instructie volgens Fendorse in strijd is met de vigerende wet- en regelgeving ter zake het verwerken van Persoonsgegevens.
- 2.4** Fendorse verwerkt de Persoonsgegevens alleen ten behoeve van Opdrachtgever, waarbij het Fendorse niet is toegestaan de Persoonsgegevens voor eigen doeleinden, anders dan overeengekomen, te verwerken en/of aan derden te verstrekken.

Artikel 3 – Geheimhouding

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

Artikel 4 – Technische en organisatorische maatregelen

- 4.1** Partijen dragen zorg 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.

- 4.2** 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 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 zijn gelegd.
- 4.3** 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 tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking 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 of slechts gereguleerde toegang heeft tot die gegevens; (iii) beveiliging van werkstations; en (iv) een adequaat wachtwoord- en toegangsbeleid.
- 4.4** Opdrachtgever informeert Fendorse vóór aanvang van de overeengekomen werkzaamheden of Diensten over de door hem getroffen technische en organisatorische maatregelen zoals bedoeld in het vorige lid. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om Fendorse tijdig te informeren over nieuw of aangepast beleid ten aanzien van de technische en organisatorische maatregelen die hij krachtens wet- en regelgeving en verkeersopvattingen behoort te nemen.
- 4.5** 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, brengt Fendorse Opdrachtgever hiervan op de hoogte en verzoekt hij Opdrachtgever een PIA uit te voeren.

- 4.6** Indien Opdrachtgever in het kader van het verwerken van persoonsgegevens een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (PIA) heeft uitgevoerd, verstrekt Opdrachtgever vóór aanvang van de overeengekomen werkzaamheden of levering van de Diensten aan Fendorse een afschrift van de resultaten en de eventueel te nemen of genomen maatregelen.
- 4.7** Opdrachtgever is gerechtigd om gedurende de looptijd van de Overeenkomst de door Fendorse genomen maatregelen door een onafhankelijke deskundige te laten toetsen door middel van een audit, op voorwaarde dat: (i) de audit door Opdrachtgever tijdig wordt aangekondigd; (ii) de kosten (inclusief de kosten van de onafhankelijke derde en de kosten voor het vrijmaken van een of meer medewerkers van Fendorse die de auditor ondersteunen, tegen het uurtarief voor de betreffende medewerker(s)) door Opdrachtgever worden gedragen; (iii) het resultaat van de audit met Fendorse wordt besproken; en (iv) Opdrachtgever en/of de auditor eerst kennisneemt van de reeds bij Fendorse aanwezige auditrapporten, en de audit zich beperkt tot eventuele omissies, opvolgpunten en/of een eventueel te beperkte scope.

Artikel 5 – Derden

- 5.1** Fendorse mag gebruikmaken van een sub-verwerker. Opdrachtgever geeft hierbij bij voorbaat algemene toestemming voor het inschakelen van sub-verwerkers. 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 bezwaar te maken tegen de beoogde nieuwe sub-verwerkers.
- 5.2** Indien en voor zover het in het vorige lid bedoelde bezwaar redelijk en gegrond is, zoeken Fendorse en Opdrachtgever 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 Opdrachtgever, met inachtneming van een opzegtermijn van 30 (dertig) dagen, gerechtigd de Verwerkersovereenkomst en de daaraan gelieerde en/of daarmee samenhangende Overeenkomsten te beëindigen.
- 5.3** 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.

- 5.4** Fendorse sluit, indien en voor zover mogelijk, met de hiervoor bedoelde sub-verwerkers sub-verwerkersovereenkomsten.
- 5.5** Fendorse kan niet voor elke sub-verwerker garanderen dat hij door de sub-verwerker op de hoogte wordt gesteld over wijzigingen ter zake van sub-sub-verwerkers.
- 5.6** Het is Fendorse toegestaan, zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever, 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

- 6.1** Indien Fendorse vermoedt of te weten is gekomen dat de Persoonsgegevens van Opdrachtgever gecompromitteerd zijn of zijn geweest (security breach of datalek), 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.
- 6.2** Indien een betrokkene een verzoek omtrent inzage, correctie of verwijdering aan Fendorse richt, of enig ander hem toekomend recht wenst uit te oefenen, stuurt Fendorse het verzoek door naar Opdrachtgever en handelt Opdrachtgever het verzoek verder af. Fendorse stelt de betrokkene daarvan op de hoogte.
- 6.3** 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 eventueel daarmee gemoeide kosten aan Opdrachtgever door te belasten.
- 6.4** Op verzoek van Opdrachtgever staat Fendorse Opdrachtgever bij ter zake van:
 -  beveiliging van de verwerking van Persoonsgegevens;
 -  melding van inbreuken aan de toezichthoudende autoriteit (datalekken);
 -  mededeling van inbreuken aan betrokkenen;
 -  gegevensbeschermingseffectbeoordeling;
 -  voorafgaande raadpleging van de toezichthoudende autoriteit (indien nodig).

- 6.5** De hiervoor bedoelde bijstand kan door Fendorse in rekening worden gebracht 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

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