

# **Algemene Voorwaarden**

Bratpack internetdiensten

## **1. Definities**

Onder Bratpack B.V. wordt in deze voorwaarden verstaan Bratpack B.V.

## **2. Toepasselijkheid**

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tot levering en het verrichten van diensten gesloten tussen Bratpack B.V. en derden (hierna: de opdrachtgever) en daarmee verband houdende rechtsbetrekkingen, verbintenissen, (rechts)handelingen, inclusief orders, offertes etc. waarbij Bratpack B.V. als (potentieel) verkoper en/of leverancier van zaken en/of diensten optreedt.
- 2.2 De toepasselijkheid van door de opdrachtgever gehanteerde Algemene of Bijzondere Voorwaarden wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.3 Afwijkingen van deze Voorwaarden of van de overeenkomst tussen Bratpack B.V. en de opdrachtgever waarop deze Voorwaarden van toepassing zijn (hierna: de overeenkomst) gelden slechts voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen.

## **3. Offertes en overeenkomsten**

- 3.1 Alle aanbiedingen en prijsopgaven van Bratpack B.V. zijn vrijblijvend.
- 3.2 De overeenkomst tussen Bratpack B.V. en de opdrachtgever komt tot stand door het ondertekenen van een verklaring en/of contract. Indien deze niet opgesteld is komt de overeenkomst tot stand na de schriftelijke bevestiging door Bratpack B.V. van een order van de opdrachtgever. De ondertekende verklaring of het ondertekende contract wordt geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven.
- 3.3 Overeenkomsten die voor bepaalde tijd worden aangegaan hebben een looptijd van 12 maanden, tenzij nadrukkelijk anders vermeld in de overeenkomst. Verlenging geschiedt stilzwijgend tenzij Bratpack B.V. of de afnemer de overeenkomst 2 maanden voor het aflopen van de looptijd, heeft opgezegd.

## **4. Wijziging/intrekking van opdrachten**

- 4.1 Vanaf het moment dat door Bratpack B.V. aan de opdrachtgever een aanbieding is verstrekt waarin de kosten van een door Bratpack B.V. (mede) ontwikkeld idee worden opgegeven, is het opdrachtgever niet toegestaan derden met betrekking tot de uitvoering van dit idee te benaderen of derden op de hoogte te stellen van dit idee.
- 4.2 Indien de opdrachtgever in strijd met het bepaalde in het vorige artikellid handelt, zal hij een schadevergoeding aan Bratpack B.V. verschuldigd zijn welke gelijk is aan de in de aanbieding genoemde prijs die met de uitvoering van het idee gemoeid is, vermeerderd met bijkomende kosten, onverminderd de rechten van Bratpack B.V. voortvloeiend uit de wet.
- 4.3 Indien de opdrachtgever na de totstandkoming van de overeenkomst wijzigingen anders dan van geringe aard aanbrengt in de opdracht, is Bratpack B.V. gerechtigd de leveringstermijn en/of het honorarium overeenkomstig aan te passen of de opdracht alsnog te weigeren.

4.4 Indien de opdrachtgever de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbindt, is hij betaling van het reeds uitgevoerde deel van de opdracht verschuldigd alsmede vergoeding van alle door Bratpack B.V. met het oog op de uitvoering van deze overeenkomst redelijkerwijs gemaakte kosten (kosten van voorbereiding, (annuleringskosten van) (onder-) aannemers, opslag, provisie etc.). Daarnaast is de opdrachtgever in dat geval gehouden de voor de uitvoering van deze overeenkomst bestemde materialen voor zijn rekening te nemen tegen de door Bratpack B.V. in haar offerte opgenomen prijzen, een en ander onverminderd het recht van Bratpack B.V. op vergoeding wegens winstderving en van de overige uit de annulering voortvloeiende schade en de overige rechten van Bratpack B.V. voortvloeiend uit de wet. Bratpack B.V. zal de reeds vervaardigde resultaten ter beschikking van de opdrachtgever stellen.

## **5. Prijzen**

- 5.1 Het honorarium is in beginsel gebaseerd op een uurtarief. Voor bepaalde werkzaamheden/projecten kan een vast bedrag al dan niet te verhogen met een opslag, in rekening worden gebracht. De prijs die Bratpack B.V. voor de door haar verrichte prestatie heeft opgegeven geldt uitsluitend voor de prestatie conform de overeengekomen specificaties.
- 5.2 Indien prijzen en/of tarieven van prijsbepalende factoren zoals bijvoorbeeld lonen, materialen, accijnzen, (binnen- en/of buitenlandse) belastingen, (binnen- en/of buitenlandse) invoer- c.q. douanerechten, een wijziging ondergaan is Bratpack B.V. gerechtigd de overeengekomen prijs dienovereenkomstig te wijzigen.
- 5.3 Tenzij schriftelijk anders vermeld, zijn de door Bratpack B.V. opgegeven prijzen:
- gebaseerd op levering op het afleveradres;
  - exclusief administratiekosten, BTW, andere (nationale en buitenlandse) belastingen, heffingen en rechten;
  - inclusief transportkosten;
  - in Europese (€) valuta.
- 5.4 Alle extra kosten die niet specifiek in de offerte zijn begrepen en die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht (inclusief de kosten van in te schakelen derden) zullen, na voorafgaande prijsopgave door Bratpack B.V. aan de opdrachtgever worden doorberekend zonder enige verdere opslag.
- 5.5 Worden de voor verspreiding te verwerken zaken eerder dan 5 werkdagen vóór de overeengekomen datum of vóór de eerste werkdag der overeengekomen periode van de uit te voeren opdracht aangeleverd, dan kunnen door Bratpack B.V. extra kosten in rekening worden gebracht.

## **6. Uitvoering van opdrachten; geheimhouding**

- 6.1 Bratpack B.V. is gehouden de opdracht naar beste weten en kunnen en met een goede vakkennis uit te voeren voor het door de opdrachtgever te specificeren doel.
- 6.2 Bratpack B.V. zal alle door de opdrachtgever beschikbaar gestelde informatie strikt vertrouwelijk behandelen. Bratpack B.V. zal zijn medewerkers tot geheimhouding terzake van genoemde informatie verplichten. Bratpack B.V. is evenwel niet aansprakelijk voor schending van de geheimhouding door zijn medewerkers indien zij aannemelijk kan maken deze schending niet te hebben kunnen verhinderen.
- 6.3 Tenzij de overeenkomst uitdrukkelijk anders bepaalt, heeft Bratpack B.V. het recht zonder voorafgaand overleg met de opdrachtgever een opdracht (mede) door een door haar aan te wijzen derde te laten uitvoeren, onverminderd zijn verantwoordelijkheid voor de vertrouwelijke behandeling en de deugdelijke uitvoering van de opdracht.
- 6.4 Voor zover Bratpack B.V. bij de uitbesteding van (een deel van) de opdracht aan een derde gebonden zal zijn aan de door deze derde gehanteerde Algemene Voorwaarden, zal ook de opdrachtgever aan deze voorwaarden gebonden zijn. Bratpack B.V. zal tijdig een exemplaar van deze voorwaarden aan de opdrachtgever verstrekken indien zij daarover beschikt.

## **7. Transport/Risico**

- 7.1 Met inachtneming van het bepaalde in artikel 14.3 en 15 van deze voorwaarden, geldt dat het transport van zaken geschiedt voor rekening en risico van Bratpack B.V., tenzij anders is overeengekomen. Onder transport wordt niet begrepen iedere elektronische transmissie van data al dan niet door middel van het telefoonnet en elke daarmee vergelijkbare verzending met behulp van enig technisch middel; dergelijk transport geschiedt voor rekening en risico van de opdrachtgever. Voorts wordt onder het risico van transport van zaken niet begrepen gevolgschade en/of vertragingsschade.
- 7.2 Materiaal dat door Bratpack B.V. bezorgd of verwerkt moet worden dient franco en binnen de overeengekomen termijn te worden afgeleverd aan de door Bratpack B.V. vooraf opgegeven besteladressen.
- 7.3 Indien de opdrachtgever aan Bratpack B.V. voorraden ter bewaring geeft, zal de opdrachtgever zorg dragen voor verzekering van deze voorraden, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

## **8. Leveringstermijnen**

- 8.1 (Op)leveringstermijnen en termijnen in verband met het verrichten van werkzaamheden gelden als een indicatieve en niet als fatale, termijn tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Dit lid is nadrukkelijk van toepassing op de genoemde (op)leveringstermijnen genoemd in uitgebrachte offertes.
- 8.2 Bratpack B.V. is gerechtigd de door haar verschuldigde prestatie(s) in gedeelten na te komen terwijl elke gedeeltelijke uitvoering van werkzaamheden, waaronder mede wordt verstaan de levering van onderdelen van een samengestelde order, afzonderlijk kan worden gefactureerd. Betaling dient dan te geschieden in overeenstemming met het bepaalde in artikel 9 van deze Voorwaarden.
- 8.3 Bratpack B.V. is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat de opdrachtgever haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld en haar een redelijke termijn heeft gesteld om alsnog na te komen.

- 8.4 Tenzij anders is overeengekomen geschiedt levering vanaf het adres van Bratpack B.V. te Zwanenburg.
- 8.5 Bratpack B.V. is gehouden om, zodra hem duidelijk wordt dat tijdige levering niet mogelijk is, de opdrachtgever daarvan onverwijld op de hoogte te stellen.
- 8.6 De levering wordt geacht te hebben plaatsgehad op het tijdstip van verzending per gewone post, telefax, telex, koerier, modem e.d. Levering van gegevens via elektronische post wordt geacht te hebben plaatsgehad op het moment waarop het medium de verzending heeft bevestigd. Als moment van levering geldt eveneens het moment aangegeven door Bratpack B.V. waarop de bestelde zaken door de opdrachtgever al dan niet bij een derde kunnen worden afgehaald.

## **9. Betaling**

- 9.1 Facturen van Bratpack B.V. dienen binnen 15 dagen na factuurdatum voldaan te worden op de door Bratpack B.V. aan te geven wijze. De betaling dient te geschieden effectief in de overeengekomen valuta en zonder verrekening, korting en/of opschorting uit welke hoofde ook.
- 9.2 Bratpack B.V. is gerechtigd opdrachten in twee delen te factureren en wel als volgt:
- 1e deel: bij of direct na ontvangst opdrachtbevestiging of ondertekening van offerte: 35% van het totaalbedrag excl. BTW.
  - restant: bij of onmiddellijk na levering.
- 9.3 Ingeval van niet tijdige betaling is de opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en worden alle betalingsverplichtingen van de opdrachtgever ongeacht of Bratpack B.V. terzake reeds heeft gefactureerd, terstond opeisbaar.
- 9.4 Ingeval van niet tijdige betaling is de opdrachtgever over het openstaande bedrag vanaf de datum van verzuim een contractuele rente verschuldigd ten bedrage van 11,07% per maand.
- 9.5 Bij geen of gedeeltelijke betaling worden buitengerechtelijke incassokosten aan de opdrachtgever in rekening gebracht conform het incassotarief van de Nederlandse Orde van Advocaten onverminderd het recht van Bratpack B.V. op volledige schadevergoeding.
- 9.6 Betalingen door of vanwege de opdrachtgever strekken achtereenvolgens ter voldoening van de door hem verschuldigde buitengerechtelijke incassokosten, de gerechtelijke kosten, de door hem verschuldigde renten en daarna in volgorde van ouderdom de openstaande hoofdsommen, ongeacht anders luidende aanwijzing van de opdrachtgever.
- 9.7 De opdrachtgever kan slechts schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maken tegen de factuur binnen 10 dagen na factuurdatum.

## **10. Eigendomsvoorbehoud, intellectueel eigendom en know-how**

- 10.1 Bratpack B.V. behoudt zich de eigendom van door haar geleverde of te leveren zaken voor totdat volledig aan haar zullen zijn voldaan:
- a) De door de opdrachtgever verschuldigde prestaties voor alle krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken als ook krachtens zodanige overeenkomst verrichte of te verrichten werkzaamheden;
  - b) Vorderingen wegens tekort schieten van de opdrachtgever in de nakoming van de overeenkomst;

- 10.2 Alle huidige en toekomstige intellectuele eigendomsrechten en daaraan gerelateerde rechten op de resultaten van de werkzaamheden die Bratpack B.V. in opdracht van de opdrachtgever verricht, berusten bij Bratpack B.V. Voorzover aan het verkrijgen van die intellectuele eigendomsrechten formaliteiten zijn verbonden zal Bratpack B.V. die uitsluitend kunnen doen verrichten. Bratpack B.V. verleent de opdrachtgever het niet-exclusieve recht de resultaten eenmaal te gebruiken voor het doel waarvoor deze aan de opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld. De opdrachtgever is niet gerechtigd de resultaten te verveelvoudigen, te wijzigen of andere handelingen te verrichten dan die handelingen die uitdrukkelijk zijn overeengekomen.
- 10.3 De opdrachtgever garandeert dat de door hem in het kader van de uitvoering van de opdracht aan Bratpack B.V. ter beschikking gestelde materialen, gegevens, inhoud van mededelingen etc. geen inbreuk maken op wettelijke voorschriften noch op beschermde rechten van derden en vrijwaart Bratpack B.V. voor de aanspraken terzake van derden c.q. voor de directe en indirecte gevolgen, zowel financiële als andere die uit het gebruik van die materialen, gegevens etc. door Bratpack B.V. voortvloeien.
- 10.4 Vanaf het moment dat de werkzaamheden/diensten zijn verricht, zijn - tenzij partijen vooraf uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen - de restanten drukwerk en/of materialen, gegevens, etc. welke door de opdrachtgever aan Bratpack B.V. zijn geleverd, zonder dat daartoe enige handeling is vereist, eigendom van Bratpack B.V. geworden.
- 10.5 Indien enig goed ingevolge lid 1 of lid 2 aan Bratpack B.V. toekomt, kan de opdrachtgever daarover uitsluitend beschikken in het kader van zijn normale bedrijfsuitoefening. De opdrachtgever mag echter dit goed niet in eigendom overdragen of in pand geven of anderszins met een beperkt recht bezwaren. De opdrachtgever is niet gerechtigd deze goederen of de daarin besloten of op andere wijze aan hem bekend geworden gegevens aan derden te openbaren, tenzij Bratpack B.V. uitdrukkelijk schriftelijk hiervoor toestemming geeft.
- 10.6 Bij overtreding van het in lid 2 en lid 5 bepaalde is de opdrachtgever voor iedere overtreding een bedrag van € 5.000,- verschuldigd, ongeacht alle overige rechten van Bratpack B.V. op nakoming, ontbinding, schadevergoeding etc.
- 10.7 Indien de opdrachtgever in verzuim is ten aanzien van de prestaties als in lid 1 bedoeld, is Bratpack B.V. gerechtigd de goederen die aan haar toebehoren zelf, voor rekening van de opdrachtgever terug te (doen) halen van de plaats waar zij zich bevinden. De opdrachtgever verleent Bratpack B.V. reeds nu vooralsdan onherroepelijk machtiging om daartoe de bij of voor de opdrachtgever in gebruik zijnde opstallen, terreinen etc. te (doen) betreden.
- 10.8 De opdrachtgever geeft hierbij aan Bratpack B.V. in pand, die deze verpanding aanvaardt, alle zaken, waarvan de opdrachtgever (mede-)eigenaar wordt door zaakvorming, natrekking, vermenging/versmelting met de door Bratpack B.V. geleverde en/of te leveren zaken tot zekerheid van al hetgeen Bratpack B.V. te eniger tijd van de opdrachtgever te vorderen heeft of zal hebben.

## **11. Zekerheid**

- 11.1 Indien er goede grond bestaat aan te nemen dat de opdrachtgever haar verplichtingen niet stipt zal nakomen, is de opdrachtgever verplicht op eerste verzoek van Bratpack B.V. terstond genoegzame en in de door Bratpack B.V. gewenste vorm zekerheid te stellen en deze zo nodig aan te vullen voor de nakoming van al zijn verplichtingen. Zolang de opdrachtgever daaraan niet voldaan heeft, is Bratpack B.V. gerechtigd nakoming van haar verplichtingen op te schorten.
- 11.2 Indien de opdrachtgever aan een verzoek als bedoeld in lid 1 niet binnen 10 dagen na een daartoe strekkende schriftelijke aanmaning gevolg heeft gegeven, worden al zijn verplichtingen direct opeisbaar.

## **12. Onderzoeksplicht, klachten, verjaring en nakoming**

- 12.1 De opdrachtgever heeft de verplichting bij aflevering te onderzoeken of de zaken aan de overeenkomst beantwoorden. Indien dit niet het geval is, dan kan de opdrachtgever daarop geen beroep meer doen, indien hij Bratpack B.V. daarvan niet zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen 8 dagen na aflevering, althans nadat constatering redelijkerwijze mogelijk was, maar in ieder geval binnen 2 maanden na aflevering van de goederen schriftelijk en gemotiveerd kennis heeft gegeven onder nauwkeurige opgave van de aard en de grond van de klachten.
- 12.2 Vorderingen en verweren, gegrond op feiten die de stelling zouden rechtvaardigen, dat de afgeleverde zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt, verjaren in ieder geval door verloop van één jaar na aflevering.
- 12.3 Beantwoordt het afgeleverde niet aan de overeenkomst dan is Bratpack B.V. te harer keuze slechts gehouden tot aflevering van het ontbrekende, herstel of vervanging van de afgeleverde zaak tenzij het verzuim niet herstelbaar of vervangbaar is.
- 12.4 Het recht op reclame van de opdrachtgever vervalt indien de opdrachtgever het gedeelte van het geleverde waarop de klacht betrekking heeft, heeft bewerkt of doen bewerken en/of het geleverde (vervolgens) aan een derde heeft doorgeleverd. Eventuele klachten c.q. reclame ontslaan de opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichtingen jegens Bratpack B.V.
- 12.5 Het in dit artikel bepaalde is van overeenkomstige toepassing op het verrichten van diensten/werkzaamheden.

## **13. Getallen, maten, gewichten en verdere gegevens**

Geringe afwijkingen ten aanzien van opgegeven maten, gewichten, getallen, kleuren en andere dergelijke gegevens gelden niet als tekortkomingen. De handelsgebruiken bepalen of er sprake is van geringe afwijkingen.

## **14. Opschorting en ontbinding**

- 14.1 Indien:
- a) de opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig aan enige verplichting, welke voor hem uit de overeenkomst mocht voortvloeien, voldoet, en/of
  - b) sprake is van faillissement en/of
  - c) sprake is van surséance van betaling en/of
  - d) onder curatele stelling van de opdrachtgever en/of
  - e) overdracht, stillegging of liquidatie van (een belangrijk gedeelte van) diens bedrijf is Bratpack B.V. te harer keuze gerechtigd, zonder enige verplichting tot schadevergoeding en onverminderd de haar verder toekomende rechten
- 1) de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden door middel van een daartoe strekkende schriftelijke mededeling aan de opdrachtgever, dan wel
  - 2) de verdere uitvoering van de overeenkomst waaronder begrepen doch niet uitsluitend, de verbintenis tot afgifte van een zaak of goed, op te schorten.
- Bratpack B.V. is in die gevallen voorts gerechtigd onmiddellijke voldoening van het haar toekomende te vorderen.
- 14.2 Indien de behoorlijke nakoming door Bratpack B.V. ten gevolge van één of meer omstandigheden, die niet voor haar rekening komen, waaronder doch niet uitsluitend de omstandigheden in het volgende lid genoemd, geheel of gedeeltelijk onmogelijk is, hetzij tijdelijk hetzij blijvend, heeft Bratpack B.V. het recht haar verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten dan wel de overeenkomst te ontbinden.

- 14.3 Omstandigheden die in ieder geval niet voor rekening van Bratpack B.V. komen zijn: schade als gevolg van gedragingen, behoudens opzet of grove schuld, van personen van wie Bratpack B.V. bij uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt; ongeschiktheid/onjuistheid van zaken en aan de opdrachtgever en/of derden ontleende (computer-)gegevens (waaronder, doch niet uitsluitend, vertalingen) waarvan Bratpack B.V. bij uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt; uitoefening door een derde jegens de opdrachtgever van één of meer rechten, terzake van een tekortkoming van de opdrachtgever in de nakoming van een tussen de opdrachtgever en die derde met betrekking tot de door Bratpack B.V. geleverde zaken gesloten overeenkomst; werkstaking, werkliedenuitsluiting, ziekte, in-, uit- en/of doorvoerverbod en/of beperkingen, wijzigingen in nationale, supranationale (EU) en internationale regelgeving die essentieel was respectievelijk is voor de totstandkoming respectievelijk de uitvoering van de overeenkomst, transportproblemen, bezorgingsproblemen in geval van zogenaamde moeilijk bezorgbare adressen, zoals woonboten, woonwagens, huizen zonder brievenbus, gesloten flats etc., niet nakoming van de verplichtingen door toeleveranciers, storingen in de productie, natuur- en/of kernrampen en oorlog en/of oorlogsdreiging.
- 14.4 Indien de opdrachtgever, nadat Bratpack B.V. hem daartoe een termijn van twee weken heeft gesteld, niet aan aflevering of uitvoering van de werkzaamheden/verrichting van de diensten meewerkt, is Bratpack B.V. van haar verbintenissen bevrijd.

## **15. Aansprakelijkheid**

- 15.1 Bratpack B.V. is slechts aansprakelijk voor schade die het directe en aantoonbare gevolg is van opzet of grove schuld van haar of haar leidinggevende functionarissen.
- 15.2 Bratpack B.V. is niet aansprakelijk voor schade welke is veroorzaakt door opzet of grove schuld van haar ondergeschikten.
- 15.3 Bratpack B.V. is niet gehouden tot vergoeding van schade anders dan aan personen of zaken. Bratpack B.V. is niet gehouden tot vergoeding van gevolgschade, waaronder doch niet uitsluitend, vermogensschade, vertragingsschade, bedrijfsschade en verlies aan goodwill.
- 15.4 Bratpack B.V. bedingt alle wettelijke en contractuele verweermiddelen, welke zij ter afwering van haar eigen aansprakelijkheid jegens de opdrachtgever kan invoeren, mede ten behoeve van haar ondergeschikten en de niet ondergeschikten voor wier gedragingen zij ingevolge de wet aansprakelijk zou zijn. Artikel 14.3 is van overeenkomstige toepassing.
- 15.5 Voorzover Bratpack B.V. ingevolge dit artikel of de wet aansprakelijk is, is zij gehouden tot vergoeding van schade tot maximaal het bedrag dat in het desbetreffende geval onder haar aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald, althans - indien de verzekering niet tot uitkering overgaat - tot maximaal een drievoud van het factuurbedrag terzake van de overeenkomst.
- 15.6 De opdrachtgever vrijwaart Bratpack B.V. terzake van alle aanspraken van derden ter vergoeding van schade die verband houden met het door Bratpack B.V. aan de opdrachtgever geleverde, tenzij de schade het gevolg is van opzet dan wel grove schuld van Bratpack B.V.
- 15.7 Bratpack B.V. is niet aansprakelijk voor enige schade die ontstaan wegens een storing of defect aan haar systemen, tenzij Bratpack B.V. of een van haar medewerkers door opzet of grove nalatigheid schuldig is aan de opgetreden storing of defect.
- 15.8 Bratpack B.V. is niet aansprakelijk voor het opslaan van gegevens die door de opdrachtgever op een systeem van Bratpack B.V. zijn geplaatst.
- 15.9 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de wettelijke aansprakelijkheid van Bratpack B.V. ingevolge



dwingendrechtelijke bepalingen.

## **16. Toepasselijk recht/bevoegde rechter**

- 16.1 Op alle rechtsbetrekkingen tussen Bratpack B.V. en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
- 16.2 Geschillen tussen Bratpack B.V. en de opdrachtgever, behorende tot de competentie van de Arrondissementsrechtbank, worden bij uitsluiting berecht door de rechter van de plaats van vestiging van Bratpack B.V., behoudens indien Bratpack B.V. als eisende of verzoekende partij kiest voor de bevoegde rechter van de woon- of vestigingsplaats van de opdrachtgever.

## **17. Conversie; partiële nietigheid**

- 17.1 Indien en voorzover op grond van redelijkheid en billijkheid of het onredelijk bezwarend karakter op enige bepaling in deze Algemene Leveringsvoorwaarden geen beroep kan worden gedaan, dan komt aan die bepaling qua inhoud en strekking een zo veel mogelijk overeenkomstige betekenis toe, zodat daarop wel een beroep kan worden gedaan.
- 17.2 Indien enige bepaling uit deze Algemene Leveringsvoorwaarden om welke reden dan ook ongeldig blijken te zijn, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

## **18. Nederlandse tekst prevaleert**

- 18.1 De Nederlandse tekst van deze Algemene Leveringsvoorwaarden prevaleert boven vertalingen daarvan.

## **19. Privacy en AVG**

- 19.1 Bijlage 1 is integraal en volledig onderdeel van deze Algemene Leveringsvoorwaarden en op alle overeenkomsten met Bratpack B.V. van toepassing.

## **Bijlage 1**

### Verwerkersovereenkomst

Deze Verwerkersovereenkomst is van toepassing op alle vormen van verwerking van persoonsgegevens die Bratpack B.V., ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 34169239, (hierna: "Verwerker") uitvoert ten behoeve van een wederpartij aan wie zij diensten levert (hierna: "Verwerkingsverantwoordelijke"), hierna gezamenlijk aan te duiden als: "Partijen".

## **Artikel 1 Doeleinden van verwerking**

- 1.1 Verwerker verbindt zich onder de voorwaarden van deze Verwerkersovereenkomst in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens te verwerken. Verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van het afhandelen van bestellingen en betalingen voor producten of diensten van Verwerkingsverantwoordelijke, het in de 'cloud' opslaan van gegevens van Verwerkingsverantwoordelijke, en bijbehorende online diensten, het aanbieden en beheren van het online Customer Relation Management-pakket en/of online Content Management Systeem van Verwerker voor Verwerkingsverantwoordelijke, het onderhouden van telefonisch contact met klanten van Verwerkingsverantwoordelijke voor afhandeling van klachten en verlening van service, het verrichten van Public Relations- en marketingactiviteiten voor Verwerkingsverantwoordelijke, het verzenden van nieuwsbrieven in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke, beheer van de klantenadministratie van Verwerkingsverantwoordelijke, klantenkaart gerelateerde informatie, maken van aankoop- klant- en gedragsanalyses plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.
- 1.2 De persoonsgegevens die door Verwerker in het kader van de werkzaamheden als bedoeld in het vorige lid worden verwerkt en de categorieën van de betrokkenen van wie deze afkomstig zijn, zijn opgenomen in bijlage 1. Verwerker zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Verwerkingsverantwoordelijke is vastgesteld. Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in deze Verwerkersovereenkomst zijn genoemd. Verwerker mag echter de persoonsgegevens gebruiken voor kwaliteitsdoeleinden, zoals het enquêteren van de betrokkenen of het doen van wetenschappelijk of statistisch onderzoek naar de kwaliteit van haar dienstverlening.
- 1.3 De in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke te Verwerken persoonsgegevens blijven eigendom van Verwerkingsverantwoordelijke en/of de betreffende betrokkenen.

## **Artikel 2 Verplichtingen Verwerker**

- 2.1 Ten aanzien van de in artikel 1 genoemde verwerkingen zal Verwerker zorg dragen voor de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval begrepen de wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, zoals de Wet bescherming persoonsgegevens, en per 25 mei 2018 de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 2.2 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke, op diens eerste verzoek daartoe, informeren over de door haar genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst.

- 2.3 De verplichtingen van de Verwerker die uit deze Verwerkersovereenkomst voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Verwerker, waaronder begrepen maar niet beperkt tot werknemers, in de ruimste zin van het woord.
- 2.4 De Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van de Verwerkingsverantwoordelijke in strijd is met de in lid 1 bedoelde wetgeving.

Verwerkingsverantwoordelijke wordt geacht zelf ook kennis te nemen van haar rechten en plichten inzake de verwerking van persoonsgegevens en hiernaar te handelen.

- 2.5 Verwerker zal, voor zover dat binnen haar macht ligt, bijstand verlenen aan Verwerkingsverantwoordelijke ten behoeve van het uitvoeren van een *data protection impact assessment* (DPIA).

### **Artikel 3 Doorgifte van persoonsgegevens**

- 3.1 Verwerker mag de persoonsgegevens verwerken in landen binnen de Europese Unie. Doorgifte naar landen buiten de Europese Unie is niet toegestaan indien landen en/of bedrijven niet voldoen aan de GDPR richtlijnen en vallen onder de Privacy Shield richtlijn.

### **Artikel 4 Verdeling van verantwoordelijkheid**

- 4.1 De toegestane verwerkingen zullen door medewerkers van Verwerker worden uitgevoerd binnen een geautomatiseerde omgeving.
- 4.2 Verwerker is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder deze Verwerkersovereenkomst, overeenkomstig de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke en onder de uitdrukkelijke (eind-)verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke. Voor de overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot, de verzameling van de persoonsgegevens door de Verwerkingsverantwoordelijke, verwerkingen voor doeleinden die niet door Verwerkingsverantwoordelijke aan Verwerker zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is Verwerker uitdrukkelijk niet verantwoordelijk.
- 4.3 Verwerkingsverantwoordelijke 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.

### **Artikel 5 Inschakelen van derden of onderaannemers**

- 5.1 Verwerker mag in het kader van deze Verwerkersovereenkomst gebruik maken van derden onder voorwaarde dat vooraf schriftelijke toestemming wordt verkregen van de Verwerkingsverantwoordelijke;

Verwerkingsverantwoordelijke mag bezwaar maken indien het gebruik van een specifieke gemelde derde onaanvaardbaar voor haar is.

- 5.2 Verwerker zorgt er in ieder geval voor dat deze derden schriftelijk ten minste dezelfde plichten op zich nemen als tussen Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker zijn overeengekomen.
- 5.3 Verwerker staat in voor een correcte naleving van de plichten uit deze Verwerkersovereenkomst door deze derden en is bij fouten van deze derden zelf aansprakelijk voor alle schade alsof zij zelf de fout(en) heeft begaan.

## **Artikel 6 Beveiliging**

- 6.1 Verwerker zal zich naar redelijkheid inspannen voldoende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de persoonsgegevens). Deze maatregelen zijn afgestemd op het risico van de verwerking. Een overzicht van deze maatregelen en het beleid daarover zijn opgenomen in Bijlage 2.
- 6.2 Verwerker staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging in de Verwerkersovereenkomst ontbreekt, zal Verwerker zich inspannen de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.
- 6.3 Verwerkingsverantwoordelijke stelt enkel persoonsgegevens aan Verwerker ter beschikking voor verwerking, indien zij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van de door Partijen afgesproken maatregelen.

## **Artikel 7 Beveiligingsincidenten en datalekken**

- 7.1 In geval van een mogelijk datalek zal de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke binnen 24 uur na ontdekking van het datalek, of zo snel mogelijk nadat de Verwerker daarover door een subverwerker is geïnformeerd, informatie verstrekken als opgenomen in Bijlage 3, zodat de Verwerkingsverantwoordelijke indien nodig een melding bij de toezichthouder kan doen.
- 7.2 De Verwerker houdt de Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen rondom het datalek en de maatregelen die zijn getroffen om de omvang van het datalek te beperken en te beëindigen en een soortgelijk incident in de toekomst te kunnen voorkomen.
- 7.3 De verantwoordelijkheid om melding te doen van een datalek aan de toezichthouder en indien nodig betrokkene(n) over het datalek te informeren, rusten volledig op Verwerkingsverantwoordelijke. De Verwerker verleent waar nodig medewerking aan het adequaat informeren van betrokkenen.

- 7.4 Eventuele kosten die gemaakt worden om het datalek op te lossen en in de toekomst te kunnen voorkomen, komen voor rekening van degene die de kosten maakt.

## **Artikel 8 Afhandeling verzoeken van betrokkenen**

- 8.1 In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten richt aan Verwerker, zal Verwerker het verzoek doorsturen aan Verwerkingsverantwoordelijke, en zal Verwerkingsverantwoordelijke het verzoek verder afhandelen. Verwerker mag de betrokkene daarvan op de hoogte stellen.

## **Artikel 9 Geheimhouding**

- 9.1 Op alle persoonsgegevens die Verwerker van Verwerkingsverantwoordelijke ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Verwerkersovereenkomst, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Verwerker zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor zij deze heeft verkregen, zelfs niet wanneer deze in een zodanige vorm is gebracht zodat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is.
- 9.2 Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing voor zover Verwerkingsverantwoordelijke uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen, indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de verstrekte opdracht en de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst, of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.

## **Artikel 10 Audit**

- 10.1 Verwerkingsverantwoordelijke heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van de beveiligingseisen, naleving van de algemene regels rond verwerking van persoonsgegevens, en alles dat daar direct verband mee houdt.
- 10.2 Deze audit mag plaatsvinden bij een concreet vermoeden van misbruik van persoonsgegevens.
- 10.3 Verwerker zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk ter beschikking stellen.
- 10.4 De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Verwerker worden beoordeeld en kunnen, naar eigen goeddunken van Verwerker en op de wijze zoals Verwerker zelf bepaalt, worden doorgevoerd door Verwerker.
- 10.5 De kosten van de audit worden door Verwerkingsverantwoordelijke gedragen.

## **Artikel 11 Aansprakelijkheid en boetebepalingen**

- 11.1 De aansprakelijkheid van Verwerker voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Verwerkersovereenkomst, dan wel uit onrechtmatige daad of anderszins, is uitgesloten. Voor zover voornoemde aansprakelijkheid niet kan worden uitgesloten is deze per gebeurtenis (een reeks opeenvolgende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis) beperkt tot de vergoeding van directe schade, tot maximaal het bedrag van de door Verwerker ontvangen vergoedingen voor de werkzaamheden onder deze Verwerkersovereenkomst over de maand voorafgaande aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. De aansprakelijkheid van Verwerker voor directe schade zal in totaal nooit meer bedragen dan € 5.000,00.
- 11.2 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:
- schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken (“zaakschade”);
  - redelijke en aantoonbare kosten om de Verwerker ertoe te manen de Verwerkersovereenkomst (weer) deugdelijk na te komen;
  - redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is;
  - en redelijke en aantoonbare kosten die Verwerkingsverantwoordelijke heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.
- 11.3 De aansprakelijkheid van Verwerker voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan alle schade die geen directe schade is en daarmee in ieder geval, maar niet beperkt tot, gevolgschade, gederfde winst, reputatie schade, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade door het niet bepalen van marketingdoeleinden, schade verband houdende met het gebruik van door Verwerkingsverantwoordelijke voorgeschreven gegevens of databestanden, of verlies, vermindering of vernietiging van gegevens of databestanden.
- 11.4 De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Verwerker of haar bedrijfsleiding.
- 11.5 Tenzij nakoming door Verwerker blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Verwerker wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst slechts indien Verwerkingsverantwoordelijke de Verwerker onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Verwerker ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Verwerker in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 11.6 Iedere vordering tot schadevergoeding door Verwerkingsverantwoordelijke tegen Verwerker die niet gespecificeerd en expliciet is gemeld, vervalt door het enkele verloop van zes (6) maanden na het ontstaan van de vordering.
- 11.7 In het geval van schending van de Verwerkersovereenkomst zal Verwerker een direct opeisbare boete van € 1.000,00 per overtreding en € 50,00 per dag dat de schending voortduurt verbeuren aan Verwerkingsverantwoordelijke.

## **Artikel 12 Duur en beëindiging**

- 12.1 Deze Verwerkersovereenkomst komt tot stand door het aangaan van enige overeenkomst tussen Partijen, schriftelijk, mondeling of anderszijds.
- 12.2 Deze Verwerkersovereenkomst is aangegaan voor de duur zoals bepaald in de hoofdovereenkomst tussen Partijen en bij gebreke daarvan in ieder geval voor de duur van de samenwerking.
- 12.3 Zodra de Verwerkersovereenkomst, om welke reden en op welke wijze dan ook, is beëindigd, zal Verwerker alle persoonsgegevens die bij haar aanwezig zijn in originele of kopievorm retourneren aan Verwerkingsverantwoordelijke, en/of deze originele persoonsgegevens en eventuele kopieën daarvan binnen 12 maanden of op verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke op een zorgvuldige en veilige wijze verwijderen en/of vernietigen.
- 12.4 Verwerker is gerechtigd deze overeenkomst van tijd tot tijd te herzien. Zij zal minimaal drie maanden van tevoren mededeling doen van de wijzigingen aan Verwerkingsverantwoordelijke. Verwerkingsverantwoordelijke mag opzeggen tegen het einde van deze drie maanden indien zij niet akkoord kan gaan met de wijzigingen.
- 12.5 Na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst zullen verplichtingen die naar hun aard bedoeld zijn ook na einde van de overeenkomst voort te duren blijven bestaan, waaronder het melden van datalekken en de plicht tot geheimhouding.

## **Artikel 13 Slotbepalingen**

- 13.1 De bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst gaan boven de bepalingen in eventuele algemene voorwaarden van de Verwerker, tenzij expliciet naar een bepaling in de algemene voorwaarden wordt verwezen.
- 13.2 De nietigheid van enige bepaling in deze Verwerkersovereenkomst tast de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. Nietige of vernietigbare bepalingen zullen door Partijen in onderling overleg worden vervangen door nieuw vast te stellen bepalingen, waarbij voor zover mogelijk het doel en de strekking van de nietige, vernietigde c.q. vernietigbare bepaling in acht worden genomen. De Verwerkersovereenkomst en de uitvoering daarvan worden beheerst door Nederlands recht.
- 13.3 Alle geschillen, welke tussen Partijen mochten ontstaan in verband met de Verwerkersovereenkomst, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter voor het arrondissement waarin Verwerker gevestigd is.



## **BIJLAGE 1 BIJ VERWERKERSOVEREENKOMST: SPECIFICATIE PERSOONSgegevens EN BETROKKENEN**

### **Persoonsgegevens**

Verwerker zal in het kader van artikel 1.1 van de Verwerkersovereenkomst, de volgende (bijzondere) persoonsgegevens verwerken in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke:

- NAW-gegevens
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Bezoekgedrag
- IP-adres
- Social media accounts
- C.V.
- Geboortedata
- Financiële gegevens
- Ingevulde informatie in de website en/of webshop en/of app
- Aankoop- en transactiedata
- Informatie gekoppeld aan klanten- en loyaliteitskaarten

Van de categorieën betrokkenen:

- Klanten
- Leveranciers
- Accounthouders
- Sollicitanten
- Websitebezoekers
- Mogelijke klanten
- Leden
- Pashouders
- App gebruikers
- Winkel- bedrijfs- of event bezoekers
- Deelnemers aan prijsvragen
- Donateurs

Verwerkingsverantwoordelijke staat ervoor in dat de in deze Bijlage 1 omschreven persoonsgegevens en categorieën betrokkenen volledig en correct zijn, en vrijwaart Verwerker voor enige gebreken en aanspraken die resulteren uit een incorrecte weergave door Verwerkingsverantwoordelijke.

## **BIJLAGE 2 BIJ VERWERKERSOVEREENKOMST: OVERZICHT MET BEVEILIGINGSMAATREGELEN**

De Verwerker heeft de volgende technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van de persoonsgegevens tegen verlies of onrechtmatige verwerking:

### **TECHNISCHE BEVEILIGINGSMAATREGELEN**

*Up to date virus scan op alle laptops middels Symantec Endpoint Protection of gelijkwaardige software*  
*Inperking van gebruik van USB sticks voor gegevensopslag en data uitwisseling*  
*Beveiliging van draagbare apparaten zoals tablets en telefoons middels toegangscode*  
*Dual verification op kritieke systemen en software waar gegevensopslag plaats heeft*  
*Dual verification van software waarop gebruikers inloggen*  
*Dual verification op laptops middels een boot-login en gebruikersaccount per medewerker*  
*Fysieke beveiliging van laptops binnen de werkomgeving van Verwerker*  
*Versleuteld opslaan van wachtwoorden en inloggegevens van Verwerkingsverantwoordelijke indien noodzakelijk*  
*Waar mogelijk versleutelen van communicatie met software van derden (waaronder maar niet uitsluitend API koppeling)*

### **ORGANISATORISCHE BEVEILIGINGSMAATREGELEN**

*Clean desk policy*  
*Laptop niet onbemand achterlaten zonder lock*  
*Laptop nooit achterlaten in de auto*  
*Voorkomen van het opslaan van documenten op apparatuur van medewerkers en het regelmatig opruimen van oude data hierop*  
*Zorgvuldig verwijderen en vernietigen van oude apparatuur*

### **BIJLAGE 3 BIJ VERWERKERSOVEREENKOMST: TE VERSTREKKEN INFORMATIE IN GEVAL VAN DATALEK**

De Verwerker zal alle inlichtingen verschaffen die de Verwerkingsverantwoordelijke noodzakelijk acht om het incident te kunnen beoordelen. Daarbij verschaft Verwerker in ieder geval de volgende informatie aan de Verwerkingsverantwoordelijke:

- wat de (vermeende) oorzaak is van de inbreuk;
- wat het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg is;
- wat de (voorgestelde) oplossing is;
- contactgegevens voor de opvolging van de melding;
- aantal personen waarvan gegevens betrokken zijn bij de inbreuk (indien geen exact aantal bekend is: het minimale en maximale aantal personen waarvan gegevens betrokken zijn bij de inbreuk);
- een omschrijving van de groep personen van wie gegevens betrokken zijn bij de inbreuk;
- het soort of de soorten persoonsgegevens die betrokken zijn bij de inbreuk;
- de datum waarop de inbreuk heeft plaatsgevonden (indien geen exacte datum bekend is: de periode waarbinnen de inbreuk heeft plaatsgevonden);
- de datum en het tijdstip waarop de inbreuk bekend is geworden bij Verwerker of bij een door hem ingeschakelde derde of subverwerker;
- of de gegevens versleuteld, gehasht of op een andere manier onbegrijpelijk of ontoegankelijk zijn gemaakt voor onbevoegden;
- wat de reeds ondernomen maatregelen zijn om de inbreuk te beëindigen en om de gevolgen van de inbreuk te beperken.