

# Algemene voorwaarden

## Bureau Donna

### Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bureau Donna**: de onderneming zoals gedefinieerd in artikel 2 van deze algemene voorwaarden;
2. **Wederpartij**: de klant/opdrachtgever waarmee Bureau Donna een Overeenkomst heeft gesloten en/of diegene die daarover in onderhandeling is met Bureau Donna;
3. **Overeenkomst**: elke afspraak / opdracht tussen Bureau Donna en Wederpartij tot het verlenen van diensten Bureau Donna aan Wederpartij;
4. **Partij(en)**: Wederpartij en Bureau Donna tezamen of ieder als individuele contractspartij;
5. **Schriftelijk(e)**: berichtgeving per e-mail, per post of per WhatsApp;
6. **Derde(n)**: andere natuurlijke of rechtspersonen die geen onderdeel uitmaken van deze Overeenkomst;
7. **Dienst(en)**: de door Bureau Donna aangeboden Diensten die zien op het ondersteunen van bedrijven en individuen waarbij onder meer, maar niet uitsluitend, kan worden gedacht aan administratieve, secretariële en HR werkzaamheden;
8. **Duurovereenkomst**: de Overeenkomst die ziet op langdurige samenwerking tussen Partijen waarbij Bureau Donna zich verbindt tot het periodiek leveren van administratieve, secretariële en HR Diensten. Een Duurovereenkomst kan zowel worden aangegaan voor bepaalde als onbepaalde tijd.

### Artikel 2. Identiteit van Bureau Donna

Naam bedrijf:	Bureau Donna
Straatnaam en nummer:	Moerashoeve 16
Postcode en vestigingsplaats:	3438 LE te Nieuwegein
KvK nummer:	68834667

### Artikel 3. Algemene bepalingen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod en alle (rechts)handelingen van Bureau Donna en op elke tot stand gekomen Overeenkomst tussen Bureau Donna en Wederpartij.
2. Indien de Overeenkomst elektronisch wordt gesloten, dan kan in afwijking van het vorige lid en voordat de Overeenkomst wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de Wederpartij ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de Wederpartij op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, dan zal voordat de

Overeenkomst wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen, of dat deze op verzoek van de Wederpartij langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos kunnen worden toegezonden aan de Wederpartij.

3. Tenzij uitdrukkelijk anders en Schriftelijk is overeengekomen, is de toepasselijkheid van andere (algemene) voorwaarden uitgesloten.
4. Afwijkingen of aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen.
5. Indien Bureau Donna niet steeds strikte naleving van deze algemene voorwaarden verlangt, dan betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn of dat Bureau Donna in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen wel de stipte naleving van de bepalingen van deze algemene voorwaarden te verlangen.
6. Indien en voor zover op grond van de redelijkheid en billijkheid - of het onredelijk bezwarend zijnde karakter van een bepaling - op enige bepaling van deze algemene voorwaarden geen beroep kan worden gedaan, dan komt aan de desbetreffende bepaling wat betreft de inhoud en strekking in elk geval een zoveel mogelijk overeenkomstige betekenis toe, zodat daarop wel een beroep kan worden gedaan.
7. Bureau Donna kan niet garanderen dat met de door haar uitgevoerde werkzaamheden altijd het door Wederpartij gewenste resultaat bereikt wordt. De aanvaarde opdracht leidt tot een inspanningsverbintenis en uitdrukkelijk niet tot een resultaatsverbintenis.
8. Bureau Donna is gerechtigd om voor de uitvoering van de Overeenkomst Derden in te schakelen.
9. De werking van art. 7:404 en/of 7:407 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (hierna 'BW') is/zijn uitgesloten. Dit houdt in dat in geval van een opdracht die om een bepaalde reden is verleend aan Bureau Donna, het niet zonder meer inhoudt dat Bureau Donna ook daadwerkelijk de partij gaat zijn die de uiteindelijke opdracht uitvoert. De opdracht die aan Bureau Donna wordt verleend door de Wederpartij geldt derhalve niet als een aan Bureau Donna verleende opdracht met het oog op een bepaalde persoon. Voorts geldt dat indien de opdracht aan Bureau Donna én een of meer andere opdrachtnemers is gegeven, Bureau Donna niet hoofdelijk aansprakelijk is jegens de Wederpartij, maar slechts voor zijn eigen aandeel c.q. inbreng in de opdracht/Overeenkomst.

## Artikel 4. Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder (bepaalde) voorwaarden geschiedt, dan wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Een uitgebrachte offerte of een aanbod door Bureau Donna dient te worden gezien als een vrijblijvend aanbod, tenzij Schriftelijk en uitdrukkelijk anders is overeengekomen door Bureau Donna. Een vrijblijvend aanbod kan na aanvaarding herroepen worden door Bureau Donna.

3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden Diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de Wederpartij mogelijk te maken. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten omtrent bijvoorbeeld weergegeven bedragen binden Bureau Donna niet.

## Artikel 5. De Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding door de Wederpartij van het aanbod en het voldoen aan de (eventueel) daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden of een Overeenkomst nietig blijkt te zijn of vernietigd wordt, dan tast dit niet de geldigheid van de gehele algemene voorwaarden of Overeenkomst aan. Partijen treden in overleg teneinde een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.
3. Bureau Donna behoudt zich het recht voor om geen uitvoering te geven aan een gesloten Overeenkomst, bijvoorbeeld indien zij gerede twijfel of informatie heeft dat Wederpartij niet aan zijn (financiële) verplichtingen zal (kunnen) voldoen. Indien Bureau Donna weigert, dan zal zij Wederpartij binnen een redelijke termijn na het sluiten van de Overeenkomst Schriftelijk van deze weigering op de hoogte stellen.
4. Het opschortingsrecht en het recht van verrekening van Wederpartij zijn uitgesloten.
5. In aanvulling op het vorige lid heeft Bureau Donna wel het recht van verrekening en/of opschorting bij openstaande vorderingen van Wederpartij of in de gevallen waarin de Wederpartij zijn/haar afspraken niet goed, niet volledig of niet uitvoert.
6. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op toekomstige, aanvullende en/of vervolgoeddrachten.
7. Afsproken (op)leveringstermijnen zijn altijd indicatieve termijnen. De termijnen voor (op)levering zijn geen fatale termijnen. Overschrijding van een termijn geeft de Wederpartij dus geen recht op schadevergoeding.
8. Indien de Wederpartij het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, dan bevestigt Bureau Donna onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod.

## Artikel 6. Verplichtingen van Partijen

1. Wederpartij draagt er zorg voor dat alle gegevens, documenten en informatie waarvan Bureau Donna aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst of waarvan de Wederpartij redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig, volledig, waarheidsgetrouw en in de juiste vorm aan

Bureau Donna te verstrekken. Bureau Donna is daarbij niet verplicht om de verstrekte gegevens of documenten op juistheid te controleren. Eventuele gebreken hieromtrent, of welke hiermee samenhangen, zijn dan ook volledig voor rekening en risico van de Wederpartij. Alle kosten die Bureau Donna heeft gemaakt of moet maken ten gevolge van onjuiste informatie, het te laat of niet krijgen van de benodigde informatie en/of niet volledige en/of onjuiste documenten die de Wederpartij aan Bureau Donna heeft verstrekt, worden aan de Wederpartij in rekening gebracht.

2. Indien er een afspraak gepland staat tussen Bureau Donna en Wederpartij, dan is Wederpartij gehouden om bij deze afspraak aanwezig te zijn. Het afzeggen of verplaatsen van deze afspraak kan tot uiterlijk 24 (vierentwintig) uur voorafgaand aan de afspraak. Indien Wederpartij binnen 24 (vierentwintig) uur voor de afspraak afzegt, dan brengt Bureau Donna het gebruikelijke uurtarief in rekening.
3. Wederpartij is gehouden Bureau Donna onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst van belang kunnen zijn.
4. Wederpartij garandeert dat hij een adequate verzekering zal afsluiten voor de risico's op grond van de uitvoering van de Overeenkomst.
5. Indien door Bureau Donna werkzaamheden (gedeeltelijk) op locatie van Wederpartij worden uitgevoerd, stelt Wederpartij hiervoor een werkplek ter beschikking en de hiervoor benodigde materialen en/of licenties.
6. In beginsel maakt Bureau Donna voor de uitvoering van de werkzaamheden gebruik van haar eigen hulpmiddelen en materialen, tenzij het gezien de aard van de werkzaamheden en/of veiligheidseisen van Wederpartij noodzakelijk is dat Wederpartij hulpmiddelen of materialen ter beschikking stelt. De vergoeding die Bureau Donna voor het gebruik hiervan eventueel moet betalen, is inbegrepen in het overeengekomen honorarium tussen Partijen. Bij beëindiging van de Overeenkomst retourneert Bureau Donna alle ter beschikking gestelde zaken binnen 1 (één) kalenderweek na beëindiging van de Overeenkomst.
7. Bureau Donna waakt ervoor dat zij handelt als deugdelijk dienstverlener. Bureau Donna staat er derhalve voor in dat de Diensten die zij levert voldoen aan de Overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties en/of bijzonderheden, aan de redelijke eisen van bruikbaarheid en deugdelijkheid en de op de datum van de totstandkoming van de Overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.
8. De hierboven in lid 7 genoemde garantie komt te vervallen indien:
  - a. Wederpartij het product van de uitgevoerde Dienst zelf heeft veranderd, gewijzigd of het door Derden heeft laten aanpassen en/of bewerken;
  - b. Wederpartij het product van de uitgevoerde Dienst niet of onjuist heeft onderhouden;

- c. De ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.
9. Indien Wederpartij – onder meer – de voor hem opgenomen verplichtingen niet nakomt, dan behoudt Bureau Donna zich het recht voor om, naast eventuele sancties als genoemd in dit artikel, de Overeenkomst met directe ingang te ontbinden en betaling te verlangen van Wederpartij voor de reeds gewerkte uren, de reeds gemaakte kosten en/of de reeds gedane investeringen, zonder dat de Wederpartij aanspraak kan maken op schadevergoeding of anderszins.

## Artikel 7. Ontbinding en opzegtermijnen

1. Indien de Wederpartij een of meer van zijn verplichtingen niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, in staat van faillissement wordt verklaard, (voorlopige) surseance en/of uitstel van betaling aanvraagt, overgaat tot liquidatie van zijn bedrijf, alsmede wanneer zijn vermogen geheel of gedeeltelijk in beslag wordt genomen, heeft Bureau Donna het recht om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten of om de Overeenkomst van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk door een Schriftelijke verklaring te beëindigen en/of te ontbinden, één en ander naar haar keuze en steeds met behoud van enig haar toekomend recht op vergoeding van kosten, schade en interesten.
2. Moet een Overeenkomst wegens overmacht, bijvoorbeeld door overlijden of ziekte aan de kant van Bureau Donna, worden ontbonden, dan neemt een door Bureau Donna aangewezen contactpersoon, zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend een familielid, contact op met Wederpartij.
3. De opdracht/Overeenkomst kan bestaan uit eenmalige componenten en maandelijkse componenten:
  - het gedeelte van de opdracht dat bestaat uit eenmalige componenten kan niet opgezegd worden;
  - het gedeelte van de opdracht dat bestaat uit maandelijkse componenten wordt aangegaan voor onbepaalde duur waarbij opzegging Schriftelijk tegen het einde van de maand en met inachtneming van opzegtermijn van 2 (twee) dient te geschieden.

## Artikel 8. Aansprakelijkheid

1. Bureau Donna is niet aansprakelijk voor indirecte en directe schade. Niet uitgesloten of beperkt is de aansprakelijkheid van Bureau Donna voor schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Bureau Donna.
2. Indien Bureau Donna in een concreet geval toch aansprakelijk gesteld kan worden, ongeacht hetgeen bepaald is in dit artikel, dan geldt dit alleen voor de directe schade. In die gevallen zal de totale aansprakelijkheid van Bureau

Donna beperkt zijn tot vergoeding van schade tot maximaal het bedrag van het voor die Overeenkomst bedongen honorarium (exclusief btw).

3. De hoogte van de schadevergoeding zal nimmer meer bedragen dan het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van Bureau Donna uitkeert.
4. Indien Bureau Donna toch aansprakelijk gesteld kan worden voor directe schade, dan wordt onder directe schade uitsluitend verstaan:
  - a. de redelijke kosten die Wederpartij zou moeten maken om de prestatie van Bureau Donna aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door of op vordering van Wederpartij wordt ontbonden;
  - b. de redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover deze vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze algemene voorwaarden;
  - c. de redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade voor zover Wederpartij aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van schade in de zin van deze algemene voorwaarden.
5. Wederpartij vrijwaart Bureau Donna voor eventuele aanspraken van Derden die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden.
6. Indien de Overeenkomst een Duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan 6 (zes) maanden, dan wordt het voor die Overeenkomst bedongen honorarium gesteld op het totaal van vergoedingen (exclusief btw) van de afgelopen 6 (zes) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis.
7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Wederpartij de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij Bureau Donna meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Bureau Donna vervalt door het enkele verloop van 12 (twaalf) maanden na het ontstaan van de vordering.
8. Bureau Donna is niet aansprakelijk voor schade toegebracht door hulppersonen als bedoeld in art. 6:76 BW.
9. Bureau Donna is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat Bureau Donna is uitgegaan van door Wederpartij verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens of indien Wederpartij deze gegevens te laat heeft opgeleverd.
10. Bureau Donna is niet aansprakelijk voor eventuele schade die door Wederpartij wordt geleden als gevolg van het niet-nakomen zijn verplichtingen zoals omschreven in artikel 6 van deze algemene voorwaarden.

## Artikel 9. Overmacht

1. In aanvulling op het bepaalde in artikel 6:75 BW geldt dat een tekortkoming van Bureau Donna in de nakoming van enige verplichting jegens Wederpartij niet aan Bureau Donna kan worden toegerekend in geval van een van de wil van Bureau Donna onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van

zijn verplichtingen jegens Wederpartij geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zijn verplichtingen in redelijkheid niet van Bureau Donna kan worden verlangd. Tot die omstandigheden worden mede gerekend wanprestaties van toeleveranciers of andere Derden, (stroom)storingen, computervirussen, extreme weersomstandigheden, brand(gevaar), (dreigend) oorlogsgevaar, pandemieën, epidemieën, quarantaines, ziekteverzuim bij Bureau Donna, arbeidsongeschiktheid, stakingen, maatregelen van overheidswege.

2. Indien zich een situatie als bedoeld in lid 1 van dit artikel voordoet als gevolg waarvan Bureau Donna niet aan zijn verplichtingen jegens de Wederpartij kan voldoen, dan worden die verplichtingen opgeschort zolang Bureau Donna niet aan zijn verplichtingen kan voldoen. Indien de overmachtsituatie 30 (dertig) kalenderdagen heeft geduurd, dan hebben beide Partijen het recht om de Overeenkomst Schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Bureau Donna is in dat geval niet gehouden tot vergoeding van enige schade, ook niet als Bureau Donna als gevolg van de overmachttoestand enig voordeel geniet.
3. Indien de Overeenkomst eindigt op grond van overmacht, zoals bedoeld in dit artikel, dan heeft Bureau Donna recht op betaling van de ten tijde van de beëindiging van de Overeenkomst reeds gewerkte uren of gedane investeringen.

## Artikel 10. Honorarium/Prijzen

1. Alle bedragen zijn in euro's en exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd tenzij anders overeengekomen.
2. Bureau Donna behoudt zich het recht voor om 1 keer (éénmaal) per jaar een algehele prijscorrectie toe te passen.
3. De overeengekomen bedragen zijn gebaseerd op kostprijsbepalende factoren op het moment van de aanbieding. Bureau Donna behoudt zich het recht voor om 3 (drie) maanden na het sluiten van de Overeenkomst ontstane wijzigingen in kostprijsbepalende factoren, waarop Bureau Donna in redelijkheid geen invloed kan uitoefenen, zoals het verhogen van sociale lasten, verzekeringspenningen of omzetbelasting, aan Wederpartij door te berekenen, zulks tot een maximum van 20% van het oorspronkelijke bedrag.
4. Bureau Donna heeft daarnaast het recht om de bedragen, zoals genoemd in het aanbod, te verhogen boven het maximum van 20% zoals genoemd in het vorige lid. In dat geval heeft Wederpartij een recht van directe ontbinding op het moment dat de prijswijziging ingaat. Bureau Donna zal een dergelijke prijswijziging altijd 1 (één) maand voordat de prijswijziging wordt doorgevoerd aan Wederpartij mededelen.
5. Een samengestelde prijsopgave verplicht Bureau Donna niet tot het verrichten van een gedeelte van de Overeenkomst tegen een overeenkomstig deel van het opgegeven bedrag.

6. Kortingen en geoffreerde bedragen gelden niet automatisch voor toekomstige en/of vervolg Overeenkomsten.

## Artikel 11. Betaling en facturering

1. Voor zover niet anders is bepaald in de Overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de Wederpartij verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum.
2. Wederpartij heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Bureau Donna te melden.
3. Indien Wederpartij niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, dan wordt deze door Bureau Donna gewezen op de te late betaling en wordt de Wederpartij een termijn van 7 (zeven) dagen gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen. Na het uitblijven van betaling binnen deze zeven-dagen-termijn, is de Wederpartij in verzuim. Hierdoor is Wederpartij ook over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke (handels)rente verschuldigd. Daarnaast is Bureau Donna gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen.
4. In geval van (redelijk zicht op) faillissement, liquidatie of surseance van betaling of een schuldsanering in het kader van de WSNP, zijn de vorderingen van Bureau Donna op Wederpartij en de verplichtingen van Wederpartij jegens Bureau Donna direct opeisbaar.
5. De door Wederpartij gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, ook indien Wederpartij aangeeft dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

## Artikel 12. Onderzoeksplicht en klachten

1. Wederpartij keurt en controleert de Diensten van Bureau Donna direct na ontvangst dan wel, in het geval van een Duurovereenkomst, periodiek. Als Wederpartij van mening is dat er sprake is van een gebrek, dan dient Wederpartij binnen 2 (twee) maanden nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken dit bij Bureau Donna kenbaar te maken. Indien er sprake is van een zichtbaar gebrek bij (op)levering geldt een termijn van 48 (achtenveertig) uur.
2. Indien een klacht niet binnen de in het vorige lid vermelde termijnen aan Bureau Donna is gemeld, dan wordt de Dienst geacht aan de Overeenkomst te beantwoorden en conform de Overeenkomst te functioneren.
3. De Wederpartij dient Bureau Donna in ieder geval 4 (vier) weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen.
4. Indien Bureau Donna constateert dat de klacht zoals bedoeld in lid 1 van dit artikel terecht is, dan heeft Bureau Donna de keuze om de werkzaamheden alsnog deugdelijk uit te voeren of om een evenredig deel van het (al dan niet reeds door Wederpartij voldane) honorarium af te trekken.



5. Klachten schorten de betalingsverplichting van de Wederpartij niet op.

## Artikel 13. Overdracht

1. Rechten en plichten van Wederpartij uit deze Overeenkomst kunnen niet worden overgedragen aan een Derde zonder de voorafgaande Schriftelijke toestemming van Bureau Donna. Deze bepaling geldt als een beding met goederenrechtelijke werking zoals bedoeld in artikel 3:83 lid 2 BW.
2. Rechten en plichten van Bureau Donna uit deze Overeenkomst mogen worden overgedragen aan Derden zonder dat zij daar vooraf Schriftelijke toestemming van Wederpartij voor nodig heeft.

## Artikel 14. Meerwerk

1. Indien Bureau Donna op verzoek van Wederpartij of op zijn eigen verzoek, met voorafgaande Schriftelijke toestemming van Wederpartij, werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de Overeenkomst vallen, dan zullen deze werkzaamheden of prestaties door Wederpartij worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Bureau Donna. Wederpartij is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke Schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.
2. Tot de 'omvang van de Overeenkomst' behoren in ieder geval de werkzaamheden die genoemd staan op de offerte cq. in het door Wederpartij aanvaarde aanbod van Bureau Donna. Al hetgeen dat daarbuiten valt wordt in ieder geval gezien als meerwerk. Dit geldt, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen tussen Partijen.
3. Wederpartij aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties zoals bedoeld in lid 1 van dit artikel de overeengekomen doelstellingen en verwachtingen kunnen worden beïnvloed.
4. Voor zover voor de Dienstverlening een vast bedrag is afgesproken, zal Bureau Donna Wederpartij altijd van tevoren Schriftelijk informeren over de financiële consequenties van het meerwerk.

## Artikel 15. Beheer

1. Bureau Donna is te allen tijde gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de technische en niet-technische faciliteiten ten aanzien van de Diensten.
2. Wederpartij zal zich opstellen en gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijk en zorgvuldig gebruiker van de Dienst(en) mag worden verwacht.
3. Wederpartij is steeds verantwoordelijk voor ieder gebruik - waaronder mede begrepen onbevoegd gebruik - dat wordt gemaakt van de aan haar verleende gebruiks- en toegangsrechten. Wederpartij zal passende en redelijke maatregelen treffen om misbruik en/of onbevoegd gebruik te voorkomen. Het is Wederpartij niet toegestaan om gebruiks- en/of

toegangsrechten te delen met Derden, tenzij Partijen Schriftelijk anders zijn overeengekomen.

4. Wederpartij zal de door Bureau Donna gegeven aanwijzingen voor het gebruik van de Dienst(en) te allen tijde opvolgen.
5. Een wijziging die naar het redelijk oordeel van Bureau Donna een aanmerkelijke, niet-tijdelijke, aanpassing vereist aan de zijde van de Wederpartij, zal zo spoedig mogelijk aan Wederpartij kenbaar worden gemaakt. Wederpartij kan geen aanspraak maken op compensatie of vergoeding van schade, echter heeft hij/zij het recht om de Overeenkomst alsdan op te zeggen met ingang van de dag van de aangekondigde wijziging.
6. Bureau Donna behoudt zich het recht voor om technische Diensten te staken/verwijderen, indien deze een storing c.q. vertraging van het systeem veroorzaken. Bureau Donna beoordeelt of er sprake is van zodanige storing c.q. vertraging en kan zonder voorafgaand bericht aan Wederpartij de technische Diensten blokkeren, verwijderen of staken, dan wel anderszins maatregelen nemen om de storing c.q. vertraging op te heffen. Wederpartij komt in deze omstandigheden nimmer een recht op schadevergoeding of compensatie toe, noch kan hij/zij de Overeenkomst ontbinden.
7. Bureau Donna is gerechtigd om zonder voorafgaande bekendmaking haar Diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het redelijkerwijs benodigde onderhoud of voor de noodzakelijk door (of in opdracht van) Bureau Donna te verrichten aanpassingen of verbeteringen van de Diensten zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding of compensatie van Wederpartij jegens Bureau Donna ontstaat.

## Artikel 16. Geheimhouding

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar verkrijgen. Informatie is vertrouwelijk indien dit door de verstreckende Partij is medegedeeld of als dit redelijkerwijs voortvloeit uit de aard van de informatie.

## Artikel 17. Privacy

1. Dit artikel is van toepassing indien Bureau Donna bij de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens in de zin van de AVG verwerkt ten behoeve van Wederpartij. In dat geval wordt Wederpartij als verwerkingsverantwoordelijke zoals bedoeld in artikel 4 lid 7 AVG en Bureau Donna als verwerker zoals bedoeld in artikel 4 lid 8 AVG aangemerkt. Bureau Donna zal zich houden aan alle op haar rustende verplichtingen die voortvloeien uit het gegevensbeschermingsrecht en de Overeenkomst, waarbij de Overeenkomst tevens geldt als verwerkersovereenkomst zoals bedoeld in artikel 28 AVG.

2. Wederpartij verstrekt Bureau Donna op voorhand een overzicht van de te verwerken (categorieën) persoonsgegevens, betrokkenen en doeleinden van de verwerkingen. Wederpartij staat er voor in dat de persoonsgegevens die Bureau Donna in opdracht van Wederpartij zal verwerken, zijn verkregen op basis van een rechtsgeldige verwerkingsgrondslag.
3. Het is Bureau Donna toegestaan om subverwerkers in te schakelen voor de verwerking van persoonsgegevens. Bureau Donna staat ervoor in dat deze subverwerkers het bepaalde in de AVG nakomen. Bureau Donna zal op eerste verzoek van de Wederpartij een volledige lijst verstrekken van de ingeschakelde subverwerkers.
4. Zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Wederpartij zal Bureau Donna geen persoonsgegevens verwerken, verstrekken, toegankelijk maken of doorgeven aan een buiten de Europese Economische Ruimte ('EER') indien dat land geen passend beschermingsniveau ten aanzien van de persoonsgegevens biedt. Bureau Donna kan uitdrukkelijk wel persoonsgegevens doorgeven aan landen buiten de EER voor zover wel een passend beschermingsniveau wordt geboden. Bureau Donna zal op eerste verzoek van de Wederpartij een volledige lijst verstrekken van de verwerkingen die mogelijk buiten de EER plaatsvinden.
5. Bureau Donna staat toe dat Wederpartij éénmaal per 12 (twaalf) maanden de naleving van de beveiligingsmaatregelen door Bureau Donna inspecteert of dat op verzoek van Wederpartij de verwerkingsfaciliteiten van Bureau Donna door een aangewezen onderzoeksinstantie worden geïnspecteerd. Wederpartij zal alle kosten, vergoedingen en onkosten in verband met de Inspectie betalen, met inbegrip van redelijke door Bureau Donna gemaakte interne kosten.

## Artikel 18. Medewerkersbeding

1. Wederpartij zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst, evenals 1 (één) jaar na beëindiging daarvan, slechts na voorafgaande Schriftelijke toestemming van Bureau Donna, medewerkers van Bureau Donna die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de Overeenkomst in dienst nemen, danwel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.
2. Bureau Donna zal de betreffende toestemming in voorkomend geval niet onthouden indien Wederpartij een passende schadeloosstelling heeft aangeboden. Een passende schadeloosstelling is gedefinieerd als ten minste een vergoeding van 10 (tien) maandsalarissen.

## Artikel 19. Meerdere opdrachtnemers

1. Indien Wederpartij dezelfde of vergelijkbare werkzaamheden die Bureau Donna uitvoert tegelijkertijd aan meerdere partijen, waaronder Bureau Donna wenst te verstrekken, dan dient Wederpartij alle partijen hiervan op de hoogte te stellen.

2. Indien Wederpartij eenzelfde opdracht reeds eerder aan een andere partij verstrekt heeft en, om welke reden dan ook, de opdracht opnieuw wenst te laten uitvoeren door Bureau Donna, dient Wederpartij mede te delen aan welke partij de opdracht verstrekt was en waarom Wederpartij de opdracht opnieuw verstrekt. Voor de duur van de Overeenkomst verleent Wederpartij aan Bureau Donna het exclusieve recht de toegewezen Overeenkomst uit te voeren.

## Artikel 20. Toepasselijk recht

1. Op Overeenkomsten tussen Bureau Donna en Wederpartij is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen tussen Partijen zullen zo veel mogelijk door middel van goed overleg tot een oplossing geprobeerd te worden gebracht. Alle geschillen tussen Wederpartij en Bureau Donna zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Bureau Donna gevestigd is.

## Artikel 21. Nawerking

1. De bepalingen uit deze algemene voorwaarden en de Overeenkomst die de strekking hebben om na beëindiging van de overeenkomst hun gelding te behouden blijven na het eindigen van de Overeenkomst onverminderd van kracht.

## Artikel 22. Wijziging of aanvulling

1. Bureau Donna is gerechtigd om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen of aan te vullen. In dat geval zal Bureau Donna Wederpartij tijdig op de hoogte stellen van de wijzigingen of aanvullingen.
2. Tussen deze kennisgeving en de inwerkingtreding van de gewijzigde of aangevulde voorwaarden zullen minimaal 30 (dertig) dagen zitten.

