

## Inhoudsopgave

1. Definities .....	1
2. Toepasselijkheid .....	1
3. Totstandkoming van de overeenkomst .....	2
4. Gegevens Opdrachtgever .....	2
5. Uitvoering Opdracht .....	2
6. Geheimhouding en exclusiviteit .....	3
7. Intellectuele eigendom .....	3
8. Overmacht .....	3
9. Honorarium en kosten .....	3
10. Betaling .....	4
11. Aansprakelijkheid .....	4
12. Vrijwaring .....	4
13. Vervaltermijn .....	5
14. Opzegging .....	5
15. Opschortingsrecht .....	5
16. AVG en Verwerkingsovereenkomst .....	5
17. Overige bepalingen .....	6
18. Reparatieclausules .....	7
19. Nawerking .....	7
20. Toepasselijk recht en forumkeuze .....	7

## 1. Definities:

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. *Opdrachtgever*: de natuurlijke persoon, rechtspersoon, personenvennootschap of onderneming die, al dan niet samen met anderen, aan Opdrachtnemer Opdracht heeft gegeven tot het verrichten van Werkzaamheden.
- b. *Opdrachtnemer*: Ichel Cecilia .com Consultancy | ICHEL Academy
- c. *Werkzaamheden*: alle Werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, of die door Opdrachtnemer uit anderen hoofde worden verricht. Het voorgaande geldt in de ruimste zin van het woord en omvat in ieder geval de Werkzaamheden zoals vermeld in de opdrachtbevestiging, alsmede de Werkzaamheden waartoe Opdrachtgever daarna Opdracht heeft gegeven.
- d. *Bescheiden*: alle door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde informatie of gegevens, al dan niet vervat op (on)stoffelijke gegevensdragers waaronder – maar niet uitsluitend – begrepen: papier, cd-roms, harde schijven, USB-sticks, E-mail en digitale omgevingen, al dan niet ondergebracht bij derden, en alle in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst door Opdrachtnemer vervaardigde of verzamelde informatie of gegevens al dan niet vervat op (on)stoffelijke gegevensdragers zoals hiervoor omschreven en alle overige informatie van enige relevantie voor de uitvoering of voltooiing van de Overeenkomst, al dan niet vervat op (on)stoffelijke gegevensdragers.
- e. *Opdracht of Overeenkomst*: elke afspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot het verrichten van Werkzaamheden door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever, overeenkomstig het bepaalde in de opdrachtbevestiging al dan niet tezamen met eventuele andere documenten en/of correspondentie, dan wel op grond van een daarna door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer gedaan verzoek, welk verzoek tevens is geaccepteerd, dan wel op basis van enige mondelinge afspraak tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever .
- f. *Derde, Persoonsgegevens, Verwerking van Persoonsgegevens, Verwerkingsverantwoordelijke en Verwerker*: de begrippen zoals gedefinieerd in artikel 4 van de Algemene verordening gegevensbescherming (“AVG”).
- g. *Autoriteit Persoonsgegevens*: de toezichthoudende autoriteit, bedoeld in artikel 51, eerste lid, van de AVG.
- h. *Betrokkene*: een geïdentificeerde of identificeerbare, natuurlijke persoon als bedoeld in artikel 4 van de AVG.
- i. *Functionaris voor Gegevensbescherming*: de door Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer benoemde functionaris als bedoeld in artikel 37 AVG.  
*Website*: de websites van Ichel Cecilia .com Consultancy | Ichel Cecilia Academy onder andere de domeinnaam: <https://www.ichelcecilia.com>.

## 2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, Opdrachten, (rechts)handelingen en Overeenkomsten, hoe ook genaamd, waarbij Opdrachtnemer zich verbindt of zal verbinden om Werkzaamheden te verrichten voor Opdrachtgever, alsmede op alle daaruit voor Opdrachtnemer voortvloeiende Werkzaamheden.
2. Afwijkingen van- en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen in, bijvoorbeeld, een nadere opdrachtbevestiging of Overeenkomst.
3. In het geval deze algemene voorwaarden en de opdrachtbevestiging onderling tegenstrijdige voorwaarden bevatten, gelden de in de opdrachtbevestiging opgenomen voorwaarden.

4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op overeenkomsten tussen Opdrachtgever en een met de Opdrachtnemer verbonden en door de Opdrachtnemer met goedvinden van de Opdrachtgever ter uitvoering van een Opdracht ingeschakelde derde partij.
5. Deze algemene voorwaarden prevaleren te allen tijde boven eventuele algemene voorwaarden van de Opdrachtgever.
6. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden, dan wel inkoopvoorwaarden dan wel andere soorten voorwaarden van Opdrachtgever wordt door Opdrachtnemer uitdrukkelijk van de hand gewezen.
7. Indien Opdrachtnemer niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Opdrachtnemer in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

## 3. Totstandkoming van de overeenkomst

1. Alle Overeenkomsten en/of Opdrachten komen uitsluitend tot stand met Opdrachtnemer en worden uitsluitend door Opdrachtnemer uitgevoerd, waarbij de toepassing van het bepaalde in de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek ten aanzien van Opdrachtnemer uitdrukkelijk wordt uitgesloten. Dit geldt zelfs indien het de uitdrukkelijke dan wel stilzwijgende bedoeling van Opdrachtgever is dat de Werkzaamheden door een bepaalde persoon of bepaalde personen zullen worden uitgevoerd.
2. Elke Overeenkomst komt pas tot stand en vangt aan op het moment dat de door Opdrachtgever ondertekende opdrachtbevestiging door Opdrachtnemer retour is ontvangen en/of de Overeenkomst door Opdrachtnemer (mondeling dan wel schriftelijk dan wel elektronisch dan wel stilzwijgend) is bevestigd dan wel op het moment dat de Werkzaamheden aanvangen. Het voorgaande met dien verstande dat indien en voor zover uit hoofde van de beroepsregels een andere wijze geldt, de werkwijze conform de beroepsregels zal worden gevolgd. Het staat partijen vrij de totstandkoming van de Overeenkomst met andere middelen te bewijzen.
3. De opdrachtbevestiging is gebaseerd op de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte Bescheiden. De opdrachtbevestiging wordt geacht de Overeenkomst juist en volledig weer te geven. De administratie van Get Responsive (waaronder e-mails en digitale scans bijvoorbeeld van opdrachtbrieven) strekt tegenover Opdrachtgever tot volledig bewijs, behoudens door Opdrachtgever geleverd tegenbewijs.
4. Elke Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij uit de aard, inhoud of strekking van de verleende Opdracht voortvloeit dat deze voor bepaalde tijd is aangegaan.

## 4. Gegevens Opdrachtgever

1. Opdrachtgever is gehouden alle Bescheiden, die Opdrachtnemer volgens zijn oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de Opdracht, tijdig in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking van Opdrachtnemer te stellen. Opdrachtnemer bepaald wat onder 'de gewenste vorm' en 'de gewenste wijze' wordt verstaan.
2. Opdrachtnemer heeft het recht de uitvoering van de Opdracht op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever aan de in het vorige lid genoemde verplichting heeft voldaan.
3. Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd om in voorkomende gevallen een onderzoek naar de identiteit en de reputatie van Opdrachtgever te doen.
4. Opdrachtgever is gehouden Opdrachtnemer te allen tijde onverwijld te informeren over feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de Opdracht van belang kunnen zijn of zouden kunnen zijn.
5. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde gegevens en Bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor schade die ontstaat als gevolg van onjuiste of onvolledige Bescheiden.

6. De uit de vertraging in de uitvoering van de Opdracht voortvloeiende extra kosten en extra honorarium, ontstaan door het niet, niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van de verlangde gegevens en/of Bescheiden, zijn voor rekening van Opdrachtgever.
7. Indien en voor zover Opdrachtgever daarom verzoekt, worden de ter beschikking gestelde Bescheiden, behoudens het bepaalde onder artikel 15, aan deze geretourneerd.

## 5. Uitvoering Opdracht

1. Opdrachtnemer kan de wijze waarop en de persoon/personen door wie de Werkzaamheden worden uitgevoerd bepalen. Indien volgens de opdrachtbevestiging bepaalde personen de Werkzaamheden zullen uitvoeren, zal Opdrachtnemer zich in redelijkheid inspannen om ervoor zorg te dragen dat deze personen de Werkzaamheden zullen uitvoeren. Opdrachtnemer is gerechtigd om de in de opdrachtbevestiging genoemde personen te vervangen door personen met een gelijke of soortgelijke deskundigheid. Opdrachtnemer zal zo veel als mogelijk rekening houden met de tijdig verstrekte en verantwoorde aanwijzingen van Opdrachtgever met betrekking tot de uitvoering van de Opdracht, één en ander voor zover volgens wet- en regelgeving is toegestaan.
2. Opdrachtnemer zal de Werkzaamheden naar beste vermogen en als een zorgvuldig handelend beroepsbeoefenaar uitvoeren. Opdrachtnemer kan echter niet instaan voor het (tijdig) bereiken van enig beoogd resultaat.
3. Opdrachtnemer heeft het recht bepaalde Werkzaamheden, zonder voorafgaande kennisgeving aan- en uitdrukkelijke toestemming van – Opdrachtgever, te laten verrichten door een door Opdrachtnemer aan te wijzen persoon of derde, indien het naar het oordeel van Opdrachtnemer wenselijk is voor het correct uitvoeren van de Opdracht.
4. Eventueel in de Opdracht bepaalde termijnen waarbinnen de Werkzaamheden moeten worden uitgevoerd, gelden slechts bij benadering en niet als fatale termijnen. Overschrijding van een dergelijke termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkomingen van Opdrachtnemer op en is daarom geen grond voor ontbinding van de Overeenkomst. Termijnen waarbinnen de Werkzaamheden dienen te zijn afgerond, zijn slechts te beschouwen als fatale termijnen indien dit uitdrukkelijk en met zoveel woorden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen is. Opdrachtnemer zal niet aansprakelijk zijn voor schade als gevolg van het niet halen van fatale termijnen.
5. Opdrachtnemer bepaalt de wijze van verzending. Op verzoek en voor rekening van Opdrachtgever vindt verzending of vervoer van Bescheiden plaats op een wijze die een hogere zekerheid biedt ten aanzien van tijdige en volledige bezorging, alsdan zijn de kosten voor rekening van Opdrachtgever.
6. Indien is overeengekomen dat de Werkzaamheden in fases worden uitgevoerd, is Opdrachtnemer gerechtigd de aanvraag van de Werkzaamheden die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft geaccepteerd en alle verschuldigde betalingen zijn voldaan. Het voorgaande met in achtname van de geldende wet- en regelgeving.
7. Indien Opdrachtnemer op verzoek of met voorgaande instemming van Opdrachtgever Werkzaamheden of andere presentaties verricht die buiten de inhoud of omvang van de Werkzaamheden vallen, zullen deze Werkzaamheden of presentaties door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer, tenzij Opdrachtgever en Opdrachtnemer anders overeenkomen.
8. Bij afronding van de Werkzaamheden kan Opdrachtnemer een schriftelijk advies uitbrengen, een mogelijk uitgebracht advies schriftelijk bevestigen, een schriftelijk rapport uitbrengen of een mondelinge presentatie geven. Voor afronding van de Werkzaamheden kan Opdrachtnemer mondelinge, concept- of tussentijdse adviezen, rapporten en presentaties leveren. Hierbij geldt dat het schriftelijk advies of schriftelijk (eind)rapport prevaleert. Opdrachtgever kan zich niet beroepen op een concept- of tussentijdse advies, rapport of presentatie. Indien Opdrachtgever zicht wenst te baseren op een geleverd mondelinge advies of een ter afronding van de Werkzaamheden geleverde mondelinge presentatie, dient Opdrachtgever Opdrachtnemer hiervan in kennis te stellen,

waarna Opdrachtnemer het desbetreffende advies schriftelijk zal bevestigen.

- Opdrachtnemer is niet verplicht om mondelinge of schriftelijke adviezen, rapporten of uitkomsten van de Werkzaamheden te actualiseren, naar aanleiding van gebeurtenissen, die zich na de levering van de definitieve versie van het advies, rapport of de uitkomsten hebben voorgedaan.
- De door Opdrachtnemer als onderdeel van de Werkzaamheden gegeven adviezen, meningen, verwachtingen, voorspellingen en aanbevelingen kunnen onder geen voorwaarde of omstandigheid worden opgevat als een garantie ter zake van toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden.

## 6. Geheimhouding en exclusiviteit

- Opdrachtnemer is verplicht tot geheimhouding tegenover derden die niet bij de uitvoering van de Opdracht zijn betrokken. Deze geheimhouding betreft alle informatie van vertrouwelijke aard die hem door Opdrachtgever ter beschikking is gesteld en de door verwerking daarvan verkregen resultaten. Deze geheimhouding geldt niet voor zover wettelijke regels Opdrachtnemer een informatieplicht opleggen, of voor zover Opdrachtgever Opdrachtnemer van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven. Deze bepaling verhindert ook niet vertrouwelijk collegiaal overleg binnen de organisatie van Opdrachtnemer, voor zover Opdrachtnemer dat voor een zorgvuldige uitvoering van de Overeenkomst of ter zorgvuldige voldoening aan wettelijke verplichtingen noodzakelijk acht.
- Opdrachtnemer heeft het recht om de na bewerking van gegevens verkregen cijfermatige uitkomsten aan te wenden voor statistische of vergelijkbare doeleinden, mits die uitkomsten niet te herleiden zijn tot een individuele Opdrachtgever of Individuele Opdrachtgevers.
- Opdrachtnemer is niet gerechtigd de informatie die hem door Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen, uitgezonderd het bepaalde in lid 2 van dit artikel en uitgezonderd in geval Opdrachtnemer voor zichzelf optreedt in een tucht-, administratieve-, civiele- of strafprocedure, waarbij deze stukken van belang kunnen zijn. Indien Opdrachtnemer als medepleger van een overtreding of misdrijf wordt aangemerkt, is hij gerechtigd om Bescheiden van Opdrachtgever te openbaren in de procedure indien openbaarmaking noodzakelijk is in het kader van het voeren van verweer door Opdrachtnemer.
- Behoudens uitdrukkelijke, voorafgaande, schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer, is het Opdrachtgever niet toegestaan de inhoud van adviezen, opinies of andere al dan niet schriftelijke uitingen van Opdrachtnemer openbaar te maken of anderszins aan derden ter beschikking te stellen, behoudens indien dit rechtstreeks uit de Opdracht voortvloeit of indien dit geschiedt ter inwinning van een deskundig oordeel over de desbetreffende Werkzaamheden van Opdrachtnemer, of op Opdrachtgever een wettelijke plicht tot openbaarmaking rust, of Opdrachtgever voor zichzelf optreedt in een tucht-, administratieve-, civiele of strafprocedure.
- Tenzij daartoe door Opdrachtnemer voorafgaande schriftelijke toestemming is verleend, zal Opdrachtgever geen mededelingen doen over de aanpak en werkwijze van Opdrachtnemer.
- Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor in het kader van reclame een referentiedoeleinden de naam van Opdrachtgever te gebruiken, aan te geven welke soort Werkzaamheden zij voor Opdrachtgever heeft verricht en al die bijzonderheden te vermelden die reeds via de media algemeen bekend zijn gemaakt.

## 7. Intellectuele eigendom

- Opdrachtnemer behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot producten van de geest die hij gebruikt of heeft gebruikt, dan wel heeft ontwikkeld in het kader van de uitvoering van de Werkzaamheden van de Opdracht met Opdrachtgever, voor zover op die producten in juridische zin rechten kunnen bestaan of worden gevestigd.

- Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder begrepen maar daartoe niet beperkt: computerprogramma's, systeemontwerpen, werkwijzen, adviezen, (model-) contracten en andere geestproducten, een en ander in de ruimste zin van het woord, al dan niet met inschakeling van derden, aan derden te verstrekken, te verveelvoudigen, openbaar te maken of te exploiteren.
- Het is Opdrachtgever niet toegestaan (delen van) die producten of hulpmiddelen daarvan ter hand te stellen, anders dan ter inwinning van een deskundig oordeel over de Werkzaamheden van Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal in dat geval zijn verplichtingen op grond van dit artikel opleggen aan de door hem ingeschakelde derden.

## 8. Overmacht

- Indien Opdrachtnemer zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van een hem niet toerekenbare oorzaak, waaronder begrepen maar daartoe niet beperkt: langdurige storingen in het computernetwerk, kabelbreuk, stakingen, ziekte van werknemers en andere stagnatie in de normale gang van zaken binnen de organisatie van Opdrachtnemer, worden die verplichtingen opgeschort tot het moment dat Opdrachtnemer alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen.
- In geval een situatie als bedoeld in het eerste lid zich voordoet, heeft zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer het recht de Opdracht geheel of gedeeltelijk en met onmiddellijke ingang schriftelijk op te zeggen, zonder dat enig recht op schadevergoeding bestaat.

## 9. Honorarium en kosten

- Opdrachtnemer heeft het recht vóór aanvang van de Werkzaamheden en tussentijds de uitvoering van zijn Werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever een door Opdrachtnemer in redelijkheid vast te stellen voorschot voor de te verrichten Werkzaamheden heeft betaald, dan wel daarvoor zekerheid heeft verstrekt. Een door Opdrachtgever betaald voorschot wordt in beginsel verrekend met de einddeclaratie.
- Het door Opdrachtnemer geschatte bedrag kan afwijken van eerdere schattingen en/of offertes.
- Het honorarium van Opdrachtnemer is niet afhankelijk van de uitkomst van de verrichte Werkzaamheden en is verschuldigd naarmate door Opdrachtnemer Werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever zijn verricht.
- Het honorarium van Opdrachtnemer kan bestaan uit een vooraf vastgesteld bedrag per Opdracht en/of kan worden berekend op basis van tarieven per door Opdrachtnemer gewerkte tijdseenheid. Naast het honorarium worden de door Opdrachtnemer gemaakte onkosten en de declaraties van door Opdrachtnemer ingeschakelde derden aan Opdrachtgever in rekening gebracht. Alle tarieven zijn exclusief omzetbelasting en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd.
- Indien voor een Opdracht een vastgesteld bedrag is overeengekomen, is Opdrachtnemer gerechtigd daarboven een tarief per gewerkte tijdseenheid in rekening te brengen, indien en voor zover de Werkzaamheden de voor de betreffende Opdracht voorziene Werkzaamheden te boven gaan, welk tarief Opdrachtgever alsdan verschuldigd is.
- Indien na de totstandkoming van de Overeenkomst, doch voordat de Opdracht geheel is uitgevoerd, lonen en/of prijzen een wijziging ondergaan, is Opdrachtnemer gerechtigd het overeengekomen tarief dienovereenkomstig aan te passen, tenzij Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover andere afspraken hebben gemaakt.
- Het honorarium van Opdrachtnemer, zo nodig vermeerderd met voorschotten en declaraties van ingeschakelde derden, wordt inclusief de eventueel verschuldigde omzetbelasting, overeenkomstig het bepaalde in de opdrachtbevestiging per maand, per kwartaal, per jaar of direct na beëindiging van de Werkzaamheden aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

## 10. Betaling

1. Betaling van het factuurbedrag door Opdrachtgever dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, in euro's, door middel van storting ten gunste van een door Opdrachtnemer aan te wijzen bankrekening en, voor zover de betaling betrekking heeft op Werkzaamheden, zonder enig recht op korting of verrekening.
2. Indien Opdrachtgever niet binnen de in lid 1 genoemde termijn, dan wel niet binnen de nader overeengekomen termijn heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim en heeft Opdrachtnemer, zonder dat een nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist het recht vanaf de vervaldag Opdrachtgever over het gefactureerd bedrag de wettelijke (handels)rente in rekening te brengen, tot aan de dag van algehele voldoening, een en ander onverminderd de verdere rechten van Opdrachtnemer.
3. Alle kosten ontstaan ten gevolge van gerechtelijke of buitengerechtelijke incasso van de vordering, zijn voor rekening van Opdrachtgever, ook voor zover deze kosten de rechtelijke proceskostenveroordeling overtreffen. De buitengerechtelijke kosten bedragen ten minste 15% van het onbepaald gebleven bedrag met een absoluut minimum van € 250.
4. Indien de financiële positie of het betalingsgedrag van Opdrachtgever naar het oordeel van Opdrachtnemer daartoe aanleiding geeft, is Opdrachtnemer gerechtigd van Opdrachtgever te verlangen dat deze (aanvullende) zekerheid stelt in een door Opdrachtnemer te bepalen vorm. Indien Opdrachtgever nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is Opdrachtnemer gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de Overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Opdrachtgever aan Opdrachtnemer uit wat voor hoofde dan ook verschuldigd is, direct opeisbaar.
5. In geval van een gezamenlijk gegeven Opdracht, dan wel indien Werkzaamheden zijn verricht voor (rechts)personen die aan Opdrachtgever zijn gelieerd, zijn de Opdrachtgevers dan wel de gelieerde (rechts)personen hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag, alsmede de eventueel verschuldigde rente en kosten.
6. Opdrachtgever zal op verzoek van Opdrachtnemer alle benodigde medewerking verlenen om elektronische facturering mogelijk te maken.

## 11. Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer is jegens Opdrachtgever uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een (samenhangende serie van) toerekenbare tekortkoming(en) in de uitvoering van de Opdracht.
2. Deze aansprakelijkheid is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat volgens de aansprakelijkheidsverzekeraar van Opdrachtnemer voor het betreffende geval wordt uitgekeerd, eventueel vermeerderd met het eigen risico van Opdrachtnemer. Indien de aansprakelijkheidsverzekeraar niet tot uitkering overgaat terwijl niettemin de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer vast staat, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer in ieder geval beperkt tot het bedrag van het voor de uitvoering van de Opdracht in rekening gebrachte honorarium. Indien de Opdracht een duurovereenkomst betreft met een looptijd van meer dan een jaar, wordt het hiervoor bedoelde bedrag gesteld op drie maal het bedrag van het honorarium dat in de twaalf maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade in rekening is gebracht bij de Opdrachtgever.
3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor:
  - a. bij Opdrachtgever of derden ontstane schade die het gevolg is van de verstrekking van onjuiste of onvolledige gegevens of Bescheiden door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer, dan wel anderszins het gevolg is van het handelen of nalaten van Opdrachtgever;
  - b. bij Opdrachtgever of derden ontstane schade die het gevolg is van het handelen of nalaten van door Opdrachtnemer ingeschakelde hulpverleners (werknemers van Opdrachtnemer daaronder niet begrepen), ook indien deze werkzaam zijn bij een met Opdrachtnemer verbonden organisatie;
  - c. bij Opdrachtgever of derden ontstane bedrijfs-, indirecte of gevolgschade – waaronder begrepen maar niet beperkt tot –

stagnatie in de geregelde gang van zaken in de onderneming van Opdrachtgever.

4. Opdrachtnemer heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van Opdrachtgever ongedaan te maken of te beperken door herstel of verbetering van het gebrekkige product of advies.
5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor beschadiging of tenietgaan van Bescheiden tijdens vervoer of tijdens verzending per post of anderszins, ongeacht of het vervoer of de verzending geschiedt door of namens de Opdrachtgever, Opdrachtnemer of derden.
6. Tijdens de uitvoering van de Overeenkomst kunnen Opdrachtgever en Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever door middel van elektronische middelen met elkaar communiceren. Elektronische communicatie wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending, tenzij het tegendeel door de ontvanger daarvan wordt bewezen. Indien de communicatie niet is ontvangen als gevolg van afleverings- en/of toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot de e-mailbox van Opdrachtgever, komt dit voor rekening en risico van Opdrachtgever, ook indien de e-mailbox bij een derde in beheer is. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn jegens elkaar niet aansprakelijk voor schade die eventueel voortvloeit, oftewel bij één van hen oftewel bij ieder van hen, ten gevolge van het gebruik van elektronische middelen van communicatie, waaronder begrepen – maar niet beperkt tot – schade ten gevolge van niet-aflevering of vertraging bij aflevering van elektronische communicatie door derden of door programmatuur of apparatuur die is gebruikt voor verzending, ontvangst of verwerking van elektronische communicatie, overbrenging van virussen en het niet of niet goed functioneren van het telecommunicatienetwerk of andere voor elektronische communicatie benodigde middelen, behoudens voor zover schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer zullen al hetgeen redelijkerwijs van ieder van hen verwacht mag worden doen of nalaten ter voorkoming van het optreden van genoemde risico's. De data-uittreksels uit de computersystemen van verzender leveren dwingend bewijs op van (de inhoud van) de door verzender verzonden elektronische communicatie tot het moment dat tegenbewijs is geleverd door ontvanger.
7. Opdrachtnemer sluit iedere aansprakelijkheid uit voor schade die ontstaat bij Opdrachtgever ten gevolge van het voldoen door Opdrachtnemer aan de voor hem geldende wet- en regelgeving.
8. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit of verband houdend met het niet-nakomen van deze algemene voorwaarden (Verwerkingsovereenkomst) dan wel handelen in strijd met de AVG.
9. Opdrachtgever is aansprakelijk tot betaling aan Opdrachtnemer van een door de Autoriteit Persoonsgegevens opgelegde bestuurlijke boete.
10. Opdrachtgever is aansprakelijk jegens Opdrachtnemer en vrijwaart Opdrachtnemer tegen aanspraken van Derde(n) en/of Betrokkene(n) en/of voor een door de Autoriteit Persoonsgegevens opgelegde bestuurlijke boete bij overtreding van de AVG en zal alle daarmee verband houdende en daaruit voortvloeiende kosten (waaronder mede begrepen kosten van juridische bijstand) en schade van Opdrachtnemer vergoeden.
11. Opdrachtgever zal zijn eventuele vorderings- en verhaalrechten met betrekking tot de Werkzaamheden of anderszins voortvloeiend uit deze Overeenkomst, uitsluitend uitoefenen tegen Get Responsive en niet tegen onderaannemers, aandeelhouders, directeuren, functionarissen, partners of werknemers van Opdrachtgever of Get Responsive. Alle Werkzaamheden worden met terzijdestelling van de artikelen 7:403 lid 2, 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek, uitsluitend door Get Responsive aanvaard en uitgevoerd.
12. De in dit artikel neergelegde beperkingen zijn niet van toepassing op schade die is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer of voor zover deze bij wet of regelgeving zijn verboden.

## 12. Vrijwaring

1. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden, daaronder mede begrepen aandeelhouders, bestuurders, commissarissen en werknemers van Opdrachtgever, alsmede gelieerde

rechtspersonen en ondernemingen en anderen die bij de organisatie van Opdrachtgever betrokken zijn en die direct of indirect met de uitvoering van de Opdracht samenhangen. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer in het bijzonder tegen vorderingen van derden wegens schade die veroorzaakt is doordat Opdrachtgever aan Opdrachtnemer onjuiste of onvolledige informatie, gegevens of Bescheiden heeft verstrekt, tenzij Opdrachtgever aantoont dat de schade geen verband houdt met verwijtbaar handelen of nalaten zijnerzijds, dan wel veroorzaakt is door opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer.

- Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle mogelijke aanspraken van derden, in het geval Opdrachtnemer op grond van de wet- en regelgeving gedwongen is de Opdracht terug te geven en/of gedwongen wordt medewerking te verlenen aan overheidsinstanties welke gerechtigd zijn gevraagd dan wel ongevraagd informatie te ontvangen welke Opdrachtnemer in de uitoefening van de Opdracht van Opdrachtgever of derden heeft ontvangen.
- Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen aanspraken van Derde(n) en/of Betrokkene(n) in verband met het toerekenbaar tekort schieten van Opdrachtnemer als Verwerker in de nakoming van de Verwerkingsovereenkomst als bedoeld in artikel 18 of overtreding door Verwerker van de toepasselijke privacy wet- en regelgeving en zal daarmee verband houdende daaruit voortvloeiende kosten (waaronder mede begrepen kosten van juridische bijstand) en schade van Opdrachtnemer vergoeden.
- 

## 13. Vervaltermijn

- Voor zover in deze algemene voorwaarden niet anders is bepaald, vervallen vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welken hoofde ook jegens Opdrachtnemer in verband met het verrichten van Werkzaamheden door Opdrachtnemer, in ieder geval na één jaar.
- De in lid 1 genoemde termijn van één jaar vangt aan vanaf het moment waarop Opdrachtgever bekend werd dan wel redelijkerwijs bekend kon zijn of had kunnen zijn met het bestaan van voornoemde rechten en bevoegdheden.
- De in lid 1 genoemde termijn betreft niet de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij een daartoe aangewezen instantie(s).

## 14. Opzegging, Verzetten, Annuleren

- Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen te allen tijde (tussentijds) de overeenkomst opzeggen met inachtneming van een redelijke opzegtermijn, waarbij als redelijke termijn in ieder geval een opzegtermijn van 30 dagen zal gelden.
- Opzegging dient uitsluitend schriftelijk geschieden.
- Indien tot tussentijdse opzegging is overgegaan door Opdrachtgever, heeft Opdrachtnemer recht op vergoeding van het aan zijn zijde ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies in de maximaal 30 dagen na opzegging.
- Indien tot (tussentijdse) opzegging is overgegaan door Opdrachtnemer, heeft Opdrachtgever recht op medewerking van Opdrachtnemer bij overdracht van Werkzaamheden aan derden, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Opdrachtgever waardoor Opdrachtnemer zich genoodzaakt ziet tot opzegging over te gaan. Voorwaarde voor het recht op medewerking als in dit lid bepaald, is dat Opdrachtgever alle onderlinge openstaande voorschotten dan wel alle declaraties heeft voldaan.

- Bij verkoop op afstand geldt voor onze klanten (hierna te noemen Partij) een wettelijke bedenktijd van 14 dagen. Wil Partij het product tijdens deze 14 dagen retourneren? Dan stuurt Partij een e-mail naar [vraag@get-responsive.com](mailto:vraag@get-responsive.com). Wanneer het gaat om de aanschaf van een digitale opleiding waarbij aantoonbaar is dat de digitale leeromgeving veelvuldig gebruikt is, is het product helaas niet te retourneren.

## 6. Verzetten

Het is mogelijk een training te verzetten:

Het verzetten van een cursusdag op een andere datum of locatie is bedoeld om een cursusdag in te halen. Partij stuurt hiervoor een verzoek naar [vraag@get-responsive.com](mailto:vraag@get-responsive.com). Get Responsive bekijkt de mogelijkheden en stuurt Partij zo spoedig mogelijk per mail een antwoord toe, zodat je kunt bekijken welke optie het beste schikt. Voor het verplaatsen van een cursusdag brengen wij kosten in rekening conform onze Algemene Voorwaarden.

## 7. Annuleren

Wat zijn de gevolgen als ik een training dag moet annuleren:

Wanneer je een losse cursusdag annuleert, zoals bijvoorbeeld een PE bijeenkomst, zijn hier kosten aan verbonden conform onze Algemene Voorwaarden. Wanneer je niet aanwezig kunt zijn op één van de contactdagen van een leergang, kun je deze tegen administratie- en accommodatiekosten verzetten. Indien je de dag niet wenst in te halen, mailen we je het cursusmateriaal na afloop van de cursusdag.

## 15. Opschortingsrecht

- Opdrachtnemer heeft het recht de nakoming van al zijn verplichtingen op te schorten, waaronder begrepen de afgifte van Bescheiden of andere zaken aan Opdrachtgever of derden, tot het moment dat alle opeisbare vorderingen op Opdrachtgever volledig zijn voldaan.
- Opdrachtnemer mag de verplichting tot afgifte van Bescheiden of andere zaken pas weigeren nadat een zorgvuldige belangenafweging heeft plaatsgevonden.

## 16. AVG en Verwerkingsovereenkomst

- Opdrachtnemer zal de Persoonsgegevens in overeenstemming met de vereisten voor de bescherming van Persoonsgegevens en de toepasselijke wet- en regelgeving, met inbegrip van (maar niet beperkt tot) vóór 25 mei 2018 de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en vanaf 25 mei 2018 de AVG, verwerken.
- Met inachtneming van de toepasselijke wetgeving, is het Opdrachtnemer toegestaan om Opdrachtgever Informatie te verstrekken aan en te delen met Get Responsive werknemers en medewerkers en externe dienstverleners van Get Responsive ('Dienstverleners'), die deze Opdrachtgever Informatie vervolgens mogen verzamelen, gebruiken, overdragen, opslaan of anderszins bewerken voor doeleinden die verband houden met:
  - de Werkzaamheden;
  - het voldoen aan wettelijke verplichtingen waar Opdrachtnemer aan onderworpen is;
  - risicobeheer en kwaliteitsbeoordelingen;
  - interne financieel-administratieve doeleinden, IT-doeleinden en overige ondersteunende diensten van administratieve aard van Opdrachtnemer;

((i) tot en met (iv) gezamenlijk de Verwerkingsdoeleinden).

- Voor de Verwerkingsdoeleinden als bedoeld in het vorige lid mogen Opdrachtnemer en Dienstverleners Opdrachtgever Informatie die Persoonsgegevens bevatten verwerken. De doorgifte van Persoonsgegevens binnen het netwerk van Opdrachtnemer is onderworpen aan het Privacy Statement (opgenomen op de website van Get Responsive).
- Opdrachtnemer verwerkt geen Persoonsgegevens buiten een land van de Europese Unie/Europese Economische Ruimte, tenzij Opdrachtnemer

mer daarvoor uitdrukkelijke schriftelijke toestemming heeft verkregen van Opdrachtgever.

5. Opdrachtnemer zal van iedere Dienstverlener die namens Opdrachtnemer Persoonsgegevens verwerkt, verlangen dat hij aan deze vereisten voldoet. Voor Werkzaamheden waar Opdrachtnemer handelt als Verwerker van Persoonsgegevens namens Opdrachtgever, zijn de verwerkingsvoorwaarden als bedoeld in dit artikel van deze algemene

voorwaarden van toepassing dan wel worden die door partijen schriftelijk overeengekomen in een aanvullende verwerkingsovereenkomst.

6. Opdrachtgever garandeert dat hij bevoegd is om in verband met de uitvoering van de Werkzaamheden Persoonsgegevens aan Opdrachtnemer te verschaffen, en dat enige aan Opdrachtnemer verstrekte Persoonsgegevens in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving zijn verwerkt.

#### Verwerkingsvoorwaarden

7. Ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst kan Opdrachtgever aan Opdrachtnemer de Opdracht verstrekken tot Verwerking van Persoonsgegevens. In het kader van de AVG kan Opdrachtnemer bij bepaalde Werkzaamheden gezien worden als Verwerker en bij andere als Verwerkersverantwoordelijke. Als uitgangspunt geldt het hierna te noemen onderscheid. Opdrachtnemer is Verwerkersverantwoordelijke bij het uitvoeren van de volgende Werkzaamheden:
  - i. Advisering inzake bedrijf- en procesoptimalisatie; en
  - ii. Begeleiding en advisering inzake strategie en bedrijfscultuur.

Opdrachtnemer is Verwerker bij het uitvoeren van de volgende Werkzaamheden:

- i. Implementatie Business Intelligence en
- ii. Ontwikkeling van (Management) Dashboards.

Voor genoemde opsplitsing is slechts een richtlijn. Indien en voor zover op basis van wet- en regelgeving, dan wel jurisprudentie een andere verdeling geldt, zal de verdeling op basis van wet- en regelgeving leidend zijn. Een en ander kan bovendien afhankelijk zijn van de specifieke omstandigheden van het geval en de inhoud van de Opdracht.

8. Indien Opdrachtnemer handelt als Verwerker van Persoonsgegevens voor Opdrachtgever komen partijen de volgende voorwaarden overeen, waarbij Opdrachtgever de 'Verwerkingsverantwoordelijke' en Opdrachtnemer de 'Verwerker' is.
9. Opdrachtnemer/Verwerker:
  - a. verwerkt Persoonsgegevens uitsluitend op basis van schriftelijke instructies van Opdrachtgever tenzij toepasselijke privacy wet- en regelgeving haar tot Verwerking verplicht. In dat geval stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever, voorafgaand aan de Verwerking, in kennis van dat wettelijk voorschrift, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt;
  - b. waarborgt dat de tot het Verwerken van de Persoonsgegevens gemachtigde personen zich ertoe hebben verbonden vertrouwelijkheid in acht te nemen of door een passende wettelijke verplichting aan vertrouwelijkheid zijn gebonden;
  - c. treft passende technische- en organisatorische maatregelen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen;
  - d. verleent aan Opdrachtgever bijstand, rekening houdend met de aard van de Verwerking, door middel van passende technische- en organisatorische maatregelen, voor zover mogelijk, bij het vervullen van diens plicht om verzoeken om uitoefening van de vastgestelde rechten van de Betrokkene in toepasselijke privacy wet- en regelgeving te beantwoorden;
  - e. verleent bijstand aan Opdrachtgever, rekening houdend met de aard van de Verwerking en de hem ter beschikking staande informatie bij het doen nakomen van de verplichtingen uit toepasselijke privacy wet- en regelgeving;
  - f. wist alle Persoonsgegevens of bezorgd deze terug aan Opdrachtgever na afloop van de verwerkingsdienst, naargelang de keuze van de Opdrachtgever, en verwijderd bestaande kopieën, tenzij opslag van de Persoonsgegevens in navolging van toepasselijke wet- en regelgeving verplicht is;
  - g. stelt Opdrachtgever alle informatie ter beschikking die nodig is om de nakoming van de in de toepasselijke privacy wet- en regelgeving neergelegde verplichtingen aan te tonen en audits, waaronder inspecties, door Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever gemachtigde controleur mogelijk maakt en eraan bijdraagt.

10. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever onmiddellijk, zijnde in ieder geval binnen 48 uur, in kennis indien naar zijn mening een instructie inbreuk oplevert op toepasselijke wet- en regelgeving.
11. Opdrachtnemer eenieder die onder het gezag van Opdrachtgever of van Opdrachtnemer handelt en toegang heeft tot Persoonsgegevens, verwerkt deze uitsluitend in opdracht van Opdrachtgever, tenzij hij in navolging van toepasselijke wet- en regelgeving tot de Verwerking gehouden is.
12. Opdrachtgever en, in voorkomend geval, de vertegenwoordiger van Opdrachtgever houdt een register van de verwerkingsactiviteiten bij die onder hun verantwoordelijkheid plaatsvinden.
13. Opdrachtnemer houdt een register van alle categorieën van verwerkingsactiviteiten bij die zij ten behoeve van Opdrachtgever heeft verricht. Dit register bevat in ieder geval de volgende gegevens:
  - a. De naam en de contactgegevens van de Opdrachtgever voor rekening waarvan Opdrachtnemer handelt, en, in voorkomend geval, van de vertegenwoordiger van de Opdrachtgever of Opdrachtnemer en van de Functionaris voor Gegevensbescherming;
  - b. de categorieën van verwerkingen die voor rekening van Opdrachtgever zijn uitgevoerd;
  - c. indien mogelijk, een algemene beschrijving van de technische- en organisatorische beveiligingsmaatregelen.
14. Opdrachtnemer mag een Sub-Verwerker in dienst nemen om voor rekening van Opdrachtgever specifieke verwerkingsactiviteiten te verrichten, mits hiervoor voorafgaande specifieke- of algemene schriftelijke toestemming is gegeven door Opdrachtgever. In het geval van algemene schriftelijke toestemming licht Opdrachtnemer Opdrachtgever in over de beoogde veranderingen inzake de toevoeging of vervanging van Sub-Verwerkers, waarbij Opdrachtgever de mogelijkheid wordt geboden tegen deze veranderingen bezwaar te maken.
15. Opdrachtnemer draagt zorg voor dat de door haar in dienst genomen Sub-Verwerker dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming heeft als zijn opgenomen in deze algemene voorwaarden. Wanneer de Sub-Verwerker zijn verplichtingen inzake gegevensbescherming niet nakomt, blijft Opdrachtnemer ten aanzien van Opdrachtgever volledig aansprakelijk voor het nakomen van die verplichtingen van die Sub-Verwerker.
16. Rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook met de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoelinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van personen, treffen Opdrachtgever en Opdrachtnemer passende technische- en organisatorische maatregelen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen. Bij de beoordeling van het passende beveiligingsniveau wordt met name rekening gehouden met de verwerkingsrisico's, vooral als gevolg van de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens, hetzij per ongeluk hetzij onrechtmatig.
17. Het aansluiten bij een goedgekeurde gedragscode of een goedgekeurde certificeringsmechanisme als bedoeld in toepasselijke privacy wet- en regelgeving kan worden gebruikt als element om aan te tonen dat aan de toepasselijke privacy wet- en regelgeving bedoelde vereisten worden nageleefd.
18. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging, maar niet langer dan 48 uur zodra zij kennis heeft genomen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens.

#### 17. Overige bepalingen

1. Indien Opdrachtnemer op locatie van Opdrachtgever Werkzaamheden verricht, dient Opdrachtgever zorg te dragen voor een geschikte werkplek, die voldoet aan de wettelijk gestelde Arbo normen en aan andere toepasselijke regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat Opdrachtnemer in dat geval wordt voorzien van kantoorruimte en overige faciliteiten die naar het oordeel van Opdrachtnemer noodzakelijk of nuttig zijn om de Overeenkomst uit te voeren en die voldoen aan alle daaraan te stellen (wettelijke) vereisten. Opdrachtgever is aansprakelijk voor schade of kosten

van Opdrachtnemer veroorzaakt door onveilige situaties in het bedrijf of de organisatie van Opdrachtgever. Met betrekking tot beschikbaar gestelde (computer) faciliteiten is Opdrachtgever verplicht voor continuïteit zorg te dragen onder meer door middel van afdoende back-up-, veiligheids- en viruscontroleprocedures.

2. Opdrachtgever zal geen bij de uitvoering van de Werkzaamheden betrokken werknemer(s) aannemen of benaderen om bij Opdrachtgever, al dan niet tijdelijk, direct of indirect in dienst te treden, dan wel direct of indirect ten behoeve van Opdrachtgever, al dan niet in loondienst, Werkzaamheden te verrichten gedurende de looptijd van de Overeenkomst of enige verlening daarvan en gedurende de 12 (twaalf) maanden daarna, zulks onder verbeurte van een zonder rechterlijke tussenkomst direct opeisbare boete ter grootte van drie maanden brutosalair van de betreffende werknemer(s).

## 18. Reparatieclausules

1. Indien enige bepaling uit deze algemene voorwaarden of uit de onderliggende Overeenkomst geheel of ten dele nietig en/of niet geldig en/of niet afdwingbaar mocht zijn, als gevolg van enig wettelijk voorschrift, rechterlijke uitspraak dan wel anderszins, dan zal dit geen enkel gevolg hebben voor de geldigheid van alle andere bepalingen van deze algemene voorwaarden of de onderliggende Overeenkomst.
2. Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden of de onderliggende Opdracht of Overeenkomst niet geldig mocht zijn om een reden als bedoeld in het vorige lid, maar wel geldig zou zijn indien deze een beperktere omvang of strekking zou hebben, dan zal deze bepaling – vooreerst – automatisch gelden met de meest verstrekkende of omvangrijkste beperkende omvang of strekking waarmee of waarin zij wel geldig is.
3. Onverminderd het bepaalde in lid 2 kunnen partijen desgewenst in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige casu quo vernietigde bepalingen overeen te komen. Daarbij zal zover mogelijk aangesloten worden bij het doel en de strekking van de nietige casu quo vernietigde bepalingen.
4. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
5. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
6. Indien Opdrachtgever een natuurlijk persoon is die niet (meer) handelt in de uitvoering van een beroep of bedrijf en een of meer bepalingen uit deze algemene voorwaarden zouden geheel of ten dele nietig en/of niet geldig en/of niet afdwingbaar zijn, als gevolg van een wettelijke voorschrift ter bescherming van die natuurlijk persoon, dan worden die betreffende bepalingen geacht niet op de Opdrachtgever van toepassing te zijn en worden die betreffende bepalingen vervangen door bepalingen die recht doen aan de (consumenten)bescherming waarop de Opdrachtgever recht heeft.

## 19. Klachtenprocedure

Get Responsive hanteert een klachtenprocedure. Klachten kunnen uitsluitend schriftelijk worden gemeld bij Get Responsive. Klachten over producten en/of activiteiten van Get Responsive kan Partij melden via de e-mail: [vraag@get-responsive.com](mailto:vraag@get-responsive.com). Na ontvangst van de email van Partij volgt binnen enkele dagen een schriftelijke bevestiging. Binnen drie weken, na bevestiging van de klacht, ontvangt Partij een reactie op de ingediende klacht. Get Responsive neemt alle klachten vertrouwelijk in behandeling.

## 20. Nawerking

Alle rechten en verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst die naar hun strekking bedoeld zijn om na beëindiging van de Overeenkomst

te blijven gelden, blijven na beëindiging onverminderd van kracht tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

## 21. Toepasselijk recht en forumkeuze

1. Op deze algemene voorwaarden en alle Opdrachten en Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost en die verband houden met deze algemene voorwaarden en/of Opdrachten en Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen uitsluitend aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter van de rechtbank die is aangewezen voor de plaats van vestiging van Opdrachtnemer.