

Algemene Voorwaarden Cendris (augustus 2009)

1. Begripsbepalingen

- 1.1** Onder "Cendris" c.q. "de Cendris-vennootschappen" worden verstaan één of meer van de volgende vennootschappen:
- Cendris Dataconsulting B.V.
 - Cendris Customer Contact B.V.
 - Cendris Print Management B.V.
- 1.2** Onder opdrachtgever wordt verstaan een ieder aan wie Cendris een aanbieding (offerte) doet of met wie Cendris een overeenkomst sluit, waarop deze voorwaarden van toepassing worden verklaard.

2. Toepasselijkheid

- 2.1** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen (offertes) van Cendris en op alle overeenkomsten die Cendris met een opdrachtgever sluit tot het verrichten van werkzaamheden en het leveren van diensten of goederen.
- 2.2** Afwijkingen van deze algemene voorwaarden gelden slechts indien en voor zover deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen. Bij overeenkomsten die langer dan één jaar duren, behoudt Cendris zich echter het recht voor om deze algemene voorwaarden te wijzigen en de gewijzigde voorwaarden op de desbetreffende overeenkomst van toepassing te verklaren. De gewijzigde voorwaarden treden dan dertig dagen na de bekendmaking van de wijziging in werking.

3. Aanbiedingen (offertes)

- 3.1** Alle aanbiedingen (offertes) van Cendris zijn vrijblijvend.

4. Leveringstermijnen

- 4.1** Cendris zal zich naar behoren inspannen een overeengekomen leveringstermijn te halen. Een dergelijke termijn is echter niet fataal en overschrijding daarvan geeft geen recht de overeenkomst te ontbinden of schadevergoeding te eisen.

5. Prijzen (tarieven)

- 5.1** De door Cendris berekende tarieven zijn in Euro's en zullen worden vermeerderd met omzetbelasting (indien deze belasting op grond van de wet verschuldigd is) en met alle eventuele overige heffingen.
- 5.2** Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen heeft Cendris bij langer lopende overeenkomsten het recht om de door de opdrachtgever verschuldigde tarieven met ingang van elk kalenderjaar te verhogen op basis van het consumentenprijsindexcijfer alle huishoudens (2006 = 100) van het CBS, dan wel (mocht het CBS dit indexcijfer niet langer hanteren) het indexcijfer dat hiermee het meest overeenstemt. Het aangepaste tarief wordt berekend door het geldend tarief te vermenigvuldigen met het indexcijfer van het jaar voorafgaand aan het jaar waarop de aanpassing van kracht wordt, gedeeld door het indexcijfer van het kalenderjaar voorafgaand aan het jaar waarop het geldend tarief van kracht werd. Indien Cendris redenen aanwezig acht om het aangepaste tarief op een hoger bedrag vast te stellen dan volgens deze berekening het geval zou zijn, is de opdrachtgever gerechtigd om de overeenkomst bij aangetekende brief op te zeggen binnen 14 dagen na de daartoe strekkende kennisgeving van Cendris. De opzegging dient te geschieden met inachtneming van een redelijke termijn. Voor de werkzaamheden die Cendris uitvoert (en de door haar geleverde diensten of goederen) tot aan het verstrijken van deze termijn is de opdrachtgever de op basis van het indexcijfer aangepaste tarieven verschuldigd.

6. Facturen en betaling

- 6.1** Tenzij daarop een andere termijn is aangegeven dienen facturen van Cendris binnen 30 dagen na factuurdatum te worden voldaan.
- 6.2** Indien een factuur niet binnen de desbetreffende termijn is voldaan heeft Cendris recht op vergoeding van alle redelijke rechtelijke en buitengerechtelijke kosten die Cendris in verband daarmee maakt; hiernaast heeft Cendris recht op vergoeding van de wettelijke rente over het door de opdrachtgever verschuldigde. Cendris heeft voorts het recht om de (verdere) nakoming van haar verplichtingen op te schorten totdat volledige voldoening heeft plaatsgevonden.

- 6.3** Het eventuele recht van de opdrachtgever om de betaling van verschuldigde bedragen op te schorten of deze te verrekenen wordt uitgesloten.
- 6.4** Cendris is te allen tijde bevoegd om afdoende zekerheidsstelling of (gehele of gedeeltelijke) vooruitbetaling van een opdrachtgever te verlangen, alvorens (verder) te presteren.
- 6.5** Bij onenigheid over de juiste omvang van hetgeen de opdrachtgever aan Cendris verschuldigd is zullen de administratieve gegevens van Cendris bepalend zijn, tenzij schriftelijk tegenbewijs door de opdrachtgever wordt geleverd.

7. Aangeleverde gegevens, bestanden en gegevensdragers

- 7.1** Alle door een opdrachtgever in het kader van een overeenkomst aan te reiken gegevens en bestanden dienen door hem te worden aangeleverd in het door Cendris aangegeven format en op de door Cendris aan te geven wijze. Fouten of vertragingen die (mede) ontstaan omdat de opdrachtgever zich hier niet aan houdt kunnen niet tot enige aansprakelijkheid van Cendris leiden.
- 7.2** Fouten of vertragingen die (mede) ontstaan omdat de aangeleverde gegevens of bestanden niet juist of onvolledig zijn kunnen niet tot enige aansprakelijkheid van Cendris leiden.
- 7.3** De opdrachtgever is jegens Cendris aansprakelijk voor de eventuele schade die Cendris lijdt ten gevolge van fouten of onvolkomenheden in de door hem aangeleverde gegevens, bestanden of gegevensdragers. Hieronder dienen mede te worden verstaan eventuele virussen, wormen of andere elektronische elementen. De opdrachtgever vrijwaart Cendris voorts voor eventuele aanspraken van derden ten gevolge van dergelijke fouten of onvolkomenheden.
- 7.4** De opdrachtgever garandeert ten aanzien van door hem aan Cendris te leveren gegevens, bestanden en gegevensdragers dat hij gerechtigd is deze aan Cendris ter beschikking te stellen en dat Cendris gerechtigd is de ten aanzien daarvan overeengekomen werkzaamheden te verrichten. De opdrachtgever vrijwaart Cendris voor eventuele aanspraken van derden ter zake.

8. Reclames en aansprakelijkheid

- 8.1** Op Cendris rust de inspanningsverplichting de overeenkomst naar behoren na te komen.
- 8.2** Indien de opdrachtgever van oordeel is dat Cendris een overeenkomst niet naar behoren nagekomen is, dient hij Cendris daarvan binnen 14 dagen nadat hij het desbetreffende gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze heeft kunnen ontdekken schriftelijk in kennis te stellen, bij gebreke waarvan hij zich niet langer op het gebrek kan beroepen. De opdrachtgever wordt, bijzondere en door hem aan te tonen omstandigheden uitgezonderd, in ieder geval geacht een gebrek redelijkerwijze te kunnen ontdekken vanaf het moment dat hij de door Cendris geleverde prestatie heeft ontvangen, dan wel anderszins met de inhoud van de prestatie bekend is geworden.
- 8.3** De opdrachtgever is gehouden om Cendris alle medewerking te verlenen teneinde Cendris in staat te stellen een vermeend gebrek te onderzoeken en desgewenst binnen bekwame tijd te herstellen.
- 8.4** Indien Cendris niet heeft voldaan aan haar in artikel 8.1 genoemde inspanningsverplichting, de opdrachtgever overeenkomstig de artikelen 8.2. en 8.3 heeft gehandeld en het gebrek niet binnen bekwame tijd is hersteld, is Cendris ten aanzien van haar tekortkoming aansprakelijk voor directe schade, mits deze aan haar dient te worden toegerekend en de aansprakelijkheid niet op grond van de artikelen 7.1 of 7.2 ontbreekt. Iedere aansprakelijkheid voor indirecte en/of gevolgschade, waaronder begrepen geleden verlies, gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade en gemiste goodwill, wordt uitgesloten.
- 8.5** Onverminderd de bepaling van artikel 16.3, is de omvang van iedere aansprakelijkheid van Cendris steeds beperkt tot de factuurwaarde van de werkzaamheden (c.q. de geleverde diensten of goederen), waardoor of in verband waarmee de aansprakelijkheid is ontstaan. Bij een langer lopende overeenkomst bedraagt deze factuurwaarde ten hoogste hetgeen Cendris gedurende een periode van een jaar, voorafgaande aan de in artikel 8.2 bedoelde kennisgeving, ter zake van de desbetreffende overeenkomst heeft gefactureerd.
- 8.6** De in artikel 8.5 omschreven beperking van de omvang van de aansprakelijkheid is niet van toepassing in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van leidinggevend(en) en leidinggevend(e) ondergeschikt(en) van Cendris.

9. Geheimhouding

- 9.1** De opdrachtgever zal geheimhouding betrachten ten aanzien van alle vertrouwelijke informatie die bij de uitvoering van een overeenkomst in zijn bezit komt en zal die informatie niet gebruiken voor andere doeleinden dan de uitvoering van de overeenkomst.
- 9.2** Deze geheimhoudingsverplichting geldt niet, indien en voor zover er een wettelijke verplichting bestaat vertrouwelijke informatie aan een derde te verschaffen. In dat geval zal de opdrachtgever echter zo spoedig mogelijk Cendris van de informatieverschaffing op de hoogte stellen.
- 9.3** In geval van overtreding van de bepaling van artikel 9.1 verbeurt de opdrachtgever (per overtreding) aan Cendris een eenmalige, onmiddellijke en niet voor verrekening vatbare boete van € 50.000,--, alsmede een boete van € 5.000,-- voor elke dag of gedeelte daarvan dat de overtreding voortduurt, één en ander onverminderd het recht van Cendris op vergoeding van de door haar geleden en te lijden schade.

10. Door Cendris ter beschikking gestelde apparatuur en/of software

- 10.1** Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen blijft de door Cendris ten behoeve van de uitvoering van een overeenkomst aan een opdrachtgever ter beschikking gestelde apparatuur en/of software eigendom van Cendris en/of haar licentiegevers.
- 10.2** De opdrachtgever kan slechts na schriftelijke toestemming van Cendris wijzigingen aanbrengen in de in lid 1 genoemde apparatuur en/of software. Een dergelijke toestemming ontheft de opdrachtgever niet van zijn verplichtingen om na beëindiging van de overeenkomst de beschikbaar gestelde apparatuur en/of software aan Cendris in oude staat op te leveren en/of te retourneren.
- 10.3** Behoudens de bediening van de apparatuur overeenkomstig het bedieningsvoorschrift en het bepaalde in lid 2, mag aan de apparatuur door de opdrachtgever niets worden veranderd, vermeld, gewijzigd of toegevoegd. Zo is het de opdrachtgever niet toegestaan om op een apparaat aangebrachte merken, nummers, namen en/of andere opschriften te verwijderen, te bedekken, te (doen) veranderen of te beschadigen, noch daaraan andere toe te voegen. Ook zal de opdrachtgever een apparaat op geen enkele wijze aard- of nagelvast met enige onroerende zaak verbinden.
- 10.4** Indien Cendris eigen apparatuur en/of software op de locatie van de opdrachtgever in beheer heeft, zal het personeel van Cendris toegang hebben tot de apparatuur en/of software op de locatie van de opdrachtgever.

11. Intellectuele eigendom

- 11.1** Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen blijven de intellectuele eigendomsrechten (waaronder begrepen auteursrechten) van alle in het kader van een overeenkomst aan een opdrachtgever ter beschikking gestelde producten (waaronder software, gegevens en gegevensbestanden) bij Cendris en worden deze niet aan de opdrachtgever overgedragen.
- 11.2** Met betrekking tot de in artikel 11.1 bedoelde producten wordt aan een opdrachtgever slechts een persoonlijk en niet-overdraagbaar gebruiksrecht verleend; dit recht komt niet (mede) toe aan met de opdrachtgever gelieerde ondernemingen of instellingen. De opdrachtgever is niet gerechtigd om de producten te kopiëren of op andere wijze te vermenigvuldigen, dan wel deze op welke wijze dan ook openbaar te maken, anders dan overeenkomstig hetgeen daarover in de desbetreffende overeenkomst is bepaald. Voor zover de producten uit gegevens of gegevensbestanden bestaan, mogen deze niet worden "opgevraagd" of "hergebruikt" in de zin van de Databankenwet, behoudens voor zover dit noodzakelijk is ter verwezenlijking van het overeengekomen gebruik van die gegevens of gegevensbestanden. De voorgaande beperkingen laten de rechten van de opdrachtgever, voortvloeiende uit de artikelen 45j en 45k van de Auteurswet 1912 (het toegestane eigen gebruik voor backup- en archiefdoeleinden) onverlet.
- 11.3** Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Cendris is het de opdrachtgever niet toegestaan om logo's, merken, handelsnamen of andere intellectuele eigendommen van Cendris te gebruiken in zijn communicatie (advertenties en andere reclame-uitingen daaronder begrepen) met derden.
- 11.4** In geval van overtreding van één van de bepalingen van artikel 11.2 of 11.3, verbeurt de opdrachtgever (per overtreding) aan Cendris een eenmalige, onmiddellijke en niet voor verrekening vatbare boete van € 50.000,--, alsmede een boete van € 5.000,-- voor elke dag of gedeelte daarvan dat de overtreding voortduurt, één en ander onverminderd het recht van Cendris op vergoeding van de door haar geleden en te lijden schade.

12. Eigendomsvoorbehoud

- 12.1** Alle ter uitvoering van een overeenkomst door Cendris geleverde zaken blijven haar eigendom, totdat de opdrachtgever al hetgeen hij aan Cendris verschuldigd is volledig heeft voldaan.
- 12.2** Indien Cendris zich op haar eigendomsvoorbehoud beroept is de opdrachtgever gehouden alle medewerking te verlenen teneinde haar in staat te stellen de desbetreffende zaken tot zich te nemen.

13. Te werk gestelden door of namens Cendris

- 13.1** De opdrachtgever is gehouden zich te gedragen als een goed werkgever jegens te werk gestelden door of namens Cendris. Indien te werk gestelden door of namens Cendris feitelijk bij een (door de opdrachtgever aangewezen) derde werkzaam zijn, staat de opdrachtgever er jegens Cendris voor in, dat (ook) deze derde zich op overeenkomstige wijze jegens het personeel gedraagt. De opdrachtgever zal de door of namens Cendris te werk gestelden informeren over de bij de opdrachtgever geldende huisregels.
- 13.2** Zowel Cendris als de opdrachtgever verplichten zich in het kader van art. 7:658 BW in principe beide, maar ieder voor zover zij feitelijk invloed op de werkomstandigheden kunnen uitoefenen, zorg te dragen voor een veilige werkplek en de te werk gestelden bij herhaling te instrueren over het gebruik van lokalen, werktuigen, gereedschappen en machines en te wijzen op de mogelijke gevaren op de werkplek. Cendris heeft in dit kader een informatieplicht, maar de opdrachtgever blijft eindverantwoordelijk voor de arbeidsomstandigheden en een veilige werkomgeving bij opdrachtgever.
- 13.3** De opdrachtgever zal op generlei wijze door of namens Cendris te werk gesteld personeel bewegen of aanmoedigen om ten behoeve van hem of een al dan niet met hem gelieerde derde werkzaamheden (krachtens arbeidsovereenkomst of anderszins) te verrichten buiten de desbetreffende overeenkomst om, vanaf de aanvang van de desbetreffende overeenkomst tot zes (6) maanden na het eindigen van de desbetreffende overeenkomst. In geval van overtreding van dit artikelid, verbeurt de opdrachtgever (per overtreding) aan Cendris een eenmalige, onmiddellijke en niet voor verrekening vatbare boete van € 50.000,-, één en ander onverminderd het recht van Cendris op vergoeding van de door haar geleden en te lijden schade.
- 13.4** Door Cendris zal, bij ziekte die de continuïteit van de werkzaamheden in gevaar brengt of bij ontslag van de ingezette medewerker, worden getracht voor een vervangende medewerker te zorgen. Cendris heeft het recht door of namens Cendris te werk gesteld personeel te vervangen, mits de continuïteit van het werk gewaarborgd blijft.
- 13.5** De opdrachtgever handelt in overeenstemming met de geldende nationale en Europese wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden, welzijn en veiligheid van door of namens Cendris te werk gesteld personeel.
- 13.6** De opdrachtgever zal aan door of namens Cendris te werk gesteld personeel geen voordelen toekennen of toezeggen die in het handelsverkeer ongebruikelijk zijn.
- 13.7** Cendris is enkel en alleen aansprakelijk voor de door of namens Cendris bij de opdrachtgever te werk gestelden veroorzaakte materiële schade aan eigendommen van de opdrachtgever (danwel aan door derden aan de opdrachtgever ter beschikking gestelde zaken) en/of letselschade in het geval er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van het door of namens Cendris te werk gesteld personeel.
- 13.8** De opdrachtgever zal aan het door of namens Cendris te werk gesteld personeel een vergoeding toekennen van de schade die tijdens de arbeid of buiten de werktijd in een gebouw of op het bij dit gebouw behorende eigen terrein van de opdrachtgever, door beschadiging of ontvreemding van een persoonlijk eigendom is ontstaan, voor zover de schade niet het gevolg is van aan het gebruik te achten slijtage. Deze vergoeding is niet verplicht indien de schade verhaalbaar is op derden of de schade het gevolg is van eigen schuld of nalatigheid van de door of namens Cendris te werk gestelde werknemer. Het bedrag van de vergoeding wordt steeds vastgesteld op de kosten van reparatie bij een herstelbare beschadiging en op de dagwaarde bij een onherstelbare beschadiging of ontvreemding.

14. Werkzaamheden door derden (andere Cendris-bedrijven)

- 14.1** Ter uitvoering van een overeenkomst kan de desbetreffende Cendris-vennootschap steeds een andere Cendris-vennootschap inschakelen. Deze voorwaarden zijn dan ook van toepassing op de door de andere Cendris-vennootschap verrichte werkzaamheden c.q. geleverde diensten of goederen. Deze bepaling laat het recht van Cendris om ter uitvoering van een overeenkomst desgewenst ook derden in te schakelen onverlet.

15. Risico-overgang

- 15.1** Het risico van al hetgeen Cendris uit hoofde van een overeenkomst aan de opdrachtgever levert gaat op de opdrachtgever over bij verzending door Cendris of bij afgifte door Cendris aan een voor de verzending ingeschakelde vervoerder.

16. Print-en mailopdrachten

- 16.1** Indien de overeenkomst met zich brengt dat Cendris gegevens dient te printen c.q. geprinte gegevens dient te versturen zijn ook de volgende voorwaarden op de overeenkomst van toepassing.
- 16.2** Een opdrachtgever is de bij Cendris gangbare vergoeding verschuldigd voor opslag van papier, inserts en enveloppen bij Cendris.
- 16.3** Indien door een toerekenbare tekortkoming van Cendris een print job opnieuw moet worden uitgevoerd, zal Cendris die kosten van papier, inserts en enveloppen aan de opdrachtgever vergoeden die verband houden met de onjuist uitgevoerde print job, ook al zou die vergoeding de factuurwaarde, omschreven in artikel 8.5, overschrijden.
- 16.4** Onverminderd het bepaalde in artikel 16.3 is Cendris niet aansprakelijk voor enige schade van de opdrachtgever in verband met papier, inserts en enveloppen (inclusief schade in verband met voorraadverschillen), mits Cendris de zorg van een goed bewaarder in acht heeft genomen.
- 16.5** Transport c.q. distributie van geprinte gegevens vanaf een vestiging van Cendris vindt plaats voor rekening en risico van de opdrachtgever. Indien Cendris voor transport c.q. distributie zorgdraagt, wordt zij dat geacht te doen in naam van de opdrachtgever. Indien transport c.q. distributie plaatsvindt door Koninklijke TNT Post B.V. zijn de alsdan geldende algemene voorwaarden van Koninklijke TNT Post B.V. die betrekking hebben op het vervoer van postzendingen op het transport c.q. de distributie van toepassing.

17. Toegang beveiligde websites en toegang beveiligd Cendris netwerk

- 17.1** Indien Cendris een aanbieding doet waarvoor toegang tot door Cendris beheerde website(s) of netwerk nodig is, zijn ook de volgende voorwaarden op die aanbieding en de daaruit voortvloeiende overeenkomst van toepassing.
- 17.2** Toegang tot de beveiligde netwerken van Cendris is uitsluitend toegestaan voor vooraf door de opdrachtgever geautoriseerde medewerkers van de opdrachtgever. Geautoriseerde medewerkers krijgen toegang middels een gebruikersaccount en een wachtwoord en/of token. De opdrachtgever zal uitsluitend medewerkers autoriseren die uit hoofde van hun functie toegang tot voornoemde netwerken moeten hebben. Op verzoek van de opdrachtgever om een geautoriseerde medewerker toegang te verlenen, zal Cendris de medewerker registreren, het gebruikersaccount toesturen en via een beveiligde procedure het wachtwoord en/of token. Na ontvangst van het gebruikersaccount en het wachtwoord en/of token, krijgt de geautoriseerde medewerker toegang tot het beveiligde netwerk van Cendris.
- 17.3** Indien Cendris aan een opdrachtgever een gebruikersaccount en wachtwoord verstrekt, verplicht de opdrachtgever zich deze gegevens niet aan een derde ter beschikking te stellen en ook overigens al het redelijk mogelijke te doen teneinde onbevoegd gebruik van deze gegevens te voorkomen. Indien Cendris misbruik van een gebruikersaccount, een wachtwoord of, meer in het algemeen, van een aangeboden website-functionaliteit vermoedt, heeft zij het recht de door middel van de gebruikersaccount of het wachtwoord verkrijgbare toegang te weigeren c.q. blokkeren.
- 17.4** De opdrachtgever staat er voor in dat de apparatuur en systemen van opdrachtgever die gebruikt worden voor toegang tot de beveiligde netwerken van Cendris in een beveiligde ruimte staan, die afgesloten kan worden en bewaakt wordt. Daarnaast neemt de opdrachtgever adequate maatregelen om deze apparatuur en systemen te beveiligen. De opdrachtgever garandeert dat de apparatuur en systemen die voor de toegang gebruikt worden niet blootgesteld worden aan onnodige risico's, waaronder virus aanvallen van buitenaf. De gebruikte werkstations, apparatuur en andere systemen die verbinding hebben met de beveiligde netwerken van Cendris mogen nimmer direct aangesloten zijn op het internet. De apparatuur en systemen die voor de toegang gebruikt worden zullen door de opdrachtgever geconfigureerd en onderhouden worden om de toegang beveiligd te houden.
- 17.5** Cendris draagt zorg voor beveiliging van haar netwerken. Indien er zich naar de mening van Cendris omstandigheden voordoen waardoor Cendris de beveiliging van haar netwerken niet op het voorgeschreven niveau kan behouden, is Cendris gerechtigd over te gaan tot het geheel of gedeeltelijk afsluiten van de (netwerk)toegang.

- 17.6** De opdrachtgever vrijwaart Cendris voor de gevolgen van verlies of onbevoegd gebruik van de door Cendris verstrekte gebruikersaccounts, tokens, toegangscode's, en wachtwoorden, tenzij deze gevolgen worden veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming van Cendris zelf.

18. Gebruik van door Cendris verstrekte gegevens

- 18.1** Indien de overeenkomst met zich brengt dat Cendris aan de opdrachtgever gegevens verstrekt teneinde de opdrachtgever in staat te stellen die gegevens te gebruiken, zijn ook de volgende voorwaarden op de overeenkomst van toepassing.
- 18.2** Het is de opdrachtgever niet toegestaan door Cendris verstrekte gegevens te gebruiken voor een ander doel dan in de overeenkomst bepaald. Behoudens voor zover dit doel dat meebrengt, is het de opdrachtgever niet toegestaan door Cendris verstrekte gegevens aan te wenden om een eigen database op te bouwen of deze te (laten) exploiteren. Het is de opdrachtgever evenmin toegestaan door Cendris verstrekte gegevens aan te wenden om een eigen directory of gids op te bouwen of deze te (laten) exploiteren. Een aanvulling, aanpassing of andersoortige verrijking door de opdrachtgever van eigen gegevens met door Cendris verstrekte gegevens is slechts toegestaan, indien daardoor op geen enkele wijze inbreuk wordt gedaan aan de aard of omvang van het ter zake van de door Cendris verstrekte gegevens verleend gebruiksrecht. Deze beperkingen laten het recht van de opdrachtgever om aan de hand van een verkregen respons een eigen (persoons)registratie op te bouwen onverlet.
- 18.3** Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen zullen door Cendris verstrekte gegevens slechts eenmalig door de opdrachtgever worden gebruikt en zal dit eenmalig recht bij bedrijfsgegevens na verloop van drie maanden en bij consumentengegevens na verloop van vier weken nadat Cendris de desbetreffende gegevens heeft verstrekt vervallen.
- 18.4** Indien overeengekomen is dat de opdrachtgever door Cendris verstrekte gegevens meervoudig mag gebruiken (onder welk gebruik mede wordt begrepen een aanvulling, aanpassing of andersoortige verrijking, zoals bedoeld in artikel 18.2), wordt de desbetreffende overeenkomst, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, aangegaan voor de duur van één jaar, of, indien daarvan sprake is, zoveel korter als de opdrachtgever beschikt over een credits tegoed of soortgelijk tegoed.
- 18.5** Indien en voor zover Cendris aan de opdrachtgever telefoonnummers verstrekt, dan dient de opdrachtgever zich er van te vergewissen dat het gebruik van deze telefoonnummers voor outbound telemarketing activiteiten is toegestaan onder de toepasselijke wet- en regelgeving, in het bijzonder de regels omtrent het wettelijk Bel-me-niet-register (ingående 1 oktober 2009). De opdrachtgever vrijwaart Cendris voor aanspraken van derden die ontstaan als gevolg van het feit dat niet is voldaan aan de deze regelgeving.
- 18.6** Na afloop van het toegestane gebruik van de door Cendris verstrekte gegevens is de opdrachtgever verplicht om de gegevens terstond te vernietigen c.q. te verwijderen, dan wel, indien Cendris daarom verzoekt, deze (met de daarbij behorende dragers) aan Cendris te retourneren.
- 18.7** Cendris staat niet in voor de juistheid en de volledigheid van de door haar verstrekte gegevens.
- 18.8** Indien overeengekomen is dat de opdrachtgever door Cendris verstrekte gegevens op zijn beurt aan een derde ter beschikking mag stellen, is de opdrachtgever verplicht die derde dezelfde verplichtingen op te leggen als hijzelf jegens Cendris uit hoofde van de overeenkomst heeft.
- 18.9** Cendris is gerechtigd aan door haar verstrekte gegevens een aantal controlegegevens (zoals adressen) toe te voegen. Indien deze controlegegevens uitwijzen dat de opdrachtgever zich niet houdt aan het overeengekomen gebruik, is daarmee het volledig bewijs van zijn toerekenbare tekortkoming geleverd, behoudens tegenbewijs zijnerzijds.
- 18.10** In geval van overtreding van één van de bepalingen van dit artikel, verbeurt de opdrachtgever (per overtreding) aan Cendris een eenmalige, onmiddellijke en niet voor verrekening vatbare boete van € 50.000,-, alsmede een boete van € 5.000,- voor elke dag of gedeelte daarvan dat de overtreding voortduurt, één en ander onverminderd het recht van Cendris op vergoeding van de door haar geleden en te lijden schade.

19. Privacy

- 19.1** Indien de overeenkomst met zich brengt dat Cendris aan de opdrachtgever persoonsgegevens (of gegevens die aan tot personen herleidbare bestanden kunnen worden) verstrekt, zijn ook de volgende voorwaarden op de overeenkomst van toepassing.
- 19.2** De opdrachtgever zal Cendris voorafgaande aan de verstrekking van de in artikel 19.1 bedoelde gegevens informeren over het doel waarvoor de verstrekte gegevens zullen worden aangewend.

- 19.3** Cendris is niet gehouden om gegevens aan de opdrachtgever te verstrekken die betrekking hebben op personen waarvan Cendris weet of vermoedt dat zij tegen verstrekking van hen betreffende gegevens bezwaar hebben. De opdrachtgever zal zich onthouden van het gebruik van door Cendris verstrekte gegevens die betrekking hebben op personen, waarvan de opdrachtgever weet of vermoedt dat zij tegen gebruik of verwerking van hen betreffende gegevens bezwaar hebben.
- 19.4** Indien de opdrachtgever op grond van artikel 35, lid 2 van de Wet Bescherming Persoonsgegevens een betrokkene inlicht met betrekking tot de herkomst van persoonsgegevens en daarbij meedeelt dat die gegevens door Cendris zijn verstrekt, zal hij Cendris hiervan terstond op de hoogte stellen en daarbij aangeven, welke inlichtingen met betrekking tot de herkomst aan de betrokkene zijn gegeven. De opdrachtgever zal deze inlichtingen slechts geven nadat hij met zekerheid heeft vastgesteld dat het verzoek van de daadwerkelijke betrokkene afkomstig is.
- 19.5** De opdrachtgever zal ieder verzoek tot wijziging, afscherming of verwijdering van door Cendris ter beschikking gestelde persoonsgegevens terstond uitvoeren, mits door de opdrachtgever met zekerheid is vastgesteld dat dit verzoek afkomstig is van de daadwerkelijke betrokkene. De opdrachtgever zal Cendris en eventuele derden, die eveneens over de desbetreffende gegevens beschikken, terstond over dergelijke verzoeken en de ter zake door hem genomen maatregelen informeren.
- 19.6** Het is de opdrachtgever niet toegestaan door Cendris verstrekte persoonsgegevens buiten Nederland te brengen of te verspreiden, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Cendris.
- 19.7** Indien de opdrachtgever aan Cendris persoonsgegevens verstrekt, staat hij ervoor in dat ten aanzien van die gegevens is voldaan aan de toepasselijke regelgeving met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (waaronder de Wet Bescherming Persoonsgegevens) en dat de verstrekking aan en bewerking door Cendris is toegestaan onder deze regelgeving. De opdrachtgever zal ten aanzien van de door Cendris aan hem geleverde persoonsgegevens eveneens aan deze regelgeving voldoen. De opdrachtgever vrijwaart Cendris voor aanspraken van derden die ontstaan als gevolg van het feit dat niet is voldaan aan de deze regelgeving.
- 19.8** De opdrachtgever zal dusdanige voorzieningen van technische en organisatorische aard treffen ter beveiliging van zijn producten en diensten dat derden niet ongevoegd kennis kunnen nemen van door Cendris verstrekte gegevens of daarover ongevoegd de beschikking (kunnen) krijgen.
- 19.9** De opdrachtgever zal ter zake van het gebruik van door Cendris verstrekte gegevens de meest recente gedragscode voor direct marketing van de brancheorganisatie, waarbij Cendris is aangesloten in acht (laten) nemen. Op haar beurt kan Cendris bij de uitvoering van een overeenkomst niet gehouden worden te handelen in strijd met deze gedragscode.

20. Bewerkersactiviteiten

- 20.1** Indien de opdrachtgever aan Cendris persoonsgegevens in bewerking geeft, zal Cendris slechts die werkzaamheden met betrekking tot de persoonsgegevens uitvoeren, welke haar uitdrukkelijk zijn opgedragen. Cendris is niet gerechtigd andere werkzaamheden of handelingen met betrekking tot de persoonsgegevens te verrichten.
- 20.2** Cendris zal afdoende technische en organisatorische maatregelen treffen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen zullen, rekening houdend met de stand van de techniek en kosten van de ten uitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau garanderen, gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen persoonsgegevens met zich brengen.
- 20.3** Cendris zal geheimhouding betrachten ten aanzien van de persoonsgegevens waarvan zij kennisneemt in het kader van de opgedragen bewerkersactiviteiten. Zij zal er zorg voor dragen dat haar personeel en derden die voor haar werkzaam zijn dezelfde geheimhouding betrachten.
- 20.4** De opdrachtgever heeft te allen tijde het recht de vestiging waar de werkzaamheden worden verricht te inspecteren, mede in het kader van het toezicht op de naleving van het bepaalde in artikel 20 lid 2, op voorwaarde dat de opdrachtgever Cendris daarvan tijdig schriftelijk op de hoogte heeft gesteld en op voorwaarde dat de opdrachtgever bij de inspectie de redelijke aanwijzingen en beveiligingsinstructies van Cendris opvolgt.

21. Consultancy werkzaamheden

- 21.1** Indien de overeenkomst met zich brengt dat Cendris ten behoeve van de opdrachtgever werkzaamheden op het gebied van consultancy (advieswerkzaamheden) verricht, zijn ook de volgende voorwaarden op de overeenkomst van toepassing.
- 21.2** Als Cendris daarom verzoekt, zal de opdrachtgever op zijn locatie kosteloos een werkruimte, met telefoon-, fax- en data-aansluitingen, ter beschikking stellen.

- 21.3** In afwijking van de slotzin van artikel 14 zal Cendris ter uitvoering van een opdracht ter zake van consultancy geen derden inschakelen, anders dan na voorafgaand overleg met de opdrachtgever.
- 21.4** Cendris heeft het recht om, na overleg met de opdrachtgever, de samenstelling van een ter zake van consultancy ingezet adviesteam te wijzigen, indien dit naar het oordeel van Cendris wenselijk is teneinde de opdracht naar behoren uit te voeren.

22. Beëindiging van de overeenkomst

- 22.1** Onverminderd de aan haar ter zake op grond van het Burgerlijk Wetboek toekomende rechten, is Cendris gerechtigd om een overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden (c.q. op te zeggen) indien aan de opdrachtgever (voorlopige) surseance van betaling is verleend, hij in staat van faillissement is gesteld, op hem een schuldsaneringsregeling van toepassing is verklaard of hij zijn bedrijfsvoering stil heeft gelegd of de door hem gedreven onderneming liquideert.
- 22.2** Cendris is gerechtigd om een overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden (c.q. op te zeggen) indien Cendris niet meer kan voldoen aan haar verplichtingen door toedoen van een bronleverancier, dan wel op grond van gewijzigde wet- of regelgeving of de uitspraak van een rechterlijke of toezichthoudende instantie.
- 22.3** In geval van een ontbinding (c.q. opzegging) zoals bedoeld in artikel 22.1 of 22.2 zal al het geen de opdrachtgever aan Cendris verschuldigd is terstond opeisbaar worden.

23. Toepasselijk recht

- 23.1** Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

24. Geschillen

- 24.1** Alle geschillen, voortvloeiende of verband houdende met een overeenkomst, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter binnen het arrondissement 's-Gravenhage.