

## **Algemene voorwaarden van The IT Guy**

Wij adviseren je deze Algemene Voorwaarden zorgvuldig te lezen zodat je op de hoogte bent van je rechten en verplichtingen onder de Overeenkomst tussen jou en ons. Jij wordt in deze Algemene Voorwaarden aangeduid als de Opdrachtgever. We kiezen gemakshalve voor de mannelijke vorm, maar bedoelen daar waar “hij” staat uiteraard ook “zij”.

### **Artikel 1. Definities**

1. In deze Algemene Voorwaarden hebben de volgende met hoofdletters aangeduide termen steeds de hiernavolgende betekenis:

AP:	de Autoriteit Persoonsgegevens;
Algemene Voorwaarden:	deze algemene voorwaarden van The IT Guy;
AVG:	de Algemene Verordening Gegevensbescherming;
Datalek:	een inbreuk op de beveiliging van Persoonsgegevens die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens
Dienst:	de dienst die door The IT Guy wordt verricht;
Intellectuele Eigendomsrechten:	alle intellectuele eigendomsrechten zoals auteursrechten, merkrechten, octrooirechten, handelsnaamrechten, databankrechten en naburige rechten, alsmede daaraan verwante rechten zoals rechten ten aanzien van knowhow en domeinnamen;
Opdrachtgever:	jij, de opdrachtgever en wederpartij van The IT Guy bij de Overeenkomst;
Overeenkomst:	de overeenkomst van opdracht tussen The IT Guy en Opdrachtgever waarin de specificaties van de

	Diensten zijn opgenomen;
Partij(en)	The IT Guy en/of Opdrachtgever.
Persoonsgegevens:	alle gegevens die direct of indirect herleidbaar zijn tot een natuurlijk persoon als bedoeld in artikel 4 aanhef en onder 1 AVG;
Verwerken:	het verwerken van Persoonsgegevens als bedoeld in artikel 4 aanhef en onder 2 AVG;
Verwerkersovereenkomst:	de onderhavige overeenkomst welke deel uitmaakt van de Overeenkomst;
Verwerking:	de verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker voor de Verantwoordelijke op basis van de Overeenkomst;

## **Artikel 2. Toepasselijkheid**

1. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elke Overeenkomst tussen The IT Guy en Opdrachtgever. Eventuele algemene voorwaarden van de Opdrachtgever worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.
2. Afwijkingen van en aanvullingen op de Overeenkomst zijn uitsluitend geldig indien deze schriftelijk door Partijen zijn overeengekomen.
3. Wanneer Opdrachtnemer andere partijen inschakelt om de Diensten te leveren, dan zijn deze Algemene Voorwaarden ook van toepassing op de uitvoering van de Diensten door deze andere partij.
4. The IT Guy is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Inhoudelijke wijzigingen worden één (1) maand na bekendmaking van kracht. Wijzigingen in de Algemene Voorwaarden hebben geen effect voor een bestaande Overeenkomst.
5. Artikelen 10 tot en met 19 worden gekwalificeerd als een Verwerkersovereenkomst.

### **Artikel 3. Totstandkoming overeenkomst**

1. Offertes en aanbiedingen van The IT Guy zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een geldigheidsduur is opgenomen. Wanneer geen termijn voor aanvaarding is opgenomen, vervalt de offerte altijd na verloop van een maand.
2. Indien de Opdrachtgever zonder een daaraan voorafgaande aanbieding aan The IT Guy een opdracht verstrekt, is The IT Guy pas aan deze opdracht gebonden nadat zij deze schriftelijk aan de Opdrachtgever heeft bevestigd.
3. Een offerte voor de levering van meerdere Diensten verplicht The IT Guy niet tot levering van een deel van de Diensten in deze offerte tegen een overeenkomstig deel van de prijs.
4. Aanbiedingen, offertes, prijsopgaven en tarieven gelden niet automatisch voor nabestellingen en/of nieuwe opdrachten.

### **Artikel 4. De Dienst**

1. The IT Guy verricht haar Diensten altijd volgens een inspanningsverplichting en zij geeft geen garantie ten aanzien van de resultaten van haar dienstverlening, tenzij Partijen expliciet schriftelijk anders overeenkomen.
2. The IT Guy zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen die aan een professionele partij worden gesteld uitvoeren. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft The IT Guy het recht om bepaalde werkzaamheden te doen uitvoeren door derden, ter beoordeling van The IT Guy. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijke uitgesloten.
3. Alleen wanneer dat expliciet schriftelijk is bepaald in de Overeenkomst, geldt een overeengekomen termijn als een fatale termijn. In alle andere gevallen geldt een overeengekomen termijn als indicatief.
4. The IT Guy is gerechtigd tot uitvoering van de werkzaamheden in gedeelten of fasen, waarbij ieder gedeelte of elke fase afzonderlijk kan worden gefactureerd.

### **Artikel 5. Verplichtingen Opdrachtgever**

1. De Opdrachtgever verplicht zich om aan The IT Guy alle noodzakelijke gegevens te verschaffen en medewerking te verlenen die The IT Guy nodig heeft om de Diensten te verrichten. The IT Guy mag de werkzaamheden

opschorten zo lang Opdrachtgever niet aan de verplichting in deze bepaling voldoet. The IT Guy is nooit aansprakelijk voor enige schade en/of vertraging die is ontstaan door het niet, niet tijdig, of gebrekkig voldoen aan de in dit artikel bedoelde informatie- en medewerkingsplicht.

#### **Artikel 6. Beëindiging van de Overeenkomst**

1. De duur van de Overeenkomst is in de Overeenkomst zelf bepaald.
2. Het is The IT Guy toegestaan een Overeenkomst te allen tijde schriftelijk op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand. The IT Guy is niet gehouden tot enige vorm van schadevergoeding en/of financiële compensatie als gevolg van een (tussentijdse) opzegging.
3. Elk der Partijen heeft het recht de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang op te zeggen wanneer de andere Partij failliet gaat of aan de andere Partij surseance van betaling wordt verleend, alsmede wanneer het bedrijf van de andere Partij wordt opgeheven of een liquidatie ondergaat.
4. Wanneer de Overeenkomst op enig moment wordt ontbonden en er op dat moment reeds Diensten zijn verricht, zullen de reeds uitgevoerde Diensten en de daaraan verbonden betalingsverplichting van de Opdrachtgever geen onderwerp zijn van enige ongedaanmakingsverplichting, tenzij de Opdrachtgever kan bewijzen dat The IT Guy in verzuim is met betrekking tot specifiek die Diensten. Bedragen die voorafgaand aan de ontbinding door The IT Guy zijn gefactureerd in verband met de reeds door haar naar behoren verrichte of geleverde prestaties in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst blijven volledig verschuldigd en zijn onmiddellijk opeisbaar op het moment van ontbinding.
5. De Opdrachtgever is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en zal The IT Guy vrijwaren voor hieruit voortvloeiende aanspraken van deze derden.

#### **Artikel 7. Vergoeding en Betaling**

1. Alle bedragen zoals genoemd in een aanbieding, offerte of Overeenkomst luiden in Euro's en worden vermeld exclusief BTW en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen, tenzij anders vermeld.
2. Opdrachtgever dient de factuur binnen een termijn van een maand na de factuurdatum volledig te voldoen. Deze betalingstermijn geldt als fatale termijn

en Opdrachtgever is dan ook zonder nadere ingebrekestelling in verzuim, wanneer er niet tijdig betaald wordt.

3. Indien Opdrachtgever van mening is dat het bedrag van de factuur onjuist is, of dat er enige andere onvolkomenheid is in de factuur, dient hij The IT Guy hiervan onmiddellijk in kennis te stellen, met overlegging van overtuigend bewijs van haar standpunt. Betwisting van (een deel van) een factuur schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever ten aanzien van (het onbetwiste deel van) een factuur niet op.
4. The IT Guy is gerechtigd om haar tarieven op ieder gewenst moment aan te passen. The IT Guy zal de Opdrachtgever ten minste 2 (twee) maanden voorafgaand aan een tariefswijziging daarvan op de hoogte stellen. Indien The IT Guy een tariefswijziging heeft aangekondigd, mag de Opdrachtgever de Overeenkomst opzeggen tot het moment dat de tariefswijziging van kracht wordt. De Opdrachtgever moet daarbij een opzegtermijn van een maand in acht nemen.
5. The IT Guy is gerechtigd om haar tarieven jaarlijks te verhogen conform het Consumentenprijsindexcijfer, zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek, zonder dat dit voor de Opdrachtgever het recht oplevert om de Overeenkomst op te zeggen of anderszins te beëindigen.

#### **Artikel 8. Intellectuele Eigendomsrechten**

1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten die rusten op documenten of materialen die Opdrachtgever aan The IT Guy in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst overhandigt, blijven te allen tijde bij Opdrachtgever. Opdrachtgever verstrekt aan The IT Guy een wereldwijde, niet-exclusieve en sublicentieerbare licentie om de aangeleverde materialen te gebruiken voor de uitvoering van de Overeenkomst.
2. De Intellectuele Eigendomsrechten die bij het aangaan van de Overeenkomst bij The IT Guy berusten, blijven bij The IT Guy.

#### **Artikel 9. Aansprakelijkheid**

1. De aansprakelijkheid van The IT Guy is beperkt tot vergoeding van directe schade ongeacht de reden voor de aansprakelijkheid.
2. Onder directe schade wordt alleen verstaan:

- a. Zaakschade, uitsluitend in de zin van afdeling 3 titel 3 van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek;
  - b. Redelijke kosten ter voorkoming van zaakschade, voor zover de Klant kan aantonen dat deze onkosten hebben geleid tot een beperking van de directe schade in de zin van de Overeenkomst;
  - c. Redelijkerwijs door de Klant gemaakte onkosten om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen, voor zover de vaststelling verband houdt met directe schade in de zin van de Overeenkomst;
  - d. Redelijkerwijs gemaakte kosten die de Klant moet maken om de prestatie van The IT Guy te laten beantwoorden aan de Overeenkomst.
3. The IT Guy is niet aansprakelijk voor andere schade dan directe schade, zoals winstderving, omzetcerving, verlies van verwachte besparingen en overige soortgelijke financiële verliezen, evenals verlies van goodwill of goede naam of reputatie en alle andere schade die niet valt onder de hiervoor genoemde directe schade.
  4. Voor zover The IT Guy aansprakelijk is, is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal de vergoeding die Opdrachtgever heeft betaald onder de Overeenkomst.
  5. Het recht van de Klant om schadevergoeding te eisen vervalt in elk geval één (1) jaar nadat de gebeurtenis heeft plaatsgevonden die de schade heeft veroorzaakt.

**Artikel 10. Verantwoordelijke voor en Verwerker van de gegevens**

1. Verwerker verwerkt in opdracht van de Verantwoordelijke Persoonsgegevens bij de uitvoering van de Overeenkomst. Op deze Verwerking zijn de bepalingen uit deze Verwerkersovereenkomst van toepassing.
2. De Verwerking heeft betrekking op de volgende categorieën van betrokkenen:
  - Bezoekers van mijn website
  - Gebruikers van mijn dienst
  - Mijn klanten en/of potentiële klanten
  - Mijn werknemers

3. De verwerking vindt plaats voor de volgende doeleinden en betreft de volgende categorieën van persoonsgegevens:

**Financiële administratie**

Doeleinden: Boekhouding

Categorieën van persoonsgegevens: Naam, Bedrijfsnaam, Factuuradres, Bankgegevens en Betalingsgegevens

**Algemene bedrijfsvoering**

Doeleinden: CRM

Categorieën van persoonsgegevens: Naam, Adres, E-mailadres en Gebruikersnaam

**Producten verkopen**

Doeleinden: Beheer van bestellingen  
Facturatie

Categorieën van persoonsgegevens: NAW-gegevens, Leveringsadres, Factuuradres, Bedrijfsnaam, KvK-nummer, Klantnummer, E-mailadres, Telefoonnummer, Betalingsgegevens, Accountnummer en Ordernummer

**Dienstverlening**

Doeleinden: Verlenen van de dienst zelf  
Afhandelen van klachten  
Facturatie

Categorieën van persoonsgegevens: NAW-gegevens, E-mailadres, Dossiergegevens, Gegevens die nodig zijn om de dienst te leveren, Telefoonnummer, Accountnummer, Ordernummer, Factuuradres,

Bedrijfsnaam, KvK-nummer en Klantnummer

### **Digitale Dienstverlening**

Doeleinden: Verlenen van de dienst zelf  
Account aanbieden  
Chatfunctie

Categorieën van persoonsgegevens: Accountnaam, E-mailadres, Gebruikersnaam, Naam en Chatberichten

### **Marketing**

Doeleinden: Direct marketing  
Affiliate marketing  
Nieuwsbrief

Categorieën van persoonsgegevens: Naam, E-mailadres, Telefoonnummer, Gebruikersnaam en Telefoonnummer

4. Verwerker verwerkt de Persoonsgegevens alleen ten behoeve van de in deze Verwerkersovereenkomst en/of de Overeenkomst genoemde activiteiten. Verwerker garandeert niet op enige andere wijze gebruik te maken van de Persoonsgegevens, tenzij de Verantwoordelijke daarvoor uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming heeft gegeven, of een wettelijke bepaling de Verwerker daartoe verplicht. In dat geval laat de Verwerker de Verantwoordelijke, voorafgaand aan de Verwerking, weten om welk wettelijk voorschrift het gaat, tenzij die wetgeving zich daartegen verzet.

### **Artikel 11. Algemene zorgplicht Verwerker**

1. Verwerker zorgt voor de naleving van deze Verwerkersovereenkomst en de wettelijke regels (zoals de AVG) die op Verwerker van toepassing zijn. Als Verantwoordelijke daarom vraagt, zal Verwerker Verantwoordelijke informeren over de acties en maatregelen die Verwerker heeft genomen in het kader van deze algemene zorgplicht van Verwerker.



## **Artikel 12. Technische en organisatorische voorzieningen**

1. Verwerker zal passende technische en organisatorische maatregelen (laten) nemen om Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige Verwerking. Verwerker moet er hierbij voor zorgdragen dat het beveiligingsniveau is afgestemd op de risico's. Daarbij zal rekening worden gehouden met de stand van de techniek en de kosten van de beveiligingsmaatregelen.
2. Verwerker zal in ieder geval maatregelen nemen om Persoonsgegevens te beveiligen tegen vernietiging, tegen toevallig en opzettelijk verlies, vervalsing, niet toegelaten verspreiding of toegang, dan wel tegen enige andere vorm van onrechtmatige Verwerking.
3. Verwerker zal Verantwoordelijke helpen bij het nakomen van de beveiligingsverplichtingen die op Verantwoordelijke zelf rusten.
4. Verwerker zal een document aanleveren waarin de technische en organisatorische maatregelen die Verwerker heeft genomen, staan vermeld. Dit document maakt deel uit van de Verwerkersovereenkomst en zal als bijlage daarbij gevoegd worden.

## **Artikel 13. Vertrouwelijkheid**

1. Verwerker zal al haar medewerkers, die betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst, een geheimhoudingsverklaring – al dan niet voortvloeiend uit of opgenomen in de arbeidsovereenkomst met die medewerkers – laten tekenen waarin in ieder geval is opgenomen dat deze medewerkers geheimhouding moeten betrachten ten aanzien van de Persoonsgegevens. Verwerker neemt alle nodige maatregelen, zoals screening van medewerkers en beveiliging van gegevensdragers, om te garanderen dat deze geheimhoudingsplicht wordt nagekomen.

## **Artikel 14. Gegevensverwerking buiten de Europese Economische Ruimte (EER)**

1. Verwerking van de Persoonsgegevens buiten de EER vindt alleen plaats met inachtneming van de daarvoor geldende wettelijke verplichtingen en/of na voorafgaande schriftelijke toestemming van Verantwoordelijke.

## **Artikel 15. Subverwerkers**

1. Het is de Verwerker toegestaan om in het kader van deze Verwerkersovereenkomst en de Overeenkomst gebruik te maken van subverwerkers. Verwerker heeft voor het inschakelen van subverwerkers wel de voorafgaande schriftelijke toestemming van Verantwoordelijke nodig. Verantwoordelijke verleent hierbij toestemming aan Verwerker om de volgende partijen als subverwerker in te schakelen: Zendesk, Resello, ITGlue, Kaseya, Mailchimp, E-boekhouden, Microsoft, Google, Mailgun
2. Verwerker verplicht iedere subverwerker contractueel de geheimhoudingsverplichtingen, meldingsverplichtingen en beveiligingsmaatregelen na te leven met betrekking tot de Verwerking van Persoonsgegevens welke verplichtingen en maatregelen minimaal dienen te voldoen aan het bepaalde in deze Verwerkersovereenkomst.

## **Artikel 16. Aansprakelijkheid**

1. Verwerker is jegens Verantwoordelijke aansprakelijk voor alle schade en kosten in verband met een claim van een betrokkene, die het gevolg is van het feit dat Verwerker niet heeft voldaan aan tot Verwerker gerichte verplichtingen uit de AVG, of in strijd met rechtmatige instructies van Verantwoordelijke heeft gehandeld.

## **Artikel 17. Inbreuk in verband met Persoonsgegevens (Datalek)**

1. Indien Verwerker kennis krijgt van een Datalek zal zij (i) Verantwoordelijke daarvan zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen 24 uur nadat Verwerker op de hoogte is geraakt van het bestaan van het Datalek op de hoogte stellen en (ii) alle redelijke maatregelen nemen om (verdere) schending van de AVG te voorkomen en/of te beperken. Bij het nemen van de hiervoor genoemde maatregelen zal Verwerker zich onthouden van het nemen van maatregelen die onomkeerbaar zijn en/of een onderzoek naar de oorzaken van het Datalek ernstig belemmeren.
2. Verwerker zal haar medewerking verlenen aan Verantwoordelijke en Verantwoordelijke ondersteunen in het uitvoeren van haar wettelijke verplichtingen ten aanzien van het geconstateerde incident.
3. Verwerker zal Verantwoordelijke ondersteunen bij de op Verantwoordelijke rustende meldplicht ten aanzien van de inbreuk in verband met

Persoonsgegevens bij de Autoriteit Persoonsgegevens (“AP”) en/of de betrokkene, zoals bedoeld in artikel 33 lid 3 en 34 lid 1 AVG. Verwerker zal zich onthouden van het zelfstandig verrichten van een melding van een inbreuk in verband met Persoonsgegevens bij de AP en/of de betrokkene.

#### **Artikel 18. Bijstand aan Verantwoordelijke**

1. Onder de AVG heeft de betrokkene een aantal rechten, waaronder het recht op inzage (art. 15 AVG), rectificatie (art. 16 AVG), gegevenswissing (art. 17 AVG), beperking (art. 18 AVG), overdraagbaarheid (art. 20 AVG) en het recht van bezwaar (art. 21 en 22 AVG). Verantwoordelijke moet verzoeken om uitoefening van die rechten beantwoorden en Verwerker zal Verantwoordelijke daar voor zover redelijkerwijs mogelijk bij ondersteunen. Zo zal Verwerker een klacht of verzoek van een betrokkene zo snel mogelijk doorsturen naar Verantwoordelijke.
2. Verwerker zal Verantwoordelijke, voor zover redelijkerwijs mogelijk, ondersteunen bij het nakomen van haar plicht onder de AVG om een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (art. 35 en 36 AVG) uit te voeren.
3. Verwerker zal de Verantwoordelijke alle informatie ter beschikking stellen die nodig is om aan te tonen dat Verwerker voldoet aan haar verplichtingen onder de AVG. Voorts zal Verwerker op verzoek van Verantwoordelijke audits, waaronder inspecties, door Verantwoordelijke of een door Verantwoordelijke gemachtigde partij mogelijk maken en eraan bijdragen.

#### **Artikel 19. Beëindiging**

1. Ten aanzien van beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst, gelden de specifieke bepalingen uit de Overeenkomst. Onverminderd de specifieke bepalingen uit de Overeenkomst, zal de Verwerker op eerste verzoek van de Verantwoordelijke alle Persoonsgegevens wissen of deze aan hem terugbezorgen, en bestaande kopieën verwijderen, tenzij Verwerker wettelijk verplicht is de Persoonsgegevens op te slaan.
2. Verantwoordelijke zal Verwerker adequaat informeren over (wettelijke) bewaartermijnen die van toepassing zijn op de Verwerking van Persoonsgegevens voor Verwerker. Verwerker zal de Persoonsgegevens niet langer Verwerken dan overeenkomstig deze bewaartermijnen.

3. De verplichtingen uit deze Verwerkersovereenkomst die naar hun aard bestemd zijn om beëindiging te overleven, blijven ook na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst van kracht.

**Artikel 20.      Varia**

1. Opdrachtgever is niet gerechtigd zijn uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en/of verplichtingen zonder toestemming van The IT Guy aan een derde over te dragen, tenzij Partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.
2. Indien enige bepaling van deze Overeenkomst niet geldig of niet bindend is of wordt, dan blijven Partijen gebonden aan de overige bepalingen. Partijen zullen dan in goed overleg de ongeldige bepalingen vervangen door een andere die wel geldig is en die de bedoeling van Partijen zoveel mogelijk benadert.
3. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen voortvloeiende uit de Overeenkomst, dienen in eerste aanleg te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar The IT Guy gevestigd is.