

Algemene voorwaarden JD Assistance

Inhoudsopgave

Artikel 1 - Definities
Artikel 2 - Toepasselijkheid algemene voorwaarden
Artikel 3 - Offertes en totstandkoming overeenkomst
Artikel 4 - Tarieven en tariefwijzigingen
Artikel 5 - Verplichtingen van Opdrachtgever
Artikel 6 - Uitvoering van de overeenkomst
Artikel 7 - Inschakelen van derden
Artikel 8 - Wijziging van de overeenkomst
Artikel 9 - Annulering vóór aanvangsdatum
Artikel 10 - Tussentijdse opzegging of annulering
Artikel 11 - Opschorting en ontbinding
Artikel 12 - Facturatie en betaling
Artikel 13 - Aansprakelijkheid
Artikel 14 - Overmacht
Artikel 15 - Intellectueel eigendom
Artikel 16 - Geheimhouding
Artikel 17 - AVG en privacy
Artikel 18 - Niet-overname personeel
Artikel 19 - Klachten
Artikel 20 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Artikel 1 - Definities

1.1 In deze algemene voorwaarden worden de volgende definities gebruikt tenzij anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:

- JD Assistance: de gebruiker van deze algemene voorwaarden; gevestigd te Enschede, KvK-nummer 91551676;
- Opdrachtgever: de natuurlijke- of rechtspersoon die een overeenkomst aangaat met JD Assistance;
- Partijen: JD Assistance en Opdrachtgever samen;
- Overeenkomst: alle overeenkomsten tussen JD Assistance en Opdrachtgever;
- Werkzaamheden: de werkzaamheden die JD Assistance in opdracht van Opdrachtgever uitvoert.

Artikel 2 - Toepasselijkheid algemene voorwaarden

2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, overeenkomsten en leveringen van diensten door of namens JD Assistance.

2.2 Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met JD Assistance, voor de uitvoering waarvan door JD Assistance derden dienen te worden betrokken.

2.3 De toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.4 Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. De nietige of vernietigde bepalingen zullen door JD Assistance vervangen worden, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen.

2.5 Afwijken van deze algemene voorwaarden kan alleen als dat uitdrukkelijk én schriftelijk of per e-mail door Partijen is overeengekomen.

2.6 JD Assistance is gerechtigd om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Deze wijzigingen worden uiterlijk 1 maand voordat deze ingaan aan Opdrachtgever schriftelijk of per e-mail medegedeeld.

Artikel 3 - Offertes en totstandkoming overeenkomst

3.1 Alle aanbiedingen of offertes van JD Assistance zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

3.2 JD Assistance kan niet aan haar aanbiedingen of offertes worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de aanbieding, offerte, publicatie, e-mailberichten, websiteteksten, sociale mediakanalen of overeenkomst, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke fout, vergissing, verschrijving of programmeerfout bevat.

3.3 Een samengestelde prijsopgave verplicht JD Assistance niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

3.4 Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

3.5 Een overeenkomst komt tot stand nadat Opdrachtgever schriftelijk of met een digitale handtekening akkoord is gegaan met het aanbod of de offerte.

Artikel 4 - Tarieven en tariefwijzigingen

4.1 De in aanbiedingen, offertes en facturen vermelde prijzen en tarieven zijn in euro's en zijn exclusief btw (omzetbelasting), en exclusief eventuele andere heffingen van overheidswege, en eventuele in het kader van de overeenkomst

te maken kosten, zoals reis-, verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders is vermeld.

4.2 Partijen kunnen bij de totstandkoming van de overeenkomst een (uur)tarief of vaste prijs overeenkomen.

4.3 De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen prijzen en tarieven zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. JD Assistance heeft het recht de aan Opdrachtgever te berekenen prijzen en tarieven tussentijds aan te passen. Deze wijzigingen worden uiterlijk 1 maand voordat deze ingaan aan Opdrachtgever schriftelijk of per e-mail medegedeeld. Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst schriftelijk of per e-mail, binnen 2 weken nadat Opdrachtgever op de hoogte is gebracht van de nieuwe prijzen of tarieven, te ontbinden, per de ingangsdatum van de nieuwe prijzen of tarieven.

4.4 JD Assistance is gerechtigd te allen tijde de overeengekomen prijzen of tarieven te wijzigen op gronden die bij het aangaan van de overeenkomst niet voorzienbaar waren, waaronder een verplichting ingevolge de wet- of regelgeving of indien tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden blijkt dat deze de overeengekomen of te verwachten hoeveelheid werk zodanig overstijgen, dat in redelijkheid niet van JD Assistance mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden uit te voeren tegen de oorspronkelijk overeengekomen prijzen of tarieven. De aangepaste prijzen en tarieven worden zo spoedig mogelijk medegedeeld aan Opdrachtgever. Opdrachtgever is niet gerechtigd om de overeenkomst te ontbinden op deze gronden, of wegens een wijziging van de overeenkomst.

Artikel 5 - Verplichtingen van Opdrachtgever

5.1 Opdrachtgever zorgt dat alle informatie, gegevens, bescheiden en bevoegdheden die JD Assistance meent nodig te hebben voor het uitvoeren van de overeenkomst, of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, tijdig en in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking worden gesteld.

5.2 Indien Opdrachtgever niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door JD Assistance verlangde informatie, gegevens, bescheiden en bevoegdheden verstrekt, heeft JD Assistance het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten en extra werkuren volgens de op dat moment gebruikelijke

tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

5.3 Indien JD Assistance enig werk ter goedkeuring, ter controle, of voor feedback aan Opdrachtgever voorlegt, dient Opdrachtgever tijdig met een inhoudelijke reactie te komen. Indien Opdrachtgever niet binnen 1 maand met een inhoudelijke reactie is gekomen, beschouwt JD Assistance het werk als goedgekeurd of afgerond, tenzij anders is overeengekomen.

5.4 Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan JD Assistance ter beschikking gestelde informatie, gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de overeenkomst niet anders voortvloeit.

5.5 Indien JD Assistance voor de uitvoering van de overeenkomst gebruik dient te maken van door Opdrachtgever verstrekte of aangewezen informatiedragers, opslagmedia, hardware, software, websites, elektronische bestanden en andere digitale bescheiden en producten, draagt Opdrachtgever er zorg voor dat deze vrij zijn van virussen en defecten en dat JD Assistance beschikt over de juiste bevoegdheden, gebruikersrechten en licenties.

5.6 Opdrachtgever vrijwaart JD Assistance voor elke schade in welke vorm dan ook, die aan Opdrachtgever toerekenbaar is.

5.7 Opdrachtgever verklaart zich er uitdrukkelijk mee akkoord dat JD Assistance ook ten behoeve van andere opdrachtgevers werkzaamheden verricht. Dit kunnen met Opdrachtgever concurrerende opdrachtgevers zijn. JD Assistance is niet gebonden aan eventuele concurrentiebedingen of relatiebedingen.

Artikel 6 - Uitvoering van de overeenkomst

6.1 JD Assistance voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.

6.2 JD Assistance verricht de werkzaamheden vanuit een eigen kantoor en op locaties en tijdstippen die door JD Assistance worden bepaald, tenzij anders is overeengekomen. Als JD Assistance toch op verzoek van Opdrachtgever op locatie dient te werken, kunnen eventuele reiskosten, parkeerkosten en de reistijd bij Opdrachtgever in rekening gebracht worden.

6.3 De overeenkomst bevat voor JD Assistance steeds een resultaatverplichting, tenzij een inspanningsverplichting is overeengekomen of

uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit.

6.4 Opdrachtgever brengt JD Assistance nadrukkelijk op de hoogte indien er sprake is van spoed, urgentie of een deadline voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden in het kader van de overeenkomst. Indien geen specifieke termijn is overeengekomen kan JD Assistance de werkzaamheden naar eigen inzicht inplannen en indelen, waarbij JD Assistance Opdrachtgever zo goed mogelijk op de hoogte houdt van de planning en voortgang van de werkzaamheden.

6.5 Indien Partijen voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn zijn overeengekomen, dan is dit nooit een fatale termijn, tenzij anders is overeengekomen. Bij overschrijding van deze termijn moet Opdrachtgever JD Assistance schriftelijk of per e-mail in gebreke stellen en een redelijke termijn bieden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.

6.6 JD Assistance kan haar beschikbaarheid uitsluitend garanderen als Partijen nadrukkelijk afspraken hebben gemaakt over het te werken aantal uren en over de periode waarin deze uren gewerkt dienen te worden. Indien er geen afspraken zijn gemaakt over de beschikbaarheid van JD Assistance in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, of als zich onvoorziene omstandigheden voordoen, is JD Assistance niet gehouden tot uitvoering, direct of op korte termijn, van werkzaamheden op verzoek van Opdrachtgever.

6.7 JD Assistance kan haar bereikbaarheid uitsluitend garanderen als er nadrukkelijk afspraken zijn gemaakt over de te gebruiken communicatiewijzen en -middelen, alsmede over de werktijden en werkuren waarop JD Assistance bereikbaar dient te zijn.

6.8 De uitvoering van de overeenkomst geschiedt in onderling overleg en na betaling van eventueel afgesproken voorschotten.

6.9 JD Assistance zal nimmer gehouden zijn werkzaamheden uit te voeren die in strijd zijn of kunnen komen met haar professionaliteit, haar persoonlijke normen en waarden, een recht van derden, een wettelijke plicht of hetgeen in het maatschappelijk verkeer betaamt.

Artikel 7 - Inschakelen van derden

7.1 JD Assistance heeft het recht om werkzaamheden te laten verrichten door derden, goederen van derden te betrekken, en de overeenkomst geheel of gedeeltelijk door derden te laten verrichten, zonder kennisgeving

aan Opdrachtgever, tenzij anders is overeengekomen.

7.2 JD Assistance mag zich bij de uitvoering van de opdracht laten vervangen. JD Assistance blijft ook tijdens de vervanging verantwoordelijk voor de kwaliteit van het werk en het nakomen van de afspraken.

7.3 JD Assistance kan namens Opdrachtgever offertes aanvragen bij derden. Indien JD Assistance op verzoek van Opdrachtgever een begroting opstelt voor de kosten van derden, zal deze begroting slechts een indicatieve strekking hebben.

7.4 Wanneer JD Assistance van Opdrachtgever de opdracht krijgt om in samenwerking met een derde partij de overeenkomst of een gedeelte daarvan uit te voeren is JD Assistance nimmer aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht en de daarbij behorende werkzaamheden van de derde partij.

Artikel 8 - Wijziging van de overeenkomst

8.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen Partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan.

8.2 Indien een maandelijks minimumaantal werkuren, vast aantal werkuren of vast pakket aan werkzaamheden is overeengekomen, kunnen Partijen dit aantal werkuren of de omvang van het pakket aan werkzaamheden in onderling overleg schriftelijk of per e-mail verlagen, ten minste één maand voorafgaand aan de maand waarin het lagere aantal uren of waarin de afname van de omvang van het pakket aan werkzaamheden in dient te gaan. Een toename van het aantal uren of een toename van de omvang van het pakket aan werkzaamheden kan in overleg per direct ingaan, indien dit schriftelijk of per e-mail is overeengekomen.

8.3 Indien Partijen overeenkomen dat de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst wordt gewijzigd kan dit kwalitatieve en/of kwantitatieve consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Partijen lichten elkaar hierover zoveel als mogelijk van tevoren in.

8.4 Wijzigingen van of aanvullingen op de overeenkomst kunnen van invloed zijn op de oorspronkelijk overeengekomen termijn van uitvoering. Partijen brengen elkaar hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

8.5 Wijzigingen van of aanvullingen op de overeenkomst kunnen financiële consequenties hebben. Indien een vaste prijs is overeengekomen, zal JD Assistance daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van de oorspronkelijk overeengekomen prijs tot gevolg heeft.

8.6 Zonder daarmee in gebreke te komen, kan JD Assistance een verzoek tot wijziging of aanvulling van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht gevolgen zou kunnen hebben voor de te verrichten werkzaamheden.

8.7 Eventuele wijzigingen van de bedrijfsgegevens van Opdrachtgever, waaronder de bedrijfsnaam, het vestigingsadres en het factuuradres, dienen door Opdrachtgever daaraan voorafgaand zo tijdig mogelijk schriftelijk of per e-mail aan JD Assistance medegedeeld te worden.

Artikel 9 - Annulering vóór aanvangsdatum

9.1 Indien Opdrachtgever een tot stand gekomen overeenkomst geheel of gedeeltelijk annuleert vóór de aanvangsdatum van de overeenkomst, dan zullen alle kosten die reeds gemaakt zijn ter voorbereiding van de uitvoering van de overeenkomst, waaronder bestelde of gereedgemaakte zaken en voorbereidingsuren, aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

9.2 Indien Opdrachtgever een tot stand gekomen overeenkomst geheel of gedeeltelijk annuleert vóór de aanvangsdatum van de overeenkomst, dan worden annuleringskosten aan Opdrachtgever in rekening gebracht. De annuleringskosten bedragen: 25% van de overeengekomen projectprijs, of 25% van de arbeidsuren die voor de uitvoering van de eerstvolgende maand van de overeenkomst waren gereserveerd maal het uurtarief van JD Assistance, tenzij anders is overeengekomen.

9.3 Annulering van de overeenkomst dient schriftelijk of per e-mail te geschieden.

Artikel 10 - Tussentijdse opzegging of annulering

10.1 Partijen kunnen een overeenkomst voor onbepaalde tijd te allen tijde tussentijds opzeggen. Een overeenkomst voor bepaalde tijd kan door Partijen tussentijds worden opgezegd, tenzij anders is overeengekomen.

10.2 Bij opzegging van de overeenkomst geldt een opzegtermijn van 1 maand, tenzij anders is overeengekomen.

10.3 Indien wordt overeengekomen dat een overeenkomst voor bepaalde tijd niet tussentijds opgezegd kan worden, is JD Assistance gerechtigd annuleringskosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen als Opdrachtgever tussentijds de overeenkomst voor bepaalde tijd geheel of gedeeltelijk annuleert. De annuleringskosten worden berekend op de in artikel 9.2 vermelde wijze.

10.4 Tussentijdse opzegging of annulering dient schriftelijk of per e-mail te geschieden.

10.5 Alle kosten die reeds zijn gemaakt en werkzaamheden die reeds zijn uitgevoerd, tot het moment van de beëindiging van de overeenkomst, worden aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

Artikel 11 - Opschorting en ontbinding

11.1 JD Assistance is bevoegd terstond en met directe ingang de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, zonder enige verplichting voor JD Assistance tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, indien:

- a) Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
- b) na het sluiten van de overeenkomst JD Assistance ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
- c) door gedragingen of vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van JD Assistance kan worden gevergd dat zij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen;
- d) er sprake is van faillissement, van (aanvraag van) surséance van betaling, van stillegging of liquidatie van de onderneming, van beslaglegging ten laste van Opdrachtgever, van schuldsanering of van een andere omstandigheid waardoor Opdrachtgever niet vrijelijk over zijn/haar vermogen kan beschikken;
- e) zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van JD Assistance kan worden gevergd.

11.2 Ontbinding van de overeenkomst dient schriftelijk of per e-mail te geschieden.

11.3 Alle kosten die reeds zijn gemaakt en werkzaamheden die reeds zijn uitgevoerd, tot het moment van de ontbinding van de overeenkomst, worden aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

11.4 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van JD Assistance op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien JD Assistance de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.

11.5 In geval van ontbinding van de overeenkomst door JD Assistance wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen door Opdrachtgever, dient Opdrachtgever, naast de in lid 3 genoemde kosten, tevens een schadevergoeding en/of schadeloosstelling te betalen. Deze schadevergoeding en/of schadeloosstelling zal tenminste de kosten voortvloeiend uit de door JD Assistance op eigen naam voor de vervulling van de opdracht aangegane verbintenissen met derden omvatten.

Artikel 12 - Facturatie en betaling

12.1 Uitgevoerde werkzaamheden kunnen maandelijks achteraf op basis van een abonnement, maandelijks achteraf op basis van nacalculatie, of op een andere nader overeen te komen wijze, gefactureerd worden. Ongebruikte uren of diensten die binnen het abonnement vallen kunnen niet gecrediteerd worden of meegenomen worden naar de volgende maand, tenzij anders is overeengekomen.

12.2 Facturen moeten binnen 14 dagen na factuurdatum worden betaald, tenzij anders is overeengekomen.

12.3 Betalingen geschieden, zonder enig beroep op opschorting, verrekening of korting, door betaling van het verschuldigde bedrag via overschrijving op het door JD Assistance opgegeven bankrekeningnummer, of op een andere door JD Assistance aangegeven wijze, tenzij anders is overeengekomen.

12.4 Indien Opdrachtgever de factuur niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, dan is Opdrachtgever van rechtswege, zonder nadere aanmaning, sommatie of ingebrekestelling, in verzuim. Alle kosten met betrekking tot invordering, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, zijn voor rekening van Opdrachtgever.

12.5 Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken in de eerste plaats ter voldoening van alle verschuldigde kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan,

zelfs als Opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betalingen aanwijst.

12.6 In geval van faillissement, van (aanvraag van) surséance van betaling, van stillegging of liquidatie van de onderneming, van beslaglegging ten laste van Opdrachtgever, van schuldsanering of van een andere omstandigheid waardoor Opdrachtgever niet vrijelijk over zijn/haar vermogen kan beschikken, zijn alle vorderingen van JD Assistance op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 13 - Aansprakelijkheid

13.1 JD Assistance is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij deze schade direct het gevolg is van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst, van opzet of van grove schuld zijdens JD Assistance.

13.2 JD Assistance is nimmer aansprakelijk voor schade, van welke aard of uit welke hoofde ook, die direct of indirect is ontstaan:

- a) doordat Opdrachtgever onjuiste of onvolledige materialen, gegevens of stukken heeft aangeleverd;
- b) doordat Opdrachtgever benodigde materialen, gegevens of stukken niet of niet tijdig heeft aangeleverd;
- c) doordat JD Assistance niet de juiste rechten of licenties heeft verkregen voor het gebruik van door Opdrachtgever aangeleverde materialen, gegevens of stukken;
- d) doordat JD Assistance niet de juiste toestemming heeft verkregen volgens de AVG en overige wettelijke vereisten waar Opdrachtgever aan dient te voldoen;
- e) doordat Opdrachtgever heeft nagelaten kopieën van door Opdrachtgever verstrekte gegevens of stukken onder zich te houden tot de opdracht is vervuld en deze schade bij het bestaan van deze kopieën niet was opgetreden;
- f) doordat de uit de werkzaamheden voortvloeiende resultaten niet voldoen aan de verwachtingen van Opdrachtgever;
- g) door enig handelen of nalaten door Opdrachtgever naar aanleiding van een door JD Assistance gegeven advies;
- h) door het opvolgen van aan JD Assistance gerichte instructies van Opdrachtgever of doordat instructies van Opdrachtgever dubbelzinnig of gebrekkig zijn;

- i) door handelen of nalatigheid van Opdrachtgever, diens ondergeschikten, dan wel andere personen, die door of vanwege de Opdrachtgever te werk zijn gesteld;
- j) door dataverlies of ongeautoriseerde toegang tot bedrijfsmiddelen indien Opdrachtgever niet heeft gezorgd voor voldoende beveiliging van de bedrijfsmiddelen en de data, onder andere door adequate toegangsbeveiliging en door het maken van afdoende back-ups;
- k) door het niet of niet deugdelijk functioneren van apparatuur, programmatuur, software, gegevensbestanden, registers, internet- en communicatieverbindingen of andere zaken;
- l) door verminking, verlies of diefstal van gegevens of gegevensbestanden ten gevolge van verzending of opslag daarvan via telecommunicatie, waaronder internet, e-mail, websitehosting en cloudopslag;
- m) door (online) diensten, software of tools van derde partijen.

13.3 Opdrachtgever blijft te allen tijde eindverantwoordelijke voor de door JD Assistance uitgevoerde werkzaamheden.

13.4 JD Assistance is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard of uit welke hoofde ook, die direct of indirect is ontstaan door eventuele fouten of tekortkomingen van door JD Assistance ingeschakelde derden. Indien dit zich voordoet dient Opdrachtgever deze ingeschakelde derden zelf aansprakelijk te stellen en eventueel geleden schade op deze derden te verhalen.

13.5 JD Assistance is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade. Onder gevolgschade wordt in ieder geval verstaan: kosten gemaakt ter voorkoming of vaststelling van gevolgschade, gederfde omzet, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies of beschadiging van data, vertragingsschade, afbreuk aan goodwill en reputatieschade, schade door bedrijfsstagnatie, productieschade, rente en (gerechtelijke kosten) voor derden en opgelegde boetes.

13.6 Indien en voor zover JD Assistance aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van JD Assistance beperkt tot het bedrag dat in het voorkomende geval door de eventuele afgesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering(en) wordt uitgekeerd, vermeerderd met het

geldende eigen risico volgens de desbetreffende polis.

13.7 Indien er geen verzekering is afgesloten of er, in enig geval, om welke reden dan ook, geen verzekeringsuitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het factuurbedrag, althans tot dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, met een absoluut maximum van €5.000,-.

13.8 Opdrachtgever dient een vordering tot vergoeding van schade zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 kalenderdagen nadat Opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken, schriftelijk of per e-mail in te dienen bij JD Assistance. Indien de vordering later wordt ingediend, vervalt het recht op schadevergoeding. Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt in elk geval na 12 maanden na het ontstaan van de schade.

Artikel 14 - Overmacht

14.1 Een tekortkoming van JD Assistance in de nakoming van enige verplichting jegens Opdrachtgever kan niet aan JD Assistance worden toegerekend indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.

14.2 Onder overmacht wordt verstaan alle voorziene of niet-voorziene van buitenkomende oorzaken waarop JD Assistance geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor JD Assistance niet in staat is haar verplichtingen na te komen;

14.3 Onder overmacht wordt mede begrepen de volgende niet-limitatieve opsomming:

- a) hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen en overheidsmaatregelen;
- b) wanprestaties en fouten in software of (online) diensten van toeleveranciers of andere derden;
- c) stroomstoringen, storingen in de verbindingen van en met het internet, computervirussen of computervredebreuk door derden en defecten aan machines of installaties;
- d)stakingen, werkonderbrekingen, oproep, molest, verkeersstoring, diefstal en stagnatie in de aanvoer van of rantsoenering van grond-, hulp- en brandstoffen;

- e) slechte weersomstandigheden, natuurrampen, waterschade, brand en ongevallen;
- f) rampen, oorlog en oorlogsdreiging, een pandemie, een epidemie en ziekte;
- g) iedere omstandigheid of gebeurtenis ten gevolge waarvan nakoming door JD Assistance zodanig bezwaarlijk of kostbaar is geworden in vergelijking met de omstandigheid ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst dat nakoming in redelijkheid niet meer van JD Assistance kan worden verlangd.

14.4 JD Assistance heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat JD Assistance haar verplichting jegens Opdrachtgever had moeten nakomen.

14.5 JD Assistance kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, hebben Partijen het recht de overeenkomst, schriftelijk of per e-mail, geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij, ook niet als JD Assistance als gevolg van de overmachtstoestand enig voordeel geniet.

14.6 Als JD Assistance ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen jegens Opdrachtgever inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, heeft JD Assistance het recht om het reeds nagekomen of het na te komen gedeelte apart in rekening te brengen, als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 15 - Intellectueel eigendom

15.1 JD Assistance behoudt alle intellectuele eigendomsrechten op alle, zowel voorlopige als definitieve, teksten, geschriften, concepten, ontwerpen, tekeningen, schetsen, afbeeldingen, logo's, e.d., hierna te noemen "het werk", die JD Assistance in het kader van de overeenkomst heeft vervaardigd, tenzij anders is overeengekomen.

15.2 JD Assistance verleent aan Opdrachtgever voor de overeengekomen doelen een beperkt, niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht tot gebruik van het werk en de intellectuele eigendomsrechten die berusten op het werk. Deze licentie geldt slechts nadat Opdrachtgever aan alle financiële verplichtingen jegens JD Assistance heeft voldaan.

15.3 Indien JD Assistance toestemming geeft aan Opdrachtgever om het werk te gebruiken

voor andere doelen dan de bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen doelen, kan JD Assistance daar een vergoeding voor vragen of daar andere voorwaarden aan verbinden.

15.4 Het werk en de intellectuele eigendomsrechten die berusten op het werk mogen niet zonder schriftelijke toestemming van JD Assistance worden verkocht, gekopieerd, aan derden worden getoond of geleverd of op andere wijze worden gebruikt, buiten de licentie of overeengekomen doelen. Het is Opdrachtgever ook niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in het werk, tenzij anders is overeengekomen.

15.5 Oplevering van het werk leidt niet automatisch tot overdracht van auteursrechten in de zin van de Auteurswet, tenzij anders is overeengekomen.

15.6 JD Assistance heeft het recht de door de uitvoering van de overeenkomst aan haar zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, zolang hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever wordt gedeeld met derden.

15.7 JD Assistance heeft het recht om het in het kader van de overeenkomst vervaardigde werk te gebruiken voor eigen doelen, waaronder promotiedoelen, zonder dat daarvoor enige vergoeding aan Opdrachtgever verschuldigd is. JD Assistance mag de naam, het logo en/of een link naar de website van Opdrachtgever op haar website of op andere online kanalen plaatsen, tenzij Opdrachtgever hier bezwaar tegen heeft.

15.8 Opdrachtgever vrijwaart JD Assistance tegen alle aanspraken van derden c.q. voor de directe en indirecte gevolgen, zowel financiële als andere, voortvloeiende uit inbreuk op wettelijke voorschriften en/of inbreuk op portretrecht of intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde materialen, gegevens of stukken, die worden gebruikt bij de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 16 - Geheimhouding

16.1 Partijen houden alle vertrouwelijke informatie geheim die zij, in welke vorm dan ook, van de andere partij ontvangen en waarvan Partijen weten of redelijkerwijs kunnen vermoeden dat deze geheim of vertrouwelijk is, dan wel informatie waarvan Partijen kunnen verwachten dat de verspreiding daarvan de andere partij schade kan berokkenen.

16.2 Indien niet uit de aard van de door Opdrachtgever verstrekte vertrouwelijke informatie blijkt dat deze een vertrouwelijk

karakter heeft, dient Opdrachtgever het vertrouwelijke karakter van de informatie uitdrukkelijk aan JD Assistance mede te delen of de informatie te voorzien van een duidelijk opschrift of andere aanduiding waarmee het vertrouwelijke karakter van de informatie kenbaar wordt gemaakt.

16.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de inhoud van adviezen, suggesties, ideeën, uitleg, begeleiding of andere schriftelijke uitingen van JD Assistance en daarbij behorende middelen, zoals templates, inloggegevens en documenten zonder voorafgaande toestemming van JD Assistance aan derden ter beschikking te stellen, tenzij de noodzaak of toestemming hiervan rechtstreeks uit de overeenkomst voortvloeit.

16.4 De in het eerste lid van dit artikel genoemde geheimhoudingsplicht geldt niet indien:

- a) een informatieplicht volgt uit een rechterlijke uitspraak, uit wettelijke- of beroepsregelingen of uit andere nationale of internationale regelgeving met vergelijkbare strekking;
- a) JD Assistance voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure, waarbij de informatie van belang kan zijn;
- b) Opdrachtgever JD Assistance van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven;
- c) de informatie al openbaar was op het moment dat JD Assistance deze informatie ontving of daarna openbaar is geworden zonder een schending door JD Assistance van een op haar rustende geheimhoudingsplicht;
- d) JD Assistance kan bewijzen dat deze informatie al in haar bezit was op het moment van verstrekken door Opdrachtgever;
- e) JD Assistance informatie van een derde heeft ontvangen waarbij deze derde gerechtigd was deze informatie aan JD Assistance te verstrekken.

16.5 Indien een in het vierde lid van dit artikel opgesomde situatie zich voordoet is JD Assistance niet gehouden tot enige schadevergoeding of schadeloosstelling en is Opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade die hierdoor is ontstaan.

16.6 Deze geheimhoudingsplicht geldt voor de duur van de overeenkomst en voor een periode van 3 jaar na afloop daarvan.

Artikel 17 - AVG en privacy

17.1 Eventuele door Opdrachtgever aan JD Assistance verstrekte persoonsgegevens worden uitsluitend door JD Assistance verwerkt op de met Opdrachtgever overeengekomen wijze en voor de door Opdrachtgever bepaalde doelen, zoals vastgelegd in een verwerkersovereenkomst. De verwerking vindt plaats volgens instructies van Opdrachtgever en onder diens verantwoordelijkheid.

17.2 Ieder verzoek tot inzage, rectificatie, of verwijdering van persoonsgegevens, beperking van de verwerking, overdraagbaarheid van gegevens of bezwaar, en dergelijke dat JD Assistance bereikt, stuurt JD Assistance direct door aan Opdrachtgever. JD Assistance zal deze niet zelfstandig afwikkelen, tenzij anders is overeengekomen.

17.3 JD Assistance zal de persoonsgegevens niet aan derden verstrekken, tenzij dit gebeurt in opdracht van Opdrachtgever of wanneer dit noodzakelijk is om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

17.4 Partijen zullen passende technische en organisatorische maatregelen treffen, om de veiligheid van de persoonsgegevens te kunnen waarborgen.

17.5 Indien zich een datalek voordoet zal JD Assistance Opdrachtgever zo snel mogelijk na de ontdekking ervan op de hoogte brengen. JD Assistance verleent Opdrachtgever alle noodzakelijke medewerking zodat de omvang en gevolgen van het datalek beoordeeld kunnen worden en zodat Opdrachtgever kan voldoen aan de eventuele meldplicht datalekken richting de Autoriteit Persoonsgegevens en aan de informatieplicht richting betrokkenen. Opdrachtgever vrijwaart JD Assistance voor alle aansprakelijkheden en schadevergoedingen in het kader van datalekken.

17.6 Opdrachtgever staat ervoor in dat de verwerking van persoonsgegevens op basis van de overeenkomst rechtmatig is en geen inbreuk maakt op de rechten van betrokkene(n). JD Assistance is niet verantwoordelijk voor schade als gevolg van schendingen van enige wet- of regelgeving door Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart JD Assistance voor aanspraken van derden en door JD Assistance gemaakte kosten als gevolg van dergelijke schendingen.

17.7 JD Assistance zal de persoonsgegevens van Opdrachtgever uitsluitend en alleen gebruiken in het kader van de uitvoering van de overeenkomst of het afhandelen van een klacht.

17.8 JD Assistance verwerkt de persoonsgegevens binnen de Europese

Economische Ruimte (EER), tenzij anders is overeengekomen.

Artikel 18 - Niet-overname personeel

18.1 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om medewerkers van JD Assistance, medewerkers van ondernemingen waarop JD Assistance een beroep heeft gedaan in het kader van de overeenkomst, of derden die door JD Assistance zijn ingehuurd in het kader van de overeenkomst, in te huren, een arbeidsovereenkomst aan te bieden, in dienst te nemen of anderszins direct of indirect voor zich te laten werken, tenzij anders is overeengekomen.

18.2 Dit verbod geldt gedurende de looptijd van de overeenkomst en gedurende een periode van 12 maanden na beëindiging daarvan.

18.3 Indien JD Assistance toestemming geeft aan Opdrachtgever om af te wijken van dit verbod, kan JD Assistance daar een vergoeding voor vragen of daar andere voorwaarden aan verbinden.

Artikel 19 - Klachten

19.1 Opdrachtgever dient klachten dan wel reclames met betrekking tot de werkzaamheden en/of het factuurbedrag zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na (op)levering, uitvoering of het ontstaan van de klacht schriftelijk of per e-mail kenbaar te maken aan JD Assistance. Indien de klacht later kenbaar wordt gemaakt, vervallen alle rechten van Opdrachtgever met betrekking tot de klacht en worden de (op)geleverde of uitgevoerde werkzaamheden geacht correct te zijn uitgevoerd.

19.2 Klachten dienen een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat JD Assistance in staat is hier adequaat op te reageren. Opdrachtgever dient JD Assistance in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken.

19.3 JD Assistance handelt de klacht binnen een redelijke termijn op een constructieve manier af en streeft ernaar binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de klacht Opdrachtgever te voorzien van een inhoudelijke reactie. Indien JD Assistance verwacht deze termijn niet te kunnen halen, informeert JD Assistance Opdrachtgever hierover.

19.4 Indien een klacht gegrond is zal Opdrachtgever JD Assistance de gelegenheid bieden om binnen een redelijke termijn de gebreken te herstellen en/of de werkzaamheden alsnog te verrichten, tenzij dit

voor Opdrachtgever inmiddels aantoonbaar zinloos is geworden en Opdrachtgever dit schriftelijk of per e-mail aan JD Assistance kenbaar heeft gemaakt.

19.5 Indien een klacht gegrond is en Opdrachtgever aannemelijk heeft gemaakt dat de klacht te wijten is aan gebrekkige uitvoering van de overeenkomst aan de kant van JD Assistance en deze gebreken voor rekening komen van JD Assistance, heeft Opdrachtgever geen recht op ontbinding van de overeenkomst of op enige schadevergoeding of schadeloosstelling.

19.6 De kosten voor het herstellen van de gebreken en/of het uitvoeren van werkzaamheden worden volledig bij Opdrachtgever in rekening gebracht, volgens de alsdan gebruikelijke prijzen en tarieven, tenzij Opdrachtgever aannemelijk heeft gemaakt dat de klacht te wijten is aan gebrekkige uitvoering van de overeenkomst aan de kant van JD Assistance.

19.7 Ingediende klachten schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.

Artikel 20 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

20.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij JD Assistance partij is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook indien de overeenkomst geheel of gedeeltelijk in het buitenland wordt uitgevoerd of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van andere internationale regelingen wordt uitgesloten.

20.2 Alle geschillen ter zake van overeenkomsten tussen Opdrachtgever en JD Assistance worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar JD Assistance gevestigd is en/of kantoor houdt.

Op deze algemene voorwaarden rust auteursrecht. Het is niet toegestaan om (delen van) deze algemene voorwaarden te kopiëren, over te nemen of te verspreiden zonder toestemming van de auteur.