

## ALGEMENE VOORWAARDEN R&M CONTACT SOLUTIONS

### Artikel 1 **Begripsbepalingen**

- 1.1** Onder "R&M Contact Solutions" wordt de volgende vennootschap verstaan:  
R&M Contact Solutions handelend onder de naam R&M Contact Solutions.
- 1.2** Onder opdrachtgever wordt verstaan een ieder aan wie R&M Contact Solutions een aanbieding (offerte) doet of met wie R&M Contact Solutions een overeenkomst sluit, waarop deze voorwaarden van toepassing worden verklaard.

### Artikel 2 **Toepasselijkheid**

- 2.1** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen (offertes) van R&M Contact Solutions en op alle overeenkomsten die R&M Contact Solutions 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 R&M Contact Solutions 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.

### Artikel 3 **Aanbiedingen (offertes)**

- 3.1** Alle aanbiedingen (offertes) van R&M Contact Solutions zijn vrijblijvend.

### Artikel 4 **Leveringstermijnen**

- 4.1** R&M Contact Solutions 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.

### Artikel 5 **Prijzen (tarieven)**

- 5.1** De door R&M Contact Solutions 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 R&M Contact Solutions het recht de geldende prijzen en tarieven aan te passen. R&M Contact Solutions geeft wederpartij hiervan schriftelijk kennis. De prijsaanpassing/ tariefwijziging gaat in één maand na datum van de schriftelijke kennisgeving. Indien contract niet akkoord wenst te gaan met de prijsaanpassing/tariefwijziging is wederpartij gerechtigd binnen acht werkdagen na de schriftelijke kennisgeving de overeenkomst per aangetekende brief op te zeggen tegen de in de kennisgeving van R&M Contact Solutions genoemde datum waarop de wijziging in werking zou treden. De opzegging dient te geschieden met inachtneming van een redelijke termijn. Voor de werkzaamheden die R&M Contact Solutions uitvoert (en de door haar geleverde diensten of goederen) tot aan het verstrijken van deze termijn is de opdrachtgever de op basis van de aangepaste tarieven verschuldigd.

### Artikel 6 **Facturen en betaling**

- 6.1** Tenzij daarop een andere termijn is aangegeven dienen facturen van R&M Contact Solutions binnen 30 dagen na factuurdatum te worden voldaan.
- 6.2** Bij niet dan wel niet tijdige betaling is wederpartij van rechtswege in verzuim. Indien een factuur niet binnen de desbetreffende termijn is voldaan heeft R&M Contact Solutions recht op vergoeding van alle redelijke rechtelijke en buitengerechtelijke kosten die R&M Contact Solutions in verband daarmee maakt, welke worden vastgesteld op minstens 15% van het verschuldigde; hiernaast heeft R&M Contact Solutions recht op vergoeding van de wettelijke rente over het door de opdrachtgever verschuldigde. Voorts is R&M Contact Solutions gerechtigd bij niet (tijdige) betaling administratiekosten in rekening te brengen van ten minste € 12,50. R&M Contact Solutions heeft tevens het recht om vanaf het moment waarop de vordering opeisbaar is geworden, de (verdere) nakoming van haar verplichtingen en dienstverlening te staken en 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** R&M Contact Solutions 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 R&M Contact Solutions verschuldigd is zullen de administratieve gegevens van R&M Contact Solutions bepalend zijn, tenzij schriftelijk tegenbewijs door de opdrachtgever wordt geleverd.

### Artikel 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 R&M Contact Solutions aangegeven format en op de door R&M Contact Solutions aan te geven wijze. Fouten of vertragingen die (mede) ontstaan omdat de opdrachtgever zich hier niet aan houdt kunnen niet tot enige aansprakelijkheid van R&M Contact Solutions 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 R&M Contact Solutions leiden.

- 7.3 De opdrachtgever is jegens R&M Contact Solutions aansprakelijk voor de eventuele schade die R&M Contact Solutions 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 R&M Contact Solutions voorts voor eventuele aanspraken van derden ten gevolge van dergelijke fouten of onvolkomenheden.
- 7.4 De opdrachtgever garandeert ten aanzien van door hem aan R&M Contact Solutions te leveren gegevens, bestanden en gegevensdragers dat hij gerechtigd is deze aan R&M Contact Solutions ter beschikking te stellen en dat R&M Contact Solutions gerechtigd is de ten aanzien daarvan overeengekomen werkzaamheden te verrichten. De opdrachtgever vrijwaart R&M Contact Solutions voor eventuele aanspraken van derden ter zake.
- Artikel 8 **Reclames en aansprakelijkheid**
- 8.1 Op R&M Contact Solutions rust de inspanningsverplichting de overeenkomst naar behoren na te komen.
- 8.2 Indien de opdrachtgever van oordeel is dat R&M Contact Solutions een overeenkomst niet naar behoren nagekomen is, dient hij R&M Contact Solutions 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 R&M Contact Solutions geleverde prestatie heeft ontvangen, dan wel anderszins met de inhoud van de prestatie bekend is geworden.
- 8.3 De opdrachtgever is gehouden om R&M Contact Solutions alle medewerking te verlenen teneinde R&M Contact Solutions in staat te stellen een vermeend gebrek te onderzoeken en desgewenst binnen bekwame tijd te herstellen.
- 8.4 Indien R&M Contact Solutions 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 R&M Contact Solutions ten aanzien van haar tekortkoming aansprakelijk voor 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 schade en/of gevolgschade, waaronder geleden verlies of gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, wordt uitgesloten.
- 8.5 De omvang van iedere aansprakelijkheid van R&M Contact Solutions is 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 R&M Contact Solutions 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) ondergeschikten) van R&M Contact Solutions.
- 8.7 Behoudens gevallen van grove schuld of opzet aanvaardt R&M Contact Solutions geen aansprakelijkheid uit welke hoofde dan ook, noch is zij verplicht tot vergoeding van schade van welke aard en onder welke noemer ook, ontstaan als gevolg van het niet, niet tijdig of niet behoorlijk verzenden, ontvangen, doorgeven, weergeven en uitvoeren van de door R&M Contact Solutions verleende diensten. Dit geldt ook indien er een vertraging heeft plaatsgevonden in het verzenden, ontvangen, doorgeven en uitvoeren van de verleende diensten. De opdrachtgever vrijwaart R&M Contact Solutions voor (de gevolgen van) iedere aansprakelijkheid van R&M Contact Solutions jegens derden.
- 8.8 Tekortkoming van R&M Contact Solutions in de nakoming van de overeenkomst is niet aan R&M Contact Solutions toerekenbaar, indien de tekortkoming het gevolg is van of verband houdt met een buiten de macht van R&M Contact Solutions gelegen omstandigheid. Als hoedanig geldt in ieder geval het uitvallen van diensten van de telefoon, elektriciteit en internet
- 8.9 Onverminderd het voorgaande is de aansprakelijkheid van R&M Contact Solutions voor schaden geleden door wederpartij en/of eventuele betrokken derden beperkt tot maximaal € 2.000,00 per gebeurtenis (waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen wordt aangemerkt als één gebeurtenis) dan wel indien R&M Contact Solutions voor de schadeveroorzakende gebeurtenis is verzekerd tot het bedrag dat ter zake door de verzekeraar wordt uitgekeerd. Schade dient zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen één maand na ontstaan daarvan aan R&M Contact Solutions schriftelijk te worden medegedeeld.
- Artikel 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 R&M Contact Solutions van de informatieverzetting op de hoogte stellen.
- 9.3 In geval van overtreding van de bepaling van artikel 9.1 verbeurt de opdrachtgever (per overtreding) aan R&M Contact Solutions 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 R&M Contact Solutions op vergoeding van de door haar geleden en te lijden schade.

- Artikel 10    Apparatuur**
- 10.1**    Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen blijft de door R&M Contact Solutions ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst aan opdrachtgever ter beschikking gestelde apparatuur eigendom van R&M Contact Solutions en/of haar licentiegevers.
- 10.2**    Opdrachtgever kan slechts na schriftelijke toestemming van R&M Contact Solutions wijzigingen aanbrengen in de in lid 1 genoemde apparatuur. Een dergelijke toestemming ontheft opdrachtgever niet van zijn verplichtingen om na beëindiging van de overeenkomst de beschikbaar gestelde apparatuur aan R&M Contact Solutions in oude staat op te leveren.
- 10.3**    Behoudens de bediening van de apparatuur overeenkomstig het bedieningsvoorschrift en het bepaalde in lid 2, ma aan de apparatuur door opdrachtgever niets worden veranderd, veresteld, gewijzigd of toegevoegd. Zo is het 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 opdrachtgever een apparaat op geen enkele wijze aard- of nagelvast met enige onroerende zaak verbinden.
- 10.4**    Indien het telecommunicatieverkeer van de opdrachtgever hinder veroorzaakt voor de bedrijfsvoering van R&M Contact Solutions kan R&M Contact Solutions de dienstverlening tijdelijk of indien nodig geheel buiten gebruik stellen, zulks ter beoordeling van R&M Contact Solutions.
- Artikel 11    Intellectuele eigendom**
- 11.1**    Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen blijven de intellectuele eigendomsrechten (waaronder begrepen auteursrechten en databankrechten) van alle in het kader van een overeenkomst aan een opdrachtgever ter beschikking gestelde producten (waaronder software, gegevens en gegevensbestanden) bij R&M Contact Solutions 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 archief- en back-updoeleinden) onverlet.
- 11.3**    Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van R&M Contact Solutions is het de opdrachtgever niet toegestaan om logo's, merken, handelsnamen of andere intellectuele eigendommen van R&M Contact Solutions 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 R&M Contact Solutions 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 R&M Contact Solutions op vergoeding van de door haar geleden en te lijden schade.
- Artikel 12    Eigendomsvoorbehoud**
- 12.1**    Alle ter uitvoering van een overeenkomst door R&M Contact Solutions geleverde zaken blijven haar eigendom, totdat de opdrachtgever al hetgeen hij aan R&M Contact Solutions verschuldigd is volledig heeft voldaan.
- 12.2**    Indien R&M Contact Solutions 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.
- Artikel 13    Te werk gestelden door of namens R&M Contact Solutions**
- 13.1**    De opdrachtgever is gehouden zich te gedragen als een goed werkgever jegens te werk gestelden door of namens R&M Contact Solutions. Indien te werk gestelden door of namens R&M Contact Solutions feitelijk bij een (door de opdrachtgever aangewezen) derde werkzaam zijn, staat de opdrachtgever er jegens R&M Contact Solutions voor in, dat (ook) deze derde zich op overeenkomstige wijze jegens het personeel gedraagt. De opdrachtgever zal de door of namens R&M Contact Solutions te werk gestelde werknemer informeren over de bij de opdrachtgever geldende huisregels.
- 13.2**    Zowel R&M Contact Solutions 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. R&M Contact Solutions 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 R&M Contact Solutions 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 artikellid, verbeurt de opdrachtgever (per overtreding) aan R&M Contact Solutions een eenmalige, onmiddellijke en niet voor verrekening vatbare boete van € 50.000,-, één en ander onverminderd het recht van R&M Contact Solutions op vergoeding van de door haar geleden en te lijden schade.
- 13.4** Door R&M Contact Solutions 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. R&M Contact Solutions heeft het recht medewerkers te vervangen, mits de continuïteit van het werk gewaarborgd blijft. Het inwerken van een nieuwe medewerker zal niet aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 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 R&M Contact Solutions te werk gesteld personeel.
- 13.6** De opdrachtgever zal aan door of namens R&M Contact Solutions te werk gesteld personeel geen voordelen toekennen of toezeggen die in het handelsverkeer ongebruikelijk zijn.
- 13.7** R&M Contact Solutions is enkel en alleen aansprakelijk voor de door of namens R&M Contact Solutions bij de opdrachtgever te werk gestelden veroorzaakte materiële schade aan eigendommen van de opdrachtgever (dan wel 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 R&M Contact Solutions te werk gesteld personeel.
- 13.8** De opdrachtgever zal aan het door of namens R&M Contact Solutions 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 R&M Contact Solutions 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.
- Artikel 14 **Werkzaamheden door derden**
- 14.1** Ter uitvoering van een overeenkomst kan R&M Contact Solutions steeds derden inschakelen. Deze voorwaarden zijn dan ook van toepassing op de door deze derde verrichte werkzaamheden c.q. geleverde diensten of goederen.
- Artikel 15 **Risico-overgang**
- 15.1** Het risico van al hetgeen R&M Contact Solutions uit hoofde van een overeenkomst aan de opdrachtgever levert gaat op de opdrachtgever over bij verzending door R&M Contact Solutions of bij afgifte door R&M Contact Solutions aan een voor de verzending ingeschakelde vervoerder.
- Artikel 16 **Websites**
- 16.1** Indien R&M Contact Solutions een aanbieding doet via een website zijn ook de volgende voorwaarden op die aanbieding en de daaruit voortvloeiende overeenkomst van toepassing.
- 16.2** Indien R&M Contact Solutions aan een opdrachtgever een user-id en wachtwoord verstrekt en aldus een toegangscode tot een website verleent, verplicht de opdrachtgever zich die code niet aan een derde ter beschikking te stellen en ook overigens al het redelijk mogelijke te doen teneinde onbevoegd gebruik van de code te voorkomen.
- 16.3** De opdrachtgever vrijwaart R&M Contact Solutions voor de gevolgen van verlies of onbevoegd gebruik van de toegangscode, tenzij deze gevolgen worden veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming van R&M Contact Solutions zelf.
- 16.4** Indien R&M Contact Solutions misbruik van een user-id, een wachtwoord of, meer in het algemeen, van een aangeboden websitefunctionaliteit vermoedt, heeft zij het recht de door middel van de user-id of het wachtwoord verkrijgbare toegang te weigeren c.q. blokkeren.
- Artikel 17 **Gebruik van door R&M Contact Solutions verstrekte gegevens**
- 17.1** Indien de overeenkomst met zich brengt dat R&M Contact Solutions 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.
- 17.2** Het is de opdrachtgever niet toegestaan door R&M Contact Solutions 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 R&M Contact Solutions verstrekte gegevens aan te wenden om een eigen database op te bouwen of deze te (laten) exploiteren. Het is de opdrachtgever evenmin toegestaan door R&M Contact Solutions 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 R&M Contact Solutions 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 R&M Contact Solutions 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.

- 17.3 Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen zullen door R&M Contact Solutions 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 R&M Contact Solutions de desbetreffende gegevens heeft verstrekt vervallen.
- 17.4 Na afloop van het toegestane gebruik is de opdrachtgever verplicht om de gegevens terstond te vernietigen c.q. te verwijderen, dan wel, indien R&M Contact Solutions daarom verzoekt, deze (met de daarbij behorende dragers) aan R&M Contact Solutions te retourneren.
- 17.5 R&M Contact Solutions staat niet in voor de juistheid en de volledigheid van de door haar verstrekte gegevens.
- 17.6 Indien overeengekomen is dat de opdrachtgever door R&M Contact Solutions 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 R&M Contact Solutions uit hoofde van de overeenkomst heeft.
- 17.7 R&M Contact Solutions 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.
- 17.8 In geval van overtreding van één van de bepalingen van dit artikel, verbeurt de opdrachtgever (per overtreding) aan R&M Contact Solutions 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 R&M Contact Solutions op vergoeding van de door haar geleden en te lijden schade.

#### Artikel 18 **Privacy**

- 18.1 Indien de overeenkomst met zich brengt dat R&M Contact Solutions 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.
- 18.2 De opdrachtgever zal R&M Contact Solutions voorafgaande aan de verstrekking van de in artikel 18.1 bedoelde gegevens informeren over het doel waarvoor de verstrekte gegevens zullen worden aangewend.
- 18.3 R&M Contact Solutions is niet gehouden om gegevens aan de opdrachtgever te verstrekken die betrekking hebben op personen waarvan R&M Contact Solutions weet of vermoedt dat zij tegen verstrekking van hen betreffende gegevens bezwaar hebben. De opdrachtgever zal zich onthouden van het gebruik van door R&M Contact Solutions 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.
- 18.4 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 R&M Contact Solutions zijn verstrekt, zal hij R&M Contact Solutions 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.
- 18.5 De opdrachtgever zal ieder verzoek tot wijziging, afscherming of verwijdering van door R&M Contact Solutions 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 R&M Contact Solutions en eventuele derden, die eveneens over de desbetreffende gegevens beschikken, terstond over dergelijke verzoeken en de ter zake door hem genomen maatregelen informeren.
- 18.6 Het is de opdrachtgever niet toegestaan door R&M Contact Solutions verstrekte persoonsgegevens buiten Nederland te brengen of te verspreiden, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van R&M Contact Solutions.
- 18.7 Indien de opdrachtgever aan R&M Contact Solutions 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 R&M Contact Solutions is toegestaan onder deze regelgeving. De opdrachtgever zal ten aanzien van de door R&M Contact Solutions aan hem geleverde persoonsgegevens eveneens aan deze regelgeving voldoen. De opdrachtgever vrijwaart R&M Contact Solutions voor aanspraken van derden die ontstaan als gevolg van het feit dat niet is voldaan aan de deze regelgeving.
- 18.8 De opdrachtgever zal dusdanige voorzieningen van technische en organisatorische aard treffen ter beveiliging van zijn producten en diensten dat derden niet onbevoegd kennis kunnen nemen van door R&M Contact Solutions verstrekte gegevens of daarover onbevoegd de beschikking (kunnen) krijgen.
- 18.9 De opdrachtgever zal ter zake van het gebruik van door R&M Contact Solutions verstrekte gegevens de meest recente gedragscode voor direct marketing van de brancheorganisatie, waarbij R&M Contact Solutions is aangesloten in acht (laten) nemen. Op haar beurt kan R&M Contact Solutions bij de uitvoering van een overeenkomst niet gehouden worden te handelen in strijd met deze gedragscode.

- Artikel 19 **Bewerkeractiviteiten**
- 19.1 Indien de opdrachtgever aan R&M Contact Solutions persoonsgegevens in bewerking geeft, zal R&M Contact Solutions slechts die werkzaamheden met betrekking tot de persoonsgegevens uitvoeren, welke haar uitdrukkelijk zijn opgedragen. R&M Contact Solutions is niet gerechtigd andere werkzaamheden of handelingen met betrekking tot de persoonsgegevens te verrichten.
- 19.2 R&M Contact Solutions 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.
- 19.3 R&M Contact Solutions zal geheimhouding betrachten ten aanzien van de persoonsgegevens waarvan zij kennisneemt in het kader van de opgedragen bewerkeractiviteiten. Zij zal er zorg voor dragen dat haar personeel en derden die voor haar werkzaam zijn dezelfde geheimhouding betrachten.
- 19.4 Indien een in artikel 14 bedoelde derde feitelijk buiten de Europese Unie is gevestigd, zal R&M Contact Solutions deze vennootschap alleen inschakelen voor het verrichten van de opgedragen werkzaamheden, nadat voorafgaand overleg met de opdrachtgever heeft plaatsgevonden. Zonodig zullen aanvullende maatregelen als bedoeld in artikel 19 lid 2 worden genomen.
- 19.5 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 19 lid 2, op voorwaarde dat de opdrachtgever R&M Contact Solutions daarvan tijdig schriftelijk op de hoogte heeft gesteld en op voorwaarde dat de opdrachtgever bij de inspectie de redelijke aanwijzingen van R&M Contact Solutions opvolgt.
- Artikel 20 **Consultancy werkzaamheden**
- 20.1 Indien de overeenkomst met zich brengt dat R&M Contact Solutions ten behoeve van de opdrachtgever werkzaamheden op het gebied van consultancy (advieswerkzaamheden) verricht, zijn ook de volgende voorwaarden op de overeenkomst van toepassing.
- 20.2 Als R&M Contact Solutions daarom verzoekt, zal de opdrachtgever op zijn locatie kosteloos een werkruimte, met telefoon, fax- en data-aansluitingen, ter beschikking stellen.
- 20.3 In afwijking van de slotzin van artikel 14 zal R&M Contact Solutions ter uitvoering van een opdracht ter zake van consultancy geen derden inschakelen, anders dan na voorafgaand overleg met de opdrachtgever.
- 20.4 R&M Contact Solutions 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 R&M Contact Solutions wenselijk is teneinde de opdracht naar behoren uit te voeren.
- Artikel 21 **Beëindiging van de overeenkomst**
- 21.1 Onverminderd de aan haar ter zake op grond van het Burgerlijk Wetboek toekomende rechten, is R&M Contact Solutions 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.
- 21.2 In geval van een ontbinding (c.q. opzegging) zoals bedoeld in artikel 21.1 zal al het geen de opdrachtgever aan R&M Contact Solutions verschuldigd is terstond opeisbaar worden.
- Artikel 22 **Wijzigingen**
- 22.1 R&M Contact Solutions is bevoegd wijzigingen in deze algemene voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op het door R&M Contact Solutions aangekondigde tijdstip. De gewijzigde voorwaarden zullen door R&M Contact Solutions tijdig aan wederpartij worden toegezonden. Is er geen tijdstip van inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden aangekondigd, dan treden die wijzigingen in werking op het moment dat deze aan wederpartij schriftelijk zijn medegedeeld.
- Artikel 23 **Toepasselijk recht**
- 23.1 Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
- Artikel 24 **Geschillen**
- 24.1 Alle geschillen, voortvloeiende of verband houdende met een overeenkomst, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter binnen het arrondissement Eindhoven.