

ALGEMENE VOORWAARDEN VD CREDITMANAGEMENT



Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten, werkzaamheden en overige rechtsverhoudingen tussen VD Creditmanagement en zijn opdrachtgever. De algemene voorwaarden zijn opgedeeld in verschillende modules.

De onderverdeling is als volgt:

- Module A – Algemene bepalingen
- Module B – Bijzondere bepalingen voor verwerking persoonsgegevens

Het kan zijn dat in de bijzondere bepalingen in Module B wordt afgeweken van de algemene bepalingen in Module A. In dat geval gelden de bijzondere bepalingen in Module B.

Module A – Algemene bepalingen

Algemene definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende definities gebruikt, die zowel in enkelvoud als meervoud voorkomen en met hoofdletters worden aangeduid:

Algemene Voorwaarden	:	deze Algemene Voorwaarden;
Partijen	:	VD Creditmanagement en de Opdrachtgever samen;
Offerte	:	de offerte die VD Creditmanagement aan de Opdrachtgever stuurt;
Opdrachtgever	:	iedere partij met wie VD Creditmanagement als opdrachtgever een overeenkomst van opdracht aangaat;
Overeenkomst / Opdracht	:	iedere overeenkomst die tussen VD Creditmanagement en de Opdrachtgever tot stand komt, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop, en ook alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van die overeenkomst, waaronder in ieder geval, maar niet uitsluitend, wordt verstaan de overeenkomst van opdracht die betrekking heeft op creditmanagement en debiteurenbeheer en alle daaraan verwante dienstverlening;
Schriftelijk	:	schriftelijke communicatie waaronder ook begrepen per e-mail of ander elektronisch middel;
VD Creditmanagement	:	VD Creditmanagement, de gebruiker van deze Algemene Voorwaarden, gevestigd en kantoorhoudende aan de Klaver 13, 5684 HZ Best, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 89476875;
Vertrouwelijke informatie	:	alle informatie, documenten en andere gevoelige gegevens die als vertrouwelijk zijn aangemerkt, evenals alle informatie die redelijkerwijs als vertrouwelijk kan worden beschouwd, ongeacht de wijze van verstrekking. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, alle communicatie met de Opdrachtgever en de door de Opdrachtgever verstrekte documenten en gegevens;
Werkzaamheden	:	het geheel aan diensten en werkzaamheden die VD Creditmanagement op grond van de Overeenkomst uitvoert.

Artikel A1 – Toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen VD Creditmanagement en de Opdrachtgever, waaronder in ieder geval begrepen alle Offertes en Overeenkomsten.
2. De bepalingen in deze Algemene Voorwaarden gelden ook voor iedereen die voor VD Creditmanagement werkt of heeft gewerkt bij de uitvoering van de Opdracht. Dit omvat ook hulpkrachten en derden, zoals (samen)partners van VD Creditmanagement. Ook zij kunnen zich op deze bepalingen beroepen tegenover de Opdrachtgever.
3. Deze Algemene Voorwaarden gelden ook voor aanvullende Overeenkomsten en opvolgende Overeenkomsten

tussen VD Creditmanagement en de Opdrachtgever.

4. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn alleen geldig als VD Creditmanagement en de Opdrachtgever dit uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen. Tenzij uitdrukkelijk Schriftelijk anders is overeengekomen hebben deze afwijkingen van of aanvullingen op de Algemene voorwaarden slechts betrekking op de desbetreffende Overeenkomst.
5. Als VD Creditmanagement niet altijd strikte naleving van deze Algemene Voorwaarden eist, betekent dit niet dat de bepalingen niet van toepassing zijn of dat VD Creditmanagement op enige wijze het recht verliest om in andere gevallen strikte naleving van deze Algemene Voorwaarden te eisen.
6. In geval van tegenstrijdigheid tussen de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden, prevaleert de Overeenkomst boven deze Algemene Voorwaarden.
7. Als een bepaling uit deze Algemene Voorwaarden of een Overeenkomst nietig is, vernietigd wordt of om andere redenen niet kan worden toegepast, heeft VD Creditmanagement het recht deze te vervangen door een geldige bepaling die zoveel mogelijk past bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling. Alle overige bepalingen blijven onverminderd van kracht.

Artikel A2 – Totstandkoming van de Opdracht

1. VD Creditmanagement verstrekt aan de Opdrachtgever een Offerte met betrekking tot de door de Opdrachtgever gewenste werkzaamheden. In deze Offerte wordt een zo nauwkeurig mogelijke ureninschatting gegeven, samen met het geldende uurtarief. De uiteindelijke vergoeding is afhankelijk van het werkelijke aantal bestede uren.
2. Elk aanbod van VD Creditmanagement, inclusief Offertes en Overeenkomsten, is vrijblijvend, zelfs als er een termijn voor acceptatie is aangegeven. VD Creditmanagement kan zijn aanbod nog herroepen tot onverwijld na aanvaarding daarvan door de Opdrachtgever.
3. De Opdrachtgever kan VD Creditmanagement niet houden aan een aanbod met een duidelijke fout of vergissing. Ook kan de Opdrachtgever VD Creditmanagement niet houden aan een aanbod dat is gebaseerd op onjuiste of onvolledige gegevens van de Opdrachtgever.
4. De Offerte van VD Creditmanagement is gebaseerd op de door de Opdrachtgever verstrekte informatie. Als deze informatie onjuist blijkt te zijn of de omvang van de Werkzaamheden moet worden aangepast, behoudt VD Creditmanagement zich het recht voor om de ureninschatting en de bijbehorende vergoeding te wijzigen. Indien er een specifiek tijdstip voor voltooiing is afgesproken, zal VD Creditmanagement de Opdrachtgever informeren over de impact van de wijziging op dit tijdstip.
5. Een Overeenkomst tussen VD Creditmanagement en de Opdrachtgever komt tot stand wanneer de Opdrachtgever het aanbod van VD Creditmanagement op de aangewezen wijze heeft aanvaard of wanneer VD Creditmanagement op verzoek van de Opdrachtgever met de Werkzaamheden begint. Als de aanvaarding van de Opdrachtgever afwijkt van het aanbod, komt de Overeenkomst alleen tot stand als VD Creditmanagement hiermee instemt.
6. Als VD Creditmanagement een Schriftelijke bevestiging stuurt aan de Opdrachtgever na een mondeling gesloten Overeenkomst, wordt ervan uitgegaan dat deze bevestiging details van de Overeenkomst correct en volledig weergeeft. Mocht de Opdrachtgever het hier niet mee eens zijn, dan heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid om binnen twee (2) werkdagen na ontvangst van de bevestiging Schriftelijk en met redenen omkleed, bezwaar te maken bij VD Creditmanagement.
7. Aanbiedingen en Offertes zijn niet automatisch van toepassing op toekomstige Opdrachten. Een samengestelde Offerte verplicht VD Creditmanagement niet om een deel van de Offerte uit te voeren tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
8. Eventuele later gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen, evenals (mondelinge) afspraken en/of toezeggingen namens VD Creditmanagement, zijn alleen bindend als deze Schriftelijk zijn bevestigd door VD Creditmanagement.
9. Als de Overeenkomst wordt gewijzigd, aangevuld, of als er omstandigheden naar voren komen waarmee bij het sluiten van de Overeenkomst geen rekening is gehouden, kan dit invloed hebben op het tijdstip van voltooiing van de Werkzaamheden. VD Creditmanagement zal de Opdrachtgever in dat geval zo snel mogelijk hierover informeren.
10. Indien wijzigingen, aanvullingen van de Overeenkomst of onvoorziene omstandigheden financiële gevolgen hebben (meerwerk), zal VD Creditmanagement de Opdrachtgever hiervan tijdig op de hoogte stellen. VD Creditmanagement behoudt zich het recht voor om de ureninschatting aan te passen bij wijzigingen van de Overeenkomst. Als er een vaste prijs is overeengekomen, zal VD Creditmanagement aangeven in hoeverre de wijziging tot extra kosten leidt.
11. Indien de Opdracht niet binnen de ingeschatte uren kan worden voltooid, zal VD Creditmanagement dit zo spoedig mogelijk bespreken met de Opdrachtgever. In overleg wordt bepaald of extra uren worden ingezet. Meerwerk kan ook ontstaan door aanvullende Werkzaamheden buiten de oorspronkelijke opdracht. In dergelijke gevallen kunnen er bijkomende kosten in rekening worden gebracht.

Artikel A3 – Uitvoering Opdracht

1. VD Creditmanagement verbindt zich ertoe de Werkzaamheden uit te voeren conform de overeengekomen afspraken, met gebruikmaking van zijn expertise en vaardigheden, zoals van een professionele dienstverlener mag worden verwacht. De Werkzaamheden worden verricht op basis van een inspanningsverplichting, wat betekent dat VD Creditmanagement zich maximaal zal inspannen om de gewenste resultaten te bereiken, zoals het optimaliseren van het debiteurenbeheer van de Opdrachtgever. Echter, VD Creditmanagement geeft geen garantie op specifieke uitkomsten, zoals de betaling van een openstaande factuur door een debiteur.
2. VD Creditmanagement bepaalt de wijze waarop de Opdracht wordt uitgevoerd, waarbij zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de wensen van de Opdrachtgever. VD Creditmanagement heeft het recht om bepaalde Werkzaamheden te laten uitvoeren door een door VD Creditmanagement aangewezen deskundige of derde, niet behorende tot zijn eigen onderneming, indien dit wenselijk wordt geacht. In dat kader is VD Creditmanagement ook gerechtigd de voor deze Werkzaamheden relevante persoonsgegevens van de Opdrachtgever aan deze derde door te geven.
3. Bij het verstrekken van de Opdracht verleent de Opdrachtgever automatisch volmacht aan VD Creditmanagement om namens hem te communiceren met debiteuren. Belangrijke beslissingen, zoals het treffen van betalingsregelingen, worden altijd afgestemd met de Opdrachtgever. VD Creditmanagement houdt de Opdrachtgever op passende momenten op de hoogte van de voortgang en ondernomen stappen. Indien gewenst, kan de Opdrachtgever in cc worden opgenomen bij relevante correspondentie met debiteuren.
4. VD Creditmanagement zal naar beste vermogen de Werkzaamheden leveren volgens de overeengekomen specificaties. Wanneer er een tijdsplanning is afgesproken, worden de datums beschouwd als schattingen en zijn deze niet contractueel bindend, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen door beide Partijen. In gevallen waar geen tijdsplanning is afgesproken, wordt de uitvoering van de Werkzaamheden zonder vastgestelde termijn verricht.
5. Als de Opdrachtgever een vooruitbetaling moet doen of benodigde gegevens moet verstrekken voor de uitvoering van de Opdracht, begint de termijn voor het afronden van de Werkzaamheden pas wanneer de betaling volledig door VD Creditmanagement is ontvangen en de gegevens volledig aan VD Creditmanagement zijn geleverd.
6. VD Creditmanagement houdt in het kader van de Opdracht een werkdoossier aan met daarin kopieën van relevante stukken dat eigendom is van VD Creditmanagement.

Artikel A4 – Verplichtingen en verantwoordelijkheden Opdrachtgever

1. De Opdrachtgever dient mee te werken aan de uitvoering van de Werkzaamheden door VD Creditmanagement en zich in te spannen om deze samenwerking soepel te laten verlopen. Dit houdt onder meer in dat de Opdrachtgever tijdig de benodigde documenten en informatie in de juiste vorm beschikbaar stelt, en dat hij binnen twee (2) werkdagen reageert op vragen of verzoeken om documenten of informatie van VD Creditmanagement.
2. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het volledig en juist aanleveren van alle benodigde gegevens en documenten. VD Creditmanagement mag zonder nader onderzoek of nadere controles aannemen dat de door of namens de Opdrachtgever aangeleverde informatie en gegevens correct, compleet en legitiem verkregen zijn, en dat VD Creditmanagement deze informatie en gegevens mag gebruiken. De Opdrachtgever garandeert dat de door of namens hem aan VD Creditmanagement verstrekte gegevens en informatie juist, volledig, betrouwbaar en rechtmatig zijn, ook als deze via derden worden verstrekt of van derden afkomstig zijn. De Opdrachtgever verklaart zich te houden aan alle relevante wet- en regelgeving, inclusief die voor de verwerking van persoonsgegevens.
3. De Opdrachtgever is verplicht om VD Creditmanagement tijdig op de hoogte te stellen van alle relevante communicatie met debiteuren, mogelijke juridische stappen, mededelingen en eventuele (gedeeltelijke) betalingen met betrekking tot de overgedragen facturen. Het niet tijdig doorgeven van deze informatie kan leiden tot vertraging in de uitvoering van de Werkzaamheden, waarvoor VD Creditmanagement niet verantwoordelijk kan worden gehouden.
4. Indien een debiteur contact opneemt met de Opdrachtgever over een openstaande factuur, is de Opdrachtgever verplicht om de debiteur door te verwijzen naar VD Creditmanagement en zelf geen afspraken te maken of verdere communicatie met de debiteur aan te gaan, tenzij VD Creditmanagement en de Opdrachtgever in het specifieke geval anders overeenkomen.
5. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het bewaren van alle originele documenten en gegevens met betrekking tot debiteurenbeheer, zoals facturen, herinneringen, aanmaningen en alle communicatie met de debiteur en andere relevante stukken.
6. Als de Opdrachtgever zijn verplichtingen uit de eerder genoemde leden niet nakomt, behoudt VD Creditmanagement zich het recht voor om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en alle hieruit voortvloeiende schade en/of extra gemaakte kosten door te berekenen aan de Opdrachtgever.

Artikel A5 – Klachten over de Werkzaamheden

1. Een klacht met betrekking tot verrichte Werkzaamheden moet, op straffe van verval van alle aanspraken, binnen dertig (30) dagen na afronding van de Werkzaamheden Schriftelijk aan VD Creditmanagement worden gemeld. Als de Opdrachtgever aantoonbaar dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, moet de klacht binnen dertig (30) dagen na de ontdekking van het gebrek Schriftelijk worden gemeld.
2. Een klacht schort de betalingsverplichting van de Opdrachtgever niet op.
3. Bij een gegronde klacht heeft VD Creditmanagement de keuze uit de volgende opties: aanpassing van het in rekening gebrachte tarief, kosteloze verbetering of heruitvoering van de betreffende Werkzaamheden, of volledige of gedeeltelijke beëindiging van de Opdracht met evenredige terugbetaling van de reeds betaalde vergoeding.

Artikel A6 – Duur Overeenkomst en beëindiging van de Overeenkomst door Opdrachtgever

1. De Overeenkomst tussen VD Creditmanagement en de Opdrachtgever wordt aangegaan voor de duur van de specifieke Opdracht, tenzij de aard van de Overeenkomst anders vereist of Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk anders overeenkomen.
2. Indien de Opdrachtgever besluit om de Opdracht geheel of gedeeltelijk te annuleren, op te zeggen of te ontbinden, behoudt VD Creditmanagement het recht om de reeds gemaakte uren, uitgevoerde Werkzaamheden en eventuele kosten voor ingeschakelde externe diensten aan de Opdrachtgever door te berekenen tot het moment van beëindiging. De Opdrachtgever is minimaal 30% van de totaal afgesproken of geraamde vergoeding verschuldigd. Afhankelijk van de situatie kan VD Creditmanagement daarnaast aanspraak maken op een volledige schadevergoeding.

Artikel A7 – Tarieven en betaling

1. VD Creditmanagement heeft recht op de vergoeding en de kosten voor de gemaakte onkosten conform de Overeenkomst. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, is deze vergoeding niet afhankelijk van het resultaat van de Werkzaamheden van VD Creditmanagement.
2. De tarieven en kortingen die VD Creditmanagement hanteert, zijn de tarieven en kortingen die geldig zijn op de datum waarop de Overeenkomst wordt gesloten, tenzij Schriftelijk een andere afspraak is gemaakt tussen VD Creditmanagement en Opdrachtgever. De tarieven zijn exclusief omzetbelasting (btw) en eventuele andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd.
3. VD Creditmanagement behoudt zich het recht voor om op elk moment de afgesproken tarieven te verhogen.
4. Wanneer de Opdrachtgever de door VD Creditmanagement aangekondigde tariefstijging, die meer dan 15% bedraagt, niet wenst te accepteren, heeft de Opdrachtgever het recht om binnen acht (8) dagen na aankondiging van de prijswijziging door de VD Creditmanagement, de Overeenkomst Schriftelijk te ontbinden of de Opdracht te annuleren tegen de in de kennisgeving genoemde datum. Dit artikel geldt niet voor overeengekomen meerwerk of als de prijsverhoging het gevolg is van verhoogde btw of andere overheidsheffingen.
5. VD Creditmanagement heeft te allen tijde het recht om van Opdrachtgever een redelijke aanbetaling of extra zekerheid te eisen voor de nakoming van de betalingsverplichtingen. Indien de Opdrachtgever faalt in het tijdig voldoen aan dit verzoek, heeft VD Creditmanagement het recht om, zonder afbreuk te doen aan zijn andere rechten, de verdere uitvoering van de Opdracht onmiddellijk op te schorten en wordt alles wat de Opdrachtgever verschuldigd is aan VD Creditmanagement direct opeisbaar.
6. Alle facturen van VD Creditmanagement moeten binnen veertien (14) dagen na de factuurdatum daarvan of zo veel eerder als door VD Creditmanagement zal worden aangegeven, te worden voldaan op de door VD Creditmanagement aangegeven wijze zonder enig recht op korting en/of verrekening.
7. Mocht de Opdrachtgever bezwaar willen maken tegen het factuurbedrag, dan moet hij dit binnen vijf (5) dagen na de datum van de factuur Schriftelijk kenbaar maken aan VD Creditmanagement, anders vervalt dit recht. Bezwaren tegen de factuur schorten de betalingsverplichting van de Opdrachtgever niet op.
8. Zodra de in artikel A7.6 genoemde periode voorbij is, is de Opdrachtgever automatisch en zonder dat ingebrekestelling vereist zal zijn in verzuim. Op dat moment heeft VD Creditmanagement het recht om zijn Werkzaamheden voor de Opdrachtgever op te schorten.
9. Vanaf de dag dat het verzuim van de Opdrachtgever intreedt, is de Opdrachtgever over het openstaande bedrag de geldende wettelijke rente verschuldigd.
10. Als de Opdrachtgever verzuimt de verschuldigde bedragen te betalen, heeft VD Creditmanagement het recht om de vordering uit handen te geven. Alle door VD Creditmanagement voor het incasso te maken kosten, zowel in als buiten rechten zijn voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten bedragen ten minste 15% van het door de Opdrachtgever aan VD Creditmanagement verschuldigde bedrag met een minimum van € 75,-, met

dien verstande dat ten nadele van een natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf niet wordt afgeweken van het ter zake bepaalde in de Wet Incassokosten (WIK) en het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

11. Betaling door de Opdrachtgever worden eerst in mindering gebracht op de kosten, vervolgens op de rente, en ten slotte op het openstaande hoofdbedrag. De betalingen worden steeds gebruikt om de oudste openstaande vordering weg te strepen.
12. In geval van liquidatie, faillissement, besluit of surseance van betaling van de Opdrachtgever zijn de vorderingen van VD Creditmanagement direct opeisbaar.
13. VD Creditmanagement heeft het recht om alle documenten of materialen die voor de Opdrachtgever zijn gemaakt of bewerkt, achter te houden totdat de Opdrachtgever alle verschuldigde bedragen met betrekking tot de uitvoering of vroegtijdige beëindiging van de Opdracht heeft betaald, tenzij het duidelijke belang van de Opdrachtgever zich hiertegen verzet.

Artikel A8 – Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. VD Creditmanagement is, onverminderd het bepaalde in het overige van deze Algemene Voorwaarden en met name het bepaalde in lid 2, tegenover de Opdrachtgever slechts aansprakelijk voor directe schade die de Opdrachtgever lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van VD Creditmanagement in de nakoming van de Overeenkomst. Onder toerekenbare tekortkoming moet worden verstaan een tekortkoming die een goed en zorgvuldig handelend vakgenoot kan en behoort te vermijden, één en ander met inachtneming van normale oplettendheid en de voor de uitvoering van de Overeenkomst vereiste vakkennis en middelen. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - de redelijke kosten voor het vaststellen van de oorzaak en omvang van de schade, voor zover deze betrekking hebben op schade zoals bedoeld in deze voorwaarden;
 - de redelijke kosten om de gebrekkige prestatie van VD Creditmanagement in overeenstemming te brengen met de Overeenkomst, voor zover deze aan VD Creditmanagement kunnen worden toegerekend.
 - de redelijke kosten gemaakt om schade te voorkomen of te beperken, voor zover de Opdrachtgever kan aantonen dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade zoals bedoeld in dit artikel.
2. Iedere aansprakelijkheid van VD Creditmanagement is te allen tijde beperkt tot een bedrag dat in dat geval op grond van de door VD Creditmanagement gesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald, waaronder het eigen risico dat VD Creditmanagement in verband met die verzekering draagt. Als om welke reden dan ook geen uitkering op grond van de verzekering wordt verstrekt, geldt dat iedere aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat over de laatste twee kalendermaanden aan de Opdrachtgever is gefactureerd, exclusief omzetbelasting.
3. VD Creditmanagement is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor:
 - enige schade die het resultaat is van (i) het niet nakomen door de Opdrachtgever van de verplichting tot het verstrekken van documenten en gegevens zoals uiteengezet in artikel A4.1, of (ii) het feit dat de door de Opdrachtgever aangeleverde informatie incorrect of incompleet is zoals uiteengezet in artikel A4.2;
 - indirecte schade, waaronder mede begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade als gevolg van vertragingen in betalingen door debiteuren, wat kan leiden tot bedrijfsstagnatie;
 - schade bij de Opdrachtgever of derden die het gevolg is van het handelen of nalaten van door VD Creditmanagement ingeschakelde hulppersonen (uitgezonderd werknemers van VD Creditmanagement);
 - schade die ontstaat ten gevolge van het voldoen door VD Creditmanagement aan de voor hem geldende wet- en regelgeving.
4. VD Creditmanagement heeft altijd het recht om de schade van de Opdrachtgever zoveel mogelijk te minimaliseren of te herstellen, waarbij van de Opdrachtgever verwacht wordt dat hij hieraan zijn volledige medewerking verleent.
5. De Opdrachtgever vrijwaart VD Creditmanagement van eventuele aanspraken van derden die schade lijden in verband met de uitvoering van de Overeenkomst en waarvan de oorzaak aan de Opdrachtgever toerekenbaar is. Als VD Creditmanagement hierdoor door derden wordt aangesproken, moet de Opdrachtgever VD Creditmanagement zowel buiten als in rechte bijstaan en direct alles doen wat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden. Als de Opdrachtgever nalaat adequate maatregelen te nemen, is VD Creditmanagement zonder ingebrekestelling gerechtigd zelf maatregelen te treffen. Alle kosten en schade die hierdoor ontstaan voor VD Creditmanagement en/of derden zijn volledig voor rekening en risico van de Opdrachtgever.
6. De beperking van aansprakelijkheid vastgesteld in dit artikel is niet van toepassing in gevallen van schade veroorzaakt door opzettelijke of bewust roekeloze handelingen van VD Creditmanagement.
7. Tenzij in deze Algemene Voorwaarden anders is bepaald, vervallen alle rechtsvorderingsrechten tegenover VD Creditmanagement één jaar nadat de Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met het bestaan van deze rechten.

Artikel A9 – Overmacht

1. Als VD Creditmanagement door overmacht (zoals bedoeld in artikel 6:75 BW) niet aan zijn verplichtingen kan voldoen, worden deze verplichtingen opgeschort. Overmacht omvat elke situatie buiten de controle van VD Creditmanagement die de uitvoering van de Werkzaamheden ernstig belemmert. Dit omvat onder meer ziekte van Robert van Doremalen, epidemieën en pandemieën, overheidsmaatregelen die de Werkzaamheden belemmeren en onvoorziene technische storingen of andere bedrijfsstoringen die de Werkzaamheden belemmeren.
2. VD Creditmanagement heeft het recht om een beroep te doen op overmacht, zelfs als de situatie die de overmacht veroorzaakt na de verwachte levering van de prestatie optreedt.
3. Als de overmacht de uitvoering van de Overeenkomst permanent onmogelijk maakt of langer dan drie maanden aanhoudt, hebben beide Partijen het recht om de Overeenkomst zonder tussenkomst van de rechter te ontbinden.
4. Indien VD Creditmanagement bij het begin van de overmacht al deels aan zijn verplichtingen heeft voldaan of slechts gedeeltelijk kan voldoen, heeft hij het recht om het reeds uitgevoerde deel apart te factureren alsof het een zelfstandige Overeenkomst betreft.
5. Hoewel VD Creditmanagement zich zal inspannen om eventuele schade bij de Opdrachtgever in geval van overmacht zoveel mogelijk te beperken, komt schade veroorzaakt door overmacht, ongeacht het bovenstaande, niet voor vergoeding in aanmerking.

Artikel A10 – Opschorting en ontbinding door VD Creditmanagement

1. VD Creditmanagement is, indien de omstandigheden van het geval dat redelijkerwijs rechtvaardigen, bevoegd de uitvoering van de Overeenkomst, zonder rechterlijke tussenkomst op te schorten of de Overeenkomst met directe ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien en voor zover de Opdrachtgever zijn verplichtingen uit de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, dan wel na het sluiten van de Overeenkomst VD Creditmanagement ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen. Indien de nakoming van de verplichtingen van de Opdrachtgever ten aanzien waarvan hij tekortschiet of dreigt te kort te schieten, niet blijvend onmogelijk is, ontstaat de bevoegdheid tot ontbinding pas nadat de Opdrachtgever Schriftelijk door VD Creditmanagement in gebreke is gesteld, in welke ingebrekestelling een redelijke termijn is vermeld waarbinnen de Opdrachtgever zijn verplichtingen (alsnog) kan nakomen en de nakoming na verstrijken van de laatstbedoelde termijn nog steeds is uitgebleven.
2. Indien de Opdrachtgever zijn onderneming liquideert of overdraagt aan een derde, in staat van faillissement verkeert, (voorlopige) surseance van betaling heeft aangevraagd, enig beslag op zijn goederen is gelegd, alsook in geval waarin de Opdrachtgever anderszins niet vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, is VD Creditmanagement gerechtigd om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, tenzij de Opdrachtgever al genoeg zekerheid voor de nakoming van zijn betalingsverplichtingen uit de Overeenkomst heeft gesteld.
3. VD Creditmanagement is daarnaast bevoegd om de Overeenkomst, al dan niet in zijn geheel, onmiddellijk en Schriftelijk op te zeggen indien hij oordeelt dat (i) het onmogelijk is geworden de Werkzaamheden uit te voeren volgens de relevante ethische normen en professionele standaarden, (ii) er informatie naar voren komt na het accepteren of voortzetten van de Opdracht die, bij bekendheid op het moment van acceptatie of voortzetting, VD Creditmanagement zou hebben doen besluiten de Opdracht niet te accepteren of onder andere voorwaarden uit te voeren, tenzij VD Creditmanagement de Opdracht op een geschikte wijze kan aanpassen.
4. De Opdrachtgever maakt nooit aanspraak op enige vorm van schadevergoeding in verband met het door VD Creditmanagement op grond van dit artikel uitgeoefende opschortings-, opzeggings- of ontbindingsrecht.
5. Wanneer VD Creditmanagement de Overeenkomst onder dit artikel ontbindt, worden alle vorderingen op de Opdrachtgever direct opeisbaar.

Artikel A11 - Geheimhouding

1. VD Creditmanagement zal alle door of namens de Opdrachtgever verstrekte Vertrouwelijke Informatie geheimhouden tegenover derden die niet betrokken zijn bij de uitvoering van de Opdracht. Deze verplichting vervalt alleen indien VD Creditmanagement wettelijk of beroepsmatig verplicht is tot openbaarmaking, of wanneer de Opdrachtgever Schriftelijk toestemming heeft gegeven om de geheimhoudingsplicht op te heffen. De geheimhoudingsplicht geldt ook voor de resultaten die voortvloeien uit de verwerking van de verstrekte gegevens.
2. De geheimhoudingsplicht sluit niet uit dat VD Creditmanagement binnen de eigen organisatie of met bij de Opdracht betrokken Partijen vertrouwelijk overleg pleegt, voor zover dit noodzakelijk is voor de zorgvuldige uitvoering van de Opdracht of om te voldoen aan wettelijke verplichtingen.
3. VD Creditmanagement heeft het recht om tijdens de uitvoering van de Opdracht verkregen informatie te gebruiken

in juridische procedures waarin zij voor zichzelf optreedt, indien deze informatie naar redelijke inschatting relevant kan zijn.

4. Zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van VD Creditmanagement mag de Opdrachtgever de inhoud van rapporten, documenten of andere uitingen van VD Creditmanagement niet openbaar maken of aan derden verstrekken, tenzij dit noodzakelijk is op grond van de Overeenkomst, voor het verkrijgen van deskundig advies over de Werkzaamheden van VD Creditmanagement, op grond van een wettelijke of beroepsverplichting, of in een juridische procedure waarin de Opdrachtgever zelf optreedt.
5. VD Creditmanagement behoudt het recht om de naam van de Opdrachtgever en een algemene omschrijving van de verrichte Werkzaamheden kenbaar te maken aan zakelijke relaties om haar ervaring aan te tonen.

Artikel A12 – Bescherming persoonsgegevens (AVG)

1. Als VD Creditmanagement persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) verwerkt, bepaalt hij zowel het doel als de wijze van verwerking. In die context fungeert VD Creditmanagement als verwerkingsverantwoordelijke volgens de AVG. Voor situaties waarin VD Creditmanagement als verwerker optreedt in plaats van verwerkingsverantwoordelijke, zijn de bijzondere bepalingen uit Module B van deze Algemene Voorwaarden van toepassing.
2. In gevallen van gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid zullen beide Partijen de persoonsgegevens zorgvuldig en in overeenstemming met de toepasselijke privacyregelgeving en overige relevante wetgeving verwerken.
3. De verwerking van persoonsgegevens door VD Creditmanagement gebeurt altijd in lijn met de geldende privacywetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG). De wijze waarop VD Creditmanagement persoonsgegevens verzamelt, verwerkt en beschermt, wordt verder toegelicht in de privacyverklaring, die gepubliceerd is op de website.
4. VD Creditmanagement kan persoonsgegevens delen met derden die worden ingezet ter ondersteuning van de dienstverlening, mits dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeengekomen Werkzaamheden en in overeenstemming met de relevante privacyregels. Dit is bijvoorbeeld het geval als VD Creditmanagement het dossier in samenspraak met Opdrachtgever overdracht aan een advocaat.
5. De Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de naleving van alle toepasselijke privacywetgeving en garandeert dat het verstrekken van persoonsgegevens aan VD Creditmanagement rechtmatig is. Dit houdt onder andere in dat de Opdrachtgever verplicht is de betrokken personen te informeren over de verstrekking van hun persoonsgegevens aan VD Creditmanagement en de verwerking daarvan in het kader van de uitvoering van de Opdracht.
6. Bij een beveiligingsincident waarbij persoonsgegevens verloren gaan of onbevoegde toegang tot deze gegevens is verkregen (datalek), zullen VD Creditmanagement en de Opdrachtgever elkaar onmiddellijk na ontdekking informeren. De Partijen zullen gezamenlijk overleggen over de afhandeling van het incident, waarbij de geldende regels voor beveiligingsincidenten en de meldplicht datalekken worden gevolgd.
7. VD Creditmanagement neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen vernietiging, verlies, aanpassing, onbevoegde toegang of openbaarmaking. Deze maatregelen worden afgestemd op de aard van de persoonsgegevens en de risico's die aan de verwerking zijn verbonden.

Artikel A13 – Intellectueel eigendom

1. Alle intellectuele eigendomsrechten die voortvloeien uit de door VD Creditmanagement verrichte Werkzaamheden, zoals auteursrechten, komen toe aan VD Creditmanagement. Dit omvat bijvoorbeeld het auteursrecht op documenten die in opdracht van de Opdrachtgever zijn opgesteld, zoals een creditpolicy. Intellectuele eigendomsrechten die voor het begin van de Opdracht al eigendom waren van de Opdrachtgever, blijven eigendom van de Opdrachtgever.
2. VD Creditmanagement verleent de Opdrachtgever een gebruiksrecht met betrekking tot de auteursrechten op de resultaten van de verrichte Werkzaamheden. Dit recht geldt uitsluitend voor het gebruik van de resultaten binnen het overeengekomen doel van de Opdracht. Elk gebruik buiten dit doel of het delen van de resultaten met derden vereist de schriftelijke toestemming van VD Creditmanagement.

Artikel A14 – Overige bepalingen

1. De Opdrachtgever mag zonder voorafgaande Schriftelijke goedkeuring van VD Creditmanagement zijn rechten of enige verplichtingen die voortkomen uit de relatie met VD Creditmanagement niet geheel of gedeeltelijk overdragen aan derden of door derden laten uitvoeren.

2. VD Creditmanagement heeft het recht om deze Algemene Voorwaarden eenzijdig aan te passen. Toekomstige wijzigingen worden van kracht zodra deze expliciet aan de Opdrachtgever zijn medegedeeld.

Artikel A15 – Toepasselijk recht en forumkeuze

1. Op de rechtsbetrekkingen tussen VD Creditmanagement en de Opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen tussen VD Creditmanagement en de Opdrachtgever worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van VD Creditmanagement.

Module B – Bijzondere bepalingen verwerking persoonsgegevens

Artikel B1 – Toepasselijkheid Module B

1. De bijzondere bepalingen voor de verwerking van persoonsgegevens in deze module gelden, naast de algemene bepalingen in Module A van deze Algemene Voorwaarden, wanneer VD Creditmanagement als verwerker van persoonsgegevens optreedt tijdens het uitvoeren van de Werkzaamheden. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer VD Creditmanagement in opdracht van een Opdrachtgever contact opneemt met debiteuren over openstaande facturen en hierbij documenten ontvangt die persoonsgegevens bevatten. VD Creditmanagement is in dat geval verplicht afspraken met Opdrachtgever over deze verwerking.
2. VD Creditmanagement zal de aangeleverde persoonsgegevens uitsluitend verwerken volgens de instructies van de Opdrachtgever. De verwerking vindt plaats in overeenstemming met de privacyverklaring van VD Creditmanagement en de bepalingen uit de verwerkingsovereenkomst die zijn opgenomen in deze Algemene Voorwaarden.

Artikel B2 - Definities

1. De in Module B gebruikte begrippen die overeenkomen met de definities uit artikel 4 van de AVG, worden geïnterpreteerd volgens de betekenis die de AVG aan deze definities toekent. Indien een definitie in enkelvoud is weergegeven, omvat deze ook het meervoud en omgekeerd, tenzij anders aangegeven of duidelijk blijkt uit de context.
2. Waar wordt gesproken over de AVG wordt de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) bedoeld.
3. Wanneer de Opdrachtgever VD Creditmanagement opdracht geeft om persoonsgegevens te verwerken, bijvoorbeeld in het kader van debiteurenbeheer, fungeert VD Creditmanagement als **verwerker** en de Opdrachtgever als **verwerkingsverantwoordelijke**. De in deze module opgenomen afspraken vormen de **verwerkersovereenkomst** die VD Creditmanagement op grond van artikel 28 lid 3 van de AVG met zijn Opdrachtgever moet sluiten. Een **sub-verwerker** is een derde partij die door VD Creditmanagement wordt ingeschakeld voor specifieke verwerkingsactiviteiten, zoals een softwareleverancier voor cloudopslag.

Artikel B3 – Algemene bepalingen

1. De afspraken in deze verwerkingsovereenkomst vormen een aanvulling op de Overeenkomst tussen VD Creditmanagement en de Opdrachtgever en vervangen eerdere afspraken met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens door VD Creditmanagement in opdracht van de Opdrachtgever.
2. VD Creditmanagement verwerkt persoonsgegevens namens de Opdrachtgever, in opdracht en volgens de instructies van de Opdrachtgever. De opdracht en eventuele instructies zijn vastgelegd in de Overeenkomst tussen VD Creditmanagement en de Opdrachtgever. Persoonsgegevens die van of via de Opdrachtgever worden verkregen, worden uitsluitend verwerkt in het kader van de overeengekomen Werkzaamheden en nooit voor andere doeleinden, tenzij wettelijk vereist. In dat geval wordt de Opdrachtgever op de hoogte gebracht van de wettelijke verplichting, tenzij de wet dit verbiedt.
3. Zowel VD Creditmanagement als de Opdrachtgever zijn verplicht om persoonsgegevens te verwerken in overeenstemming met de AVG en overige toepasselijke wet- en regelgeving.

Artikel B4 – Verwerking van persoonsgegevens

1. VD Creditmanagement verwerkt in opdracht van de Opdrachtgever de volgende persoonsgegevens: voor- en achternaam, geslacht, geboortedatum, functietitel, organisatienaam, adresgegevens, telefoonnummer, e-mailadres, bankrekeningnummer, factuuradres, bankrekeningnummer(s), betalingsgegevens, factuurgegevens, eventuele inhoud van correspondentie. Wij verwerken in opdracht van onze Opdrachtgever geen bijzondere categorieën van persoonsgegevens, tenzij daar op initiatief van de Opdrachtgever schriftelijke afspraken over zijn gemaakt.
2. VD Creditmanagement verwerkt in opdracht van Opdrachtgever de volgende categorieën betrokkenen: debiteuren van Opdrachtgever en medewerkers die werkzaam zijn voor deze debiteur.
3. VD Creditmanagement verwerkt persoonsgegevens voor Opdrachtgever voor de volgende doeleinden: het uitvoeren van creditmanagement en debiteurenbeheer voor Opdrachtgever en alle daaraan verwante dienstverlening.

Artikel B5 – Verlenen van bijstand

1. Voor zover de aard van de verwerking en de informatie waarover VD Creditmanagement beschikt dit toelaten, zal VD Creditmanagement de Opdrachtgever ondersteunen bij het nakomen van de verplichtingen uit artikelen 32 tot en met 36 van de AVG.
2. VD Creditmanagement zal, voor zover mogelijk, de Opdrachtgever bijstaan wanneer een betrokkene zijn rechten onder de AVG ten opzichte van de Opdrachtgever uitoefent.
3. Indien VD Creditmanagement een verzoek ontvangt van een betrokkene die zijn rechten onder de AVG wil uitoefenen, zal dit verzoek worden doorgestuurd naar de Opdrachtgever. VD Creditmanagement zal niet inhoudelijk reageren op het verzoek, maar de betrokkene wel informeren over de doorzending naar de Opdrachtgever. De redelijke kosten die VD Creditmanagement maakt voor het verlenen van bijstand zoals beschreven in dit artikel, zullen aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Artikel B6 – Toegang tot persoonsgegevens

1. VD Creditmanagement beperkt de toegang tot persoonsgegevens voor subverwerkers, derden en andere ontvangers tot een minimum. Alleen partijen die voor de uitvoering van de Overeenkomst toegang moeten hebben tot de persoonsgegevens, krijgen deze toegang. Deze partijen zijn gebonden aan een geheimhoudingsplicht.

Artikel B7 – Sub-verwerkers

1. De Opdrachtgever geeft VD Creditmanagement algemene toestemming om sub-verwerkers in te schakelen. VD Creditmanagement informeert de Opdrachtgever uiterlijk 7 kalenderdagen van tevoren over wijzigingen met betrekking tot de toevoeging of vervanging van sub-verwerkers. De Opdrachtgever heeft vervolgens 7 kalenderdagen de tijd om schriftelijk bezwaren te maken tegen deze toevoeging of vervanging. In dat geval zal VD Creditmanagement met de Opdrachtgever in overleg treden. VD Creditmanagement legt de verplichtingen die voortvloeien uit deze Algemene Voorwaarden met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens op aan de ingeschakelde sub-verwerkers en zorgt ervoor dat zij deze verplichtingen naleven.

Artikel B8 – Beveiliging

1. VD Creditmanagement neemt technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of andere vormen van onrechtmatige verwerking. De getroffen maatregelen zijn beschreven in de privacyverklaring, die beschikbaar is op de website van VD Creditmanagement. VD Creditmanagement behoudt zich het recht voor om de privacyverklaring eenzijdig te wijzigen. In geval van ingrijpende wijzigingen wordt de Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld.

Artikel B9 – Melding van vermoeden van misbruik en auditprocedure

1. Als de Opdrachtgever een concreet vermoeden heeft van misbruik van persoonsgegevens, moet dit schriftelijk aan VD Creditmanagement worden gemeld. VD Creditmanagement krijgt vervolgens 14 kalenderdagen de tijd om dit vermoeden schriftelijk te weerleggen. Indien de Opdrachtgever van mening is dat het vermoeden onvoldoende is weerlegd, kan een audit worden uitgevoerd. Deze audit dient minimaal 30 kalenderdagen van tevoren schriftelijk te worden aangekondigd en wordt uitgevoerd door een onafhankelijke, deskundige derde die gebonden is aan een geheimhoudingsplicht. De audit is beperkt tot de persoonsgegevens die VD Creditmanagement in opdracht van de Opdrachtgever verwerkt. Het auditrapport met de bevindingen moet binnen 7 kalenderdagen na ontvangst worden verzonden naar VD Creditmanagement. De kosten van de audit zijn voor rekening van de Opdrachtgever.
2. Indien tijdens de audit wordt vastgesteld dat VD Creditmanagement niet voldoet aan de bepalingen van de

Overeenkomst of deze voorwaarden voor de verwerking van persoonsgegevens, wordt een redelijke termijn van minimaal 30 kalenderdagen gegund om de tekortkomingen te herstellen.

Artikel B10 – Meldplicht datalekken

1. Wanneer VD Creditmanagement kennisneemt van een datalek, zal de Opdrachtgever zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 48 uur, hiervan schriftelijk op de hoogte worden gesteld. Indien niet direct alle noodzakelijke informatie beschikbaar is, wordt de informatie over het datalek in stappen verstrekt.
2. Bij een datalek informeert VD Creditmanagement de Opdrachtgever over de (vermeende) oorzaak, de mogelijke gevolgen (voor zover bekend) en de (voorgestelde) oplossing.

Artikel B11 – Meldplicht datalekken

1. Verwerker moet de Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk en in elk geval binnen 24 uur na ontdekking informeren over elke beveiligingsinbreuk die invloed heeft of kan hebben op de Verwerking van Persoonsgegevens.
2. Verwerker dient daarbij in ieder geval de volgende informatie te verstrekken: (i) de aard van de inbreuk, met waar mogelijk een vermelding van de categorieën Betrokkenen en een schatting van hun aantal; (ii) de getroffen of mogelijk getroffen Persoonsgegevens, inclusief een schatting van de hoeveelheid; (iii) de vastgestelde en verwachte gevolgen van de inbreuk voor de Verwerking van de Persoonsgegevens en de Betrokkenen; en (iv) de maatregelen die Verwerker heeft genomen of zal nemen om de inbreuk aan te pakken, inclusief stappen om eventuele negatieve gevolgen te beperken.
3. De melding zoals bedoeld in de eerste bepaling zal door Verwerker worden gericht aan een door de Verwerkingsverantwoordelijke aangewezen contactpersoon. Verwerkingsverantwoordelijke zal Verwerker Schriftelijk informeren over de contactgegevens van deze persoon. De melding zal zowel telefonisch als per e-mail plaatsvinden. Na ontvangst van de melding zal de Verwerkingsverantwoordelijke de Verwerker informeren over de wijze waarop een eventueel datalek zal worden gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens.
4. Verwerker erkent dat de Verwerkingsverantwoordelijke wettelijk verplicht kan zijn om een beveiligingsinbreuk die betrekking heeft op de Persoonsgegevens die door Verwerker worden Verwerkt, te melden aan Betrokkenen en/of autoriteiten. Een dergelijke melding door de Verwerkingsverantwoordelijke zal niet worden beschouwd als een tekortkoming of onrechtmatige handeling. Verwerker zal alle nodige maatregelen nemen om de (mogelijke) schade van een beveiligingsinbreuk te beperken en zal de Verwerkingsverantwoordelijke ondersteunen bij meldingen aan Betrokkenen en/of autoriteiten.
5. Verwerker zal ervoor zorgen dat mogelijk bewijsmateriaal met betrekking tot de inbreuk, zoals logbestanden, analyses van netwerkverkeer en toegangscontroledata, zoveel mogelijk wordt bewaard en desgevraagd aan de Verwerkingsverantwoordelijke wordt verstrekt.

Artikel B12 – Duur en beëindiging verwerkersovereenkomst

1. De verwerkersovereenkomst blijft van toepassing zolang de overeenkomst tussen VD Creditmanagement en de Opdrachtgever voortduurt en, bij afwezigheid daarvan, zolang de samenwerking tussen partijen voortduurt. Zodra de overeenkomst, om welke reden en op welke wijze dan ook, is beëindigd, zal VD Creditmanagement op verzoek van de Opdrachtgever alle persoonsgegevens die in opdracht zijn verwerkt, retourneren. Indien geen verzoek wordt gedaan, worden de persoonsgegevens uiterlijk 90 kalenderdagen na beëindiging van de overeenkomst verwijderd en/of vernietigd.

Artikel B13 – Slotbepaling

1. De bepalingen in de Algemene Voorwaarden met betrekking tot aansprakelijkheid, overmacht, geheimhouding, wijzigingen, toepasselijk recht en overige relevante bepalingen zijn onverminderd van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens door VD Creditmanagement in opdracht van de Opdrachtgever.