

## Algemene voorwaarden

### 1. Algemeen

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Comfoor B.V. statutair gevestigd te Doesburg, optreedt als verkoper en leverancier van zaken of als verrichter van diensten, hierna te noemen 'verkoper'. Afwijking van deze algemene voorwaarden kan alleen schriftelijk worden overeengekomen. Algemene voorwaarden van de koper, onder welke benaming ook, zijn niet van toepassing. Onder 'koper' wordt in deze algemene voorwaarden verstaan elke opdrachtgever die aan de verkoper een opdracht verstrekt tot het leveren van zaken, tot vervaardiging van zaken of tot het verrichten van (onder meer technische of administratieve) diensten. Indien de koper eenmaal een overeenkomst met de verkoper heeft gesloten onder de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden, zijn deze algemene voorwaarden ook op iedere volgende overeenkomst met de koper van toepassing, ook als bij het sluiten van de betreffende overeenkomst een verwijzing daarnaar niet uitdrukkelijk heeft plaatsgevonden. De bedingen in deze algemene voorwaarden zijn mede gemaakt ten behoeve van bestuurders en werknemers van de verkoper en eventuele andere bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken hulppersonen. De verkoper heeft het recht om deze algemene voorwaarden te wijzigen. De koper wordt geacht iedere wijziging van deze algemene voorwaarden te hebben geaccepteerd, indien deze binnen zeven dagen na schriftelijke kennisgeving van de wijzigingen door de verkoper haar bezwaren niet schriftelijk bij de verkoper heeft gemeld. Voor zover deze algemene voorwaarden zijn vertaald in een andere dan de Nederlandse taal, is de Nederlandse tekst bij verschillen steeds beslissend.

### 2. Aanbiedingen

Alle mondelinge en schriftelijke aanbiedingen van de verkoper zijn vrijblijvend en kunnen door de verkoper te allen tijde worden herroepen, ook nadat het aanbod door de koper is aanvaard, tenzij uit de aanbieding het tegendeel uitdrukkelijk blijkt. In aanbiedingen, prijslijsten en andere documentatie van de verkoper voorkomende gegevens, zoals afbeeldingen, tekeningen, berekeningen, maten en gewichtsopgaven zijn voor de verkoper niet bindend. Geringe in de handel toelaatbaar geachte of technisch niet te vermijden afwijkingen in kleur of uitvoering worden voorbehouden.

### 3. Orders

De overeenkomst met de koper komt tot stand wanneer de verkoper binnen acht dagen, nadat hij opdracht tot levering ontvangen heeft, deze schriftelijk per post of per e-mail heeft bevestigd of wanneer de verkoper de door hem schriftelijk uitgebrachte offerte, door de koper ondertekend, heeft terugontvangen. Voor opdrachten, voor welke naar hun aard en omvang een schriftelijke offerte c.q. orderbevestiging ongebruikelijk is, wordt de overeenkomst geacht tot stand te zijn gekomen op de dag, dat de order via post, e-mail of telefoon door de verkoper is ontvangen en aanvaard ter onverwijldte uitvoering. Mondelinge toezeggingen door en afspraken met ondergeschikten binden de verkoper niet dan nadat en voor zover zij door een namens de verkoper bevoegd te handelen persoon schriftelijk zijn bevestigd.

### 4. Prijzen

Prijzen gelden voor levering af magazijn verkoper (EXW, Incoterms<sup>®</sup> 2020), exclusief omzetbelasting, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Indien drie maanden na de datum van

de overeenkomst een of meer der kostprijsfactoren een verhoging ondergaat, ook al geschiedt dit als gevolg van voorzienbare omstandigheden, is de verkoper gerechtigd de overeengekomen prijs dienovereenkomstig te verhogen. Verpakking is in de prijs inbegrepen. De wijze van verpakking wordt door de verkoper bepaald.

## 5. Aflevering

Levering geschiedt af magazijn verkoper (EXW, Incoterms ® 2020). Indien met de verkoper aflevering huis koper is overeengekomen geschiedt het vervoer voor rekening van de koper, doch voor risico van de verkoper. De vervoerskosten worden afzonderlijk op de factuur aan de koper in rekening gebracht.

## 6. Leveringstermijnen

Leveringstermijnen worden door de verkoper bij benadering opgegeven en zijn derhalve geen fatale termijnen.

De leveringstermijn gaat in zodra en nadat de verkoper de opdracht heeft aanvaard en hij de volledige gegevens en al hetgeen de koper volgens de overeenkomst bij vooruitbetaling dient te voldoen, heeft ontvangen. De verkoper is te allen tijde gerechtigd in gedeelten te leveren. Zodra de verkoper kennis draagt van feiten en/of omstandigheden die realisering van de levering op of binnen de opgegeven termijn onmogelijk maken zal hij de koper hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen onder vermelding van een nieuwe termijn. Indien de verhindering van de nakoming ook na de nieuwe door de verkoper opgegeven termijn aanhoudt heeft de koper het recht de verkoper in gebreke te stellen, na verloop van welke termijn, indien de niet-nakoming aanhoudt, de koper het recht heeft de overeenkomst, mits onverwijld, te ontbinden, zonder dat de verkoper of de koper tot enigerlei schadevergoeding is gehouden.

## 7. Risico en eigendom

Zodra de bestelde zaken door de verkoper zijn afgeleverd zijn zij voor risico van de koper. Indien de koper de zaken niet in ontvangst neemt, zal de verkoper deze voor rekening en risico van de koper opslaan onder kennisgeving aan de koper, onverminderd het recht van de verkoper tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan met behoud van zijn recht op schadevergoeding. De verkoper behoudt zich de eigendom voor van alle door haar aan de koper krachtens enige overeenkomst geleverde zaken en nog te leveren zaken totdat de koopprijs voor al deze zaken uit enige overeenkomst geheel is voldaan. Indien de verkoper in het kader van deze overeenkomst(en) ten behoeve van de koper door de koper te vergoeden werkzaamheden verricht of zal verrichten, geldt de voorbehouden eigendom voornoemd totdat de koper ook deze vorderingen van de verkoper geheel heeft voldaan. Tevens geldt de voorbehouden eigendom voor de vorderingen, die de verkoper op de koper mocht verkrijgen wegens tekortschieten van de koper in één of meer van zijn verplichtingen uit de hiervoor bedoelde overeenkomsten jegens de verkoper. Het staat de koper vrij om de van de verkoper gekochte zaken in de normale uitoefening van zijn bedrijf aan derden te verkopen.

## 8. Betaling

Betaling van de facturen van de verkoper geschiedt zonder enige aftrek, verrekening of opschorting binnen 30 dagen na factuurdatum op de in de factuur aangegeven wijze. Deze betalingstermijn is een fatale termijn. In geval van aflevering in gedeelten is de verkoper gerechtigd elke deellevering afzonderlijk aan de koper te factureren en daarvoor betaling te verlangen. Levering onder rembours wordt voorbehouden. Bij weigering van de rembourszending is de koper verplicht alle hieruit voor de verkoper voortvloeiende kosten te vergoeden, indien de verkoper de koper van de levering onder rembours vooraf in kennis heeft gesteld. Indien de kredietwaardigheid

van de koper daartoe redelijkerwijs aanleiding geeft kan de verkoper te allen tijde nadere zekerheid verlangen, bij gebreke waarvan de verkoper de uitvoering van de overeenkomst mag opschorten.

Door de koper gedane betalingen strekken steeds ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt de koper dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur. Indien de koper niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, wordt hij geacht van rechtswege in verzuim te zijn, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, en heeft de verkoper het recht de koper vanaf de vervalddag rente in rekening te brengen gelijk aan de met 2% verhoogde wettelijke handelsrente voor de duur van het verzuim en tevens alle op de inning van zijn vordering vallende gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten.

De buitengerechtelijke kosten zijn gelijk aan het bedrag van de incassokosten volgens het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten te vermeerderen met 10% te berekenen over dat bedrag en met een minimum van € 500,-. Indien de verkoper aantoonbaar hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijze noodzakelijk waren, worden deze werkelijke kosten door koper aan verkoper vergoed.

De in rekening gebrachte prijs is terstond opeisbaar als de koper faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of verkrijgt, op de koper de schuldsaneringsregeling ingevolge de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen van toepassing wordt verklaard, beslag op het geheel of een gedeelte van de goederen van de koper wordt gelegd, de koper komt te overlijden of wordt ontbonden, de koper onder curatele of bewind wordt gesteld, of na het sluiten van de Overeenkomst aan de verkoper andere omstandigheden ter kennis komen die de verkoper goede grond geven te vrezen dat de koper niet aan haar verplichtingen zal voldoen.

## 9. Klachten en garantie

De koper dient bij inontvangstneming te onderzoeken of de geleverde zaak aan de overeenkomst beantwoordt en dient de geleverde zaak te onderzoeken op deugdelijkheid, gaafheid en volledigheid. Indien de koper bij voornoemd onderzoek ontdekt dat de geleverde zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt, dient zij dit uiterlijk binnen tien dagen na de inontvangstneming schriftelijk aan de verkoper te melden. Bij overschrijding van deze termijn elke aanspraak jegens de verkoper ter zake van gebreken of tekortkomingen vervalft.

De koper mag verwachten dat de geleverde zaak de eigenschappen bezit, zoals verwoord in **Bijlage I "Garantie-uiteenzetting"**.

Indien sprake is van een inbreuk op een garantie, is de aansprakelijkheid van de verkoper beperkt tot de keus van de verkoper tot het (doen) herstellen of vervangen van de desbetreffende zaak of het teruggeven van de koopprijs.

Alle aanspraken op garantie vervallen voorts, wanneer de koper ter zake van de betaling in verzuim is of anderszins tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) uit hoofde van de overeenkomst. Alle aanspraken op garantie vervallen ook wanneer het gebrek voortvloeit uit ondeskundig gebruik, onvoldoende onderhoud, normale slijtage en/of beschadiging dan wel uit handelen of nalaten van de koper in strijd met door de verkoper verstrekte (product-)informatie, (product)-adviezen, (gebruiks- en/of verwerkings-)voorschriften en/of (veiligheids-)instructies. Alle aanspraken op garantie vervallen tevens wanneer de koper zelf of middels derden reparaties c.q. wijzigingen verricht respectievelijk laat verrichten met betrekking tot de zaak.

Een garantieaanspraak met betrekking tot een geleverde zaak beïnvloedt niet de verplichtingen van de koper uit hoofde van eerdere of nog te verrichten leveringen en geven de koper niet het recht de betaling van vorderingen van de verkoper op te schorten.

## 10. Aansprakelijkheid

De verkoper sluit iedere aansprakelijkheid en /of risicoaansprakelijkheid voor directe schade, indirecte schade, gevolgschade, bedrijfsschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, vermindering of verlies van data en alle andere vormen van directe en/of indirecte schade veroorzaakt door de verkoper, haar ondergeschikten, haar ingeschakelde hulppersonen en/of haar zaken c.q. diensten uitdrukkelijk uit, tenzij de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid.

Mocht bovengenoemde uitsluiting van de aansprakelijkheid geen standhouden, dan is de schadevergoeding beperkt tot eenmaal het factuurbedrag (exclusief btw) voor de werkzaamheden waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit, althans in verband waarmee de aansprakelijkheid is ontstaan. De vergoeding van de schade is in ieder geval beperkt tot het bedrag dat onder de aansprakelijkheidsverzekering van de verkoper in voorkomend geval wordt uitbetaald, te vermeerderen met het bedrag van het eigen risico dat in gevolge de toepasselijke verzekeringsovereenkomst in het desbetreffende geval voor rekening van de verkoper komt.

De koper zal de verkoper op eerste verzoek volledig vrijwaren voor alle aanspraken van derden op de verkoper ter zake van enig feit waarvoor de aansprakelijkheid in deze algemene voorwaarden is uitgesloten.

## 11. Overmacht

Van overmacht in de zin van artikel 75 van Boek 6 Burgerlijk Wetboek aan de zijde van de verkoper is sprake, indien de verkoper wordt verhinderd aan haar verplichtingen uit de overeenkomst of aan de voorbereiding daarvan te voldoen ten gevolge van omstandigheden die zij redelijkerwijs niet kan beïnvloeden. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: (i) uitblijven van tijdige levering van toeleveranciers van de verkoper, (ii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan de verkoper gebruikmaakt, (iii) overheidsmaatregelen, (iv) elektriciteitsstoring, (v) oorlog, (vi) werkbezetting, (vii) werkstaking, (viii) algemene vervoersproblemen, (ix) de uitbraak van een ziekte, en (x) de onbeschikbaarheid van één of meer personeelsleden van de verkoper om wat voor reden dan ook.

De verkoper is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting gedurende de periode waarin de verkoper door overmacht is verhinderd aan haar verplichtingen te voldoen. Een overeengekomen leveringstermijn wordt verlengd met deze periode.

Pas indien door overmacht de leveringstermijn meer dan drie maanden wordt vertraagd, zijn zowel de verkoper als de koper bevoegd de overeenkomst voor het niet uitgevoerde gedeelte partieel te ontbinden, zonder dat de verkoper en de koper over en weer tot enige schadevergoeding uit welke hoofde dan ook zijn gehouden.

## 12. Intellectuele eigendomsrechten

De intellectuele eigendomsrechten van de verkoper op al hetgeen de verkoper in de uitvoering van de overeenkomst tussen de koper en de verkoper aan de koper verstrekt, waaronder in ieder geval tekeningen, afbeeldingen, berekeningen, ontwerpen, processen, modellen en domeinnamen (die de koper ten behoeve van de het op de markt brengen van de verkopers producten heeft geregistreerd) blijven berusten bij de verkoper en mogen door de koper slechts worden gebruikt

ter uitvoering van de overeenkomst tussen de verkoper en de koper. Na afloop van de overeenkomst worden de desbetreffende documenten en informatie op eerste verzoek van de verkoper aan de koper geretourneerd of vernietigd.

Wanneer bij de uitvoering van de overeenkomst tussen de verkoper en de koper intellectuele eigendomsrechten ontstaan, dan berusten de intellectuele eigendomsrechten, waaronder het auteursrecht, bij de verkoper. Voor zover de intellectuele eigendomsrechten krachtens de wet bij de koper komen te rusten, draagt de koper deze intellectuele eigendomsrechten bij voorbaat over aan de verkoper en zal de koper indien nodig zijn medewerking verlenen aan deze overdracht en verleent hij voorts bij voorbaat een onherroepelijke volmacht waarmee de verkoper al hetgeen kan doen wat nodig is waardoor de intellectuele eigendomsrechten bij de verkoper komen te rusten. De koper doet, voor zover wettelijk toegestaan, afstand van eventuele persoonlijkheidsrechten die bij de koper blijven berusten, dan wel verbindt de koper zich ertoe om deze persoonlijkheidsrechten in het economische verkeer niet uit te oefenen.

Indien de verkoper aan de koper een gebruiksrecht geeft dan is dat altijd op basis van een niet-exclusieve en niet-overdraagbare licentie, welke is beperkt tot het overeengekomen gebruik. Bij gebreke van een voorafgaande overeengekomen gebruiksduur, is het gebruiksrecht van de intellectuele eigendomsrechten van de verkoper in ieder geval beperkt tot de duur van de overeenkomst tussen de verkoper en de koper, dan wel voor de duur waarin de koper zaken van de verkoper afneemt. Een licentie van de verkoper is te allen tijde met onmiddellijke ingang opzegbaar, zonder dat de verkoper enige vorm van schadevergoeding aan de koper verschuldigd is.

Alle niet openbaar toegankelijke informatie inzake het bedrijfsproces van de verkoper, wordt als vertrouwelijke informatie beschouwd. Dergelijke vertrouwelijke informatie deelt de koper niet met derde partijen en gebruikt zij ook niet ten behoeve van haar eigen bedrijfsvoering, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van een verbintenis tussen de koper en de verkoper.

Bij overtreding van artikel 12 zal de koper zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, per overtreding een boete van € 50.000,00 aan de verkoper verschuldigd zijn, onverminderd het recht van de verkoper tot het daarnaast vorderen van volledige schadevergoeding met rente en kosten. Betaalde of verschuldigde boete strekt niet in mindering van eventueel verschuldigde schadevergoeding met rente en kosten. De koper en de verkoper wijken hierbij uitdrukkelijk af van het bepaalde in artikel 92, lid 2 van Boek 6 Burgerlijk Wetboek.

## 13. Privacy

Wanneer de verkoper dan wel de koper tijdens het uitvoeren van de overeenkomst persoonsgegevens die door de ander zijn verstrekt, verkrijgt en hij deze persoonsgegevens verwerkt, zal hij de persoonsgegevens op een behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerken en zich houden aan de wettelijke voorschriften die volgen uit de Algemene verordening gegevensbescherming.

Indien de verkoper dan wel de koper als verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming wordt aangemerkt, komen de verkoper en de koper schriftelijk een verwerkers-overeenkomst overeen die voldoet aan het bepaalde in de Algemene verordening gegevensbescherming.

De verkoper en de koper informeren elkaar binnen vijf (5) werkdagen over ieder verzoek en/of iedere klacht van de toezichthoudende autoriteit of de betrokkene ten aanzien van de persoonsgegevens die worden verwerkt bij het uitvoeren van de overeenkomst. De verkoper en de

koper verlenen elkaar over en weer de medewerking die vereist is om aan de verzoeken van betrokkenen of de toezichthoudende autoriteit te voldoen.

De koper vrijwaart de verkoper voor de aan de verkoper opgelegde bestuurlijke sancties, herstelsancties en bestraffende sancties in het kader van verwerkingen die de verkoper bij de uitvoering van de overeenkomst uitvoert.

## 14. Ontbinding

De overeenkomst kan door de verkoper met onmiddellijke ingang en zonder verzuim van de koper door middel van een schriftelijke verklaring aan de koper worden ontbonden indien:

- a) De koper faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
- b) De koper (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of verkrijgt;
- c) Op de koper de schuldsaneringsregeling ingevolge de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen van toepassing wordt verklaard;
- d) Beslag op het geheel of een gedeelte van de goederen van de koper wordt gelegd;
- e) De koper komt te overlijden;
- f) De koper wordt ontbonden;
- g) De koper onder curatele of bewind wordt gesteld;
- h) Na het sluiten van de overeenkomst aan de verkoper andere omstandigheden ter kennis komen die de verkoper goede grond geven te vrezen dat de koper niet aan haar verplichtingen zal voldoen;

en ander onverminderd het recht van de verkoper om van de koper schadevergoeding te vorderen.

## 15. Overdraagbaarheid rechten en verplichtingen

De koper kan vorderingen op de verkoper, uit welke hoofde dan ook, niet overdragen aan een derde. Dergelijke vorderingen zijn nadrukkelijk niet overdraagbaar. Dit beding heeft goederenrechtelijke werking in de zin van artikel 83, lid 2 van Boek 3 Burgerlijk Wetboek. Het is de koper niet toegestaan zonder de schriftelijke voorafgaande goedkeuring van de verkoper enige verplichting uit de overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden over te dragen aan een derde.

## 16. (Partiële) nietigheid of vernietigbaarheid

Mocht een bepaling in deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, dan heeft dit niet tot gevolg dat deze algemene voorwaarden in hun geheel nietig of vernietigbaar zijn dan wel dat een andere bepaling daarvan (deels) nietig of vernietigbaar is. Als een bepaling in deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar (en vervolgens vernietigd) mocht zijn, wordt zij door de verkoper vervangen door een geldige bepaling die het meest de strekking van de nietige of vernietigde bepaling benadert.

## 17. Verval van recht, toepasselijk recht en geschillen

Voor zover in deze algemene voorwaarden niet anders is bepaald, vervallen alle vorderingsrechten van de koper jegens de verkoper in ieder geval n jaar na de dag waarop het vorderingsrecht is ontstaan, tenzij binnen deze termijn de vordering(en) bij de bevoegde rechter aanhangig worden gemaakt.

Op deze overeenkomst, en overigens op alle rechtsbetrekkingen tussen de koper en de verkoper, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, met uitsluiting van het Weens Koopverdrag.

Alle geschillen tussen de verkoper en de koper zullen, met uitsluiting van enig andere rechter, worden beslecht door de bevoegde rechter van Rechtbank Gelderland, locatie Zutphen.

## 18. Aanvullende Voorwaarden Diensten

Indien de verkoper een dienst verricht zijn de artikelen 1 t/m 4, 6, 8 en 10 t/m 17 van overeenkomstige toepassing, en gelden deze aanvullende voorwaarden.

### 18.1 Uitvoering van de overeenkomst

De koper is gehouden alle noodzakelijke medewerking te verlenen voor de correcte en tijdige uitvoering van de overeenkomst. De koper staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aangeleverde gegevens. Op verzoek van de koper zal de verkoper ter beschikking gestelde stukken aan de koper na uitvoering van de overeenkomst retourneren.

De verkoper voert de overeenkomst uit in overeenstemming met de toepasselijke (beroeps)regelgeving en zal de werkzaamheden naar beste vermogen en als zorgvuldig handelend dienstverlener uitvoeren. De verkoper heeft het recht de werkzaamheden door een ander uit te laten voeren.

Alle verplichtingen aan de zijde van de verkoper jegens de koper hebben te gelden als een inspanningsverplichting. De verkoper kan het resultaat van de door haar uitgevoerde en/of uit te voeren verplichting(en) niet garanderen.

### 18.2 (Gedeeltelijke) Opzegging en annulering

Indien de koper en de verkoper een overeenkomst voor bepaalde tijd zijn overeengekomen, eindigt deze van rechtswege en is tussentijdse opzegging van de overeenkomst door de koper niet mogelijk. Indien de koper en de verkoper een overeenkomst voor onbepaalde tijd zijn overeengekomen, kan de koper de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen het einde van een kalenderjaar met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden.

Indien de koper en de verkoper in verband met de uitvoering van de overeenkomst een afspraak op het kantoor van de koper hebben gemaakt (bijvoorbeeld voor het maken van oorafdrukken) en deze afspraak vervolgens door de koper voortijdig wordt geannuleerd dan wel (op diens initiatief) verplaatst, is de koper verplicht de voor de betreffende afspraak reeds gemaakte kosten aan de verkoper te vergoeden.

De verkoper heeft zonder opgave van redenen het recht een overeenkomst schriftelijk (tussentijds) op te zeggen tegen het einde van een kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van n maand.

### 18.3 Overmacht

In afwijking op artikel 11, derde alinea, zijn zowel de verkoper als de koper pas bevoegd de overeenkomst tot het verrichten van diensten voor het niet uitgevoerde gedeelte partieel te ontbinden indien door overmacht de leveringstermijn meer dan zes maanden wordt vertraagd.

## 19. Aanvullende Voorwaarden Verwerking Persoonsgegevens

Deze Aanvullende Voorwaarden vormen een aanvulling op artikel 18 en gelden alleen als de dienst de verwerking van persoonsgegevens betreft waarbij de verkoper aangemerkt kan worden als Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. Indien de verkoper aan te merken is als een Verwerker in de zin van de AVG, prevaleert de tussen partijen gesloten verwerkersovereenkomst.

## 19.1 Definities

In deze Aanvullende Voorwaarden – inclusief de overwegingen - hebben begrippen met een hoofdletter de navolgende betekenis:

- a. Algemene voorwaarden: de door Pluggerz gehanteerde algemene voorwaarden, met inbegrip van specifieke aanvullende voorwaarden, die van toepassing zijn op de Overeenkomst en betrekking hebben op de Dienst;
- b. Pluggerz: de rechtspersoon handelend onder de (merk)naam 'Pluggerz', die de Overeenkomst aangaat of is aangegaan; de Partij die van of via de Opdrachtgever informatie ontvangt.
- c. Betrokkene: de natuurlijke persoon die aan de hand van de Persoonsgegevens identificeerbaar is.
- d. Dienst: de door Pluggerz op grond van de Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever verrichte of te verrichten werkzaamheden;
- e. Opdrachtgever: degene - rechtspersoon dan wel vennootschap - die aan Pluggerz opdracht heeft gegeven tot het verlenen van de Dienst.
- f. Medewerker: een onder gezag van Pluggerz vallende persoon die betrokken is of wordt bij het verlenen van de Dienst;
- g. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Pluggerz en Opdrachtgever, op grond waarvan de Dienst wordt verleend;
- h. Persoonsgegevens: de met het oog op het verlenen van de Dienst door Opdrachtgever aan Pluggerz te verstrekken en door Pluggerz ten behoeve van Opdrachtgever te verwerken informatie als bedoeld in artikel 4 onder 1 van de Verordening;
- i. Derden: degene - natuurlijke of rechtspersoon dan wel vennootschap - die door Pluggerz bij de uitvoering van de dienst is of wordt ingeschakeld;
- j. Verordening: 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, Publicatieblad Nr. L 119 van 4 mei 2016, p.1 e.v. (algemene verordening gegevensbescherming);
- k. Verwerking: het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.
- l. Informatie: de inhoud van de relatie tussen Partijen alsmede alle gegevens, computerprogrammatuur, documentatie, overige mondelinge en schriftelijke informatie die door de Verstreckende Partij aan de Ontvangende Partij wordt verstrekt of in het kader van het verstrekken van persoonsgegevens aan de Ontvangende Partij bekend worden.
- m. Verwerkingsverantwoordelijke: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.

Voor de toepassing van deze Aanvullende Voorwaarden maakt het geen verschil of de in artikel 1.1 gedefinieerde begrippen in het enkelvoud of in het meervoud zijn gesteld dan wel in een bepaalde samenstelling worden gebruikt.

## 19.2 Toepasselijkheid

Deze Aanvullende Voorwaarden zijn van toepassing op de Overeenkomst, doch alleen voor zover de Overeenkomst betrekking heeft op de verwerking van Persoonsgegevens door Pluggerz voor Dienst in opdracht van Opdrachtgever. Gezien Pluggerz zelf het doel en de middelen bepaalt voor de verwerking van deze persoonsgegevens is Pluggerz 'Verwerkingsverantwoordelijke'. Hierdoor



heeft Pluggerz ook de wettelijke plichten van een verwerkingsverantwoordelijke zoals beschreven in artikel 24 van de Verordening.

Pluggerz en Opdrachtgever zijn beide bekend dat de Verordening rechtstreeks van toepassing is op de verwerking van de Persoonsgegevens en dat voor elk van hen als Verwerkingsverantwoordelijke verplichtingen uit de Verordening voortvloeien.

### 19.3 Uitwisseling Informatie

Partijen zullen in goed overleg de uitwisseling van Informatie coördineren en uitvoeren.

Partijen zullen van tevoren met elkaar overeenkomen op welke wijze de Informatie zal worden verstrekt. Deze wijze van verstrekking kan zijn:

- a. schriftelijk;
- b. door afgifte van zaken, waaronder begrepen maar niet beperkt tot elektronische en/of optische Informatie- of gegevensdragers;
- c. door het op enige wijze verschaffen van toegang tot Informatie, waaronder maar niet beperkt tot toegang tot geautomatiseerde computer- en netwerksystemen; en/of
- d. door middel van (mondelijke en/of visuele) presentaties en demonstraties.

### 19.4 Aard en doel verwerking

Pluggerz verwerkt de Persoonsgegevens met het oog op het verlenen van de Dienst.

Pluggerz verwerkt de Persoonsgegevens niet langer dan voor het verlenen van de Dienst noodzakelijk is, tenzij Pluggerz de verwerkte Persoonsgegevens voor eigen doeleinden langer dient te bewaren.

Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald, betreft de verwerking van de Persoonsgegevens de Betrokkene.

Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald, betreft de verwerking van de Persoonsgegevens de volgende soorten persoonsgegevens, doch uitsluitend voor zover de verwerking daarvan noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst: Naam, voorletters, geslacht, personeelsnummer (optioneel afdeling).

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de verstrekte Persoonsgegevens en zal de Persoonsgegevens tijdig aan Pluggerz verstrekken, opdat Pluggerz in staat is de Dienst tijdig te verlenen.

Pluggerz is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de verrijking op de verstrekte Persoonsgegevens.

Opdrachtgever staat jegens Pluggerz in voor de rechtmatigheid van de verstrekking van de Persoonsgegevens aan Pluggerz. Opdrachtgever vrijwaart Pluggerz voor eventuele aanspraken van derden en betrokkene.

Opdrachtgever staat jegens Pluggerz in voor de communicatie richting de betrokkenen over de verstrekking van de Persoonsgegevens aan Pluggerz. Pluggerz informeert de betrokkenen middels de privacy-statement op haar website.

Pluggerz bepaalt op welke wijze, met welke middelen en, in voorkomend geval, door welke Medewerker(s) de Persoonsgegevens zullen worden verwerkt.

Pluggerz zal de Persoonsgegevens niet verwerken in, noch doorgeven aan, een land buiten de Europese Unie of de Europese Economische Ruimte, waarvan niet bij besluit van de Europese Commissie is vastgesteld dat het een passend beschermingsniveau in de zin van artikel 45 lid 1 van de Verordening waarborgt, tenzij:

- a. (i) passende waarborgen in de zin van artikel 46 lid 1 van de Verordening bestaan.

## 19.5 Beveiliging

Partijen treffen beiden passende technische en organisatorische maatregelen om de Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies en tegen enige vorm van onbevoegde of onrechtmatige verwerking daarvan, daaronder begrepen onnodige verzameling en verdere verwerking daarvan, daarbij rekening houdend met de risico's die aan de Verwerking van de Persoonsgegevens, mede gelet op de aard daarvan, verbonden zijn.

## 19.6 Derden

Pluggerz is bevoegd Derden bij de Verwerking van de Persoonsgegevens in te schakelen, ten behoeve van de uitvoering van de Dienst.

## 19.7 Rechten Betrokkenen

Pluggerz is, als Verwerkingsverantwoordelijke, verantwoordelijk voor het kwalificeren van een datalek en het eventueel melden van een Datalek aan de Autoriteit Persoonsgegevens, indien en voorzover de datalek bij haarzelf heeft plaatsgevonden of bij een door haar ingeschakelde Verwerker. Bij een melding richting Betrokkenen zal Opdrachtgever op de hoogte gesteld worden.

## 19.8 Aansprakelijkheid

Pluggerz is niet aansprakelijk voor schade die Opdrachtgever lijdt die voortvloeit uit of verband houdt met tekortkomingen in de nakoming van de op Pluggerz rustende verplichtingen uit hoofde van deze Voorwaarden en/of de Wetgeving.

## Bijlage I Garantie-uiteenzetting

### Artikel 1 – Algemeen

Onze producten worden met veel zorg en 100% klimaatneutraal geproduceerd. Daarbij wordt gebruik gemaakt van hoogwaardige materialen en de meest geavanceerde technieken. De garantie van een op maat gemaakt product heeft betrekking op pasvorm, breuk, beschadiging, afdichting, materiaal, vervorming en verkleuring van het product en fabricagefouten. Verandering van uitvoeringsvorm of materiaalkeuze vallen niet onder deze garantie. Voor zaken die niet door de verkoper worden geproduceerd biedt de verkoper dezelfde garantie als die de verkoper zelf van de fabrikant heeft gekregen.

### Artikel 2 – Begrippenlijst

In deze garantie-uiteenzetting worden de volgende begrippen gehanteerd:

Pluggerz: op maat gemaakte gehoorbescherming van het label Pluggerz.

Sierstukje: een oorstukje waarin één of meerdere kleuren (anders dan transparant), eventueel in een bepaald patroon, zijn verwerkt of een oorstukje dat is voorzien van een bepaalde afbeelding.

### Artikel 3 – Pasvorm, breuk en beschadiging

1. De garantie op de pasvorm, breuk en beschadiging van oorstukjes en op maat gemaakte gehoorbescherming geldt 6 maanden.

2. De garantie op pasvorm geldt alleen voor pasvormen die bestemd zijn voor gebruikers van 16 jaar en ouder.

Voor mensen jonger dan 16 jaar geldt een garantietermijn van drie maanden op de pasvorm.

3. Voor een RIC oorstukje 'korte versie' en oorstukjes welke verzilverd, verguld of verstaald zijn, geldt de

garantie op de pasvorm niet. Hiervoor is een proefperiode van één week voorafgaand aan het verzilveren, vergulden of verstaalen aan te raden.

4. Breuk en beschadigingen door onzorgvuldig gebruik vallen in geen geval onder de garantie-uiteenzetting.

5. Garantie op de pasvorm heeft geen betrekking op afdichting: de afdichting kan goed zijn, maar de pasvorm oncomfortabel en vice versa.

### Artikel 4 – Afdichting

1. De garantie op afdichting voor oorstukjes en gehoorbescherming geldt enkel bij uitlevering.

2. Indien een lek na uitlevering optreedt en dit niet een gevolg is van een garantiegeval als genoemd in artikel 4 lid 1, dan ligt dat buiten onze invloedssfeer en kan dat niet aan ons worden toegerekend.

### Artikel 5 – Materiaal, vervorming, verkleuring en fabricagefouten

1. Ingeval van materiaalonregelmatigheden, vervorming, verkleuring en fabricagefouten geldt een garantietermijn van 5 jaar.

2. In uitzondering op het in lid 1 van dit artikel bepaalde, geldt voor oorstukjes en gehoorbescherming van flexibel materiaal (zoals a-flex, bioflex, thermoflex en Variotherm), Sierstukjes en producten die zijn verzilverd, verguld en/of verstaald een garantietermijn van 2 jaar, voor verkleuring geldt een garantietermijn van 6 maanden.

3. Verkleuring door onvoldoende reinigen van de producten en vervorming door onzorgvuldig gebruik vallen niet onder de garanti voorwaarden.

## Artikel 6 – Retour

Uitsluitend correct ingevulde garantieclaims worden in behandeling genomen, waarbij de zaken binnen 4 weken na de klacht geretourneerd moeten zijn. Ingeval van bijzonderheden, die van belang zijn voor de garantieclaim, dienen die te worden vermeld onder “Opmerkingen”. Bij pasvormproblemen en onvoldoende afdichting moet er ook een nieuwe afdruk worden gemaakt.

Omdat de klant het product soms graag wil houden tot het nieuwe product klaar is, mag het ook achteraf retour worden gestuurd. Indien aan garantie-uiteenzetting wordt voldaan kent de verkoper een tijdelijke garantie toe.

De verkoper stuurt een zakje met productie etiket mee bij de nieuwe order. Na aanpassing stopt de koper het oude oorstukje in dit zakje en stuurt het retour naar de verkoper. De termijn voor het nasturen bedraagt 4 weken nadat de koper het nieuwe product heeft ontvangen, anders vervalt de garantie en ontvangt de koper een factuur voor het nieuwe product, die koper binnen de op die factuur aangegeven betalingstermijn dient te voldoen.

## Artikel 7 – Kwaliteit van de afdrukken

1. De verkoper zal afdrukken van onvoldoende kwaliteit afkeuren (zie hiervoor ook: <https://pluggerz.com/nl/audiologie/gehoorverbetering/afdrukmaterialen> toch te laten maken (uitgezonderd gehoorbescherming), dan komt dit product niet voor garantie in aanmerking.
2. Gehoorbescherming zal niet vervaardigd worden in geval van ontbrekende afdrukken.
3. De verkoper verwacht dat de gemaakte oorafdrukken van kwalitatief hoogstaand afdruk materiaal zijn vervaardigd, e.e.a. vergelijkbaar met door verkoper toegepaste Pluggerz afdrukmaterialen. In geval van een significante afwijking, komt het vervaardigde product niet voor garantie in aanmerking.
- 4.. Tijdens het maken van de afdrukken dient de gehoorgang vrij te zijn van bijvoorbeeld piercings en andere aanverwante producten. Indien er alsnog afdrukken gemaakt worden, zullen deze niet voor garantie in aanmerking komen.