

## Algemene Voorwaarden

### Artikel 1 Algemeen en definities

1. Deze algemene voorwaarden (hierna: de Voorwaarden) zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Leverancier en een Klant, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. *Leverancier* is de besloten vennootschap **MailSupport B.V.** (KvK nr. 27166989) tevens h.o.d.n. **DM+ (DMPlus)** en **MAILWEB** gevestigd te Zoetermeer.
3. *Klant* is de afnemer van goederen en diensten van een of meer Leverancier(s).
4. Schriftelijk is een vastlegging per brief of per e-mail of op een andere digitale wijze via internet.
5. Contract is een overeenkomst die door Leverancier en Klant fysiek is ondertekend met een handtekening.

### Artikel 2 Herroepingsrecht

Het zgn. herroepingsrecht als bedoeld in art. 6:230o BW is niet van toepassing omdat de producten en diensten Leverancier "maatwerk" betreffen, te weten de levering van volgens specificaties van de Klant, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de Klant, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn.

### Artikel 3 Totstandkoming overeenkomst

1. Het enkele uitbrengen van een al dan niet met offerte aangeduide prijsopgave, begroting, voorcalculatie of soortgelijke mededeling verplicht Leverancier niet tot het sluiten van een overeenkomst met de Klant.
2. Aanbiedingen van Leverancier zijn steeds vrijblijvend en kunnen slechts zonder afwijkingen worden aanvaard. Een aanbod wordt in elk geval geacht te zijn verworpen indien dit niet binnen een maand is aanvaard. Onder aanbod wordt verstaan een aan Leverancier gedaan voorstel tot het aangaan van een overeenkomst, dat zodanig is bepaald, dat door de aanvaarding ervan onmiddellijk een overeenkomst ontstaat.
3. Een overeenkomst tussen Klant en Leverancier komt eerst tot stand nadat Leverancier de opdracht van Klant schriftelijk bevestigt.

### Artikel 4 Goedkeuring tot productie

1. Klant ontvangt van Leverancier te allen tijde een digitale proef van gepersonaliseerde items. Klant verklaart die digitale proef te allen tijde controleren zowel op juistheid van de gebruikte of gecreëerde datavelden als de juistheid van de gebruikte data zelf. De proef is leidend in de opdracht en het productieproces.
2. De goedkeuring van de proef door of namens Klant wordt gezien als goedkeuring van de opdracht en het moment waarop de productie wordt gestart.
3. Als ondanks de goedkeuring van de (data) proef nadien een fout wordt geconstateerd en die fout ook in de (data) proef voorkwam, dan is die fout en alle gevolgen daarvan, in de breedste zin des woords, volledig voor rekening en risico van Klant, ongeacht de vraag door wie de fout is gemaakt.
4. Leverancier produceert, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, print en drukwerk op offset-, inkjet- en tonermachines op basis van CMYK. Klant verklaart zich bewust te zijn van de kleurruimte en van eventuele verschillen tussen machines en de invloed van de te gebruiken techniek en materiaal (papier) op de kleur. Leverancier is nimmer verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor kleurverschillen die hieruit voortkomen en die kleurverschillen geven Klant nimmer het recht de productie af te keuren.
5. Klant is verantwoordelijk voor de juistheid van de aangeleverde druk- en databestanden en de mogelijkheid om deze te verwerken.

**Artikel 5 Niet bekende of foutieve specificaties**

1. Leverancier is niet (langer) gebonden aan de gemaakte afspraken van levering, prijs of levertijd in het geval er bij Leverancier niet bekende of foutieve specificaties die invloed hebben op het productieproces, de productietijd, het geraamde productiemoment, de leveringstermijn of de prijs, die pas bekend worden na totstandkoming van de overeenkomst.
2. Op basis van de nieuwe specificaties zal leverancier een aangepaste opdrachtbevestiging versturen.
3. Eventuele aanpassingen in de overeenkomst op basis van nieuwe specificaties geven Klant het recht de opdracht te annuleren, met inachtneming van artikel 6.

**Artikel 6 Annulering of staking van productie**

1. Als Klant de met Leverancier gesloten overeenkomst wil annuleren dan stuurt Klant aan Leverancier een schriftelijk bericht van annulering.
2. De overeenkomst is pas geannuleerd nadat de annulering door Leverancier schriftelijk is bevestigd.
3. Klant kan de overeenkomst niet meer annuleren zodra het productieproces is gestart.
4. Annulering kan uitsluitend plaatsvinden onder de voorwaarde dat Klant een bedrag van € 25,- wegens administratieve kosten, de tot dat moment gemaakte kosten, niet meer terug te draaien kosten en kosten voor het afbreken van productie voldoet.

**Artikel 7 Prijs**

1. Alle door Leverancier gecommuniceerde prijzen zijn exclusief BTW en andere door de overheid of derden opgelegde heffingen. De prijs die Leverancier voor de door hem te verrichten prestatie heeft opgegeven geldt uitsluitend voor de prestatie conform de overeengekomen specificaties.
2. Aanbiedingen van Leverancier zijn altijd gebaseerd op een normale verwerkingstijd zonder inzet van arbeid of productie buiten de standaard openingstijden van Leverancier, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
3. Bij samengestelde aanbiedingen bestaat geen verplichting voor Leverancier tot levering van een gedeelte van de totale prestatie tegen het voor dit gedeelte in het aanbod vermelde bedrag of tegen een evenredig gedeelte van de voor het geheel opgegeven prijs.

**Artikel 8 Prijswijzigingen**

Leverancier is gerechtigd de overeengekomen prijs te verhogen als een of meer van de volgende omstandigheden zich na het sluiten van de overeenkomst voordoen: stijging van de kosten van materialen, halffabricaten of diensten die voor de uitvoering van de overeenkomst nodig zijn, stijging van verzendkosten, van lonen, van werkgeverslasten sociale verzekeringen, van de met andere arbeidsvoorwaarden gemoeide kosten, invoering van nieuwe en verhoging van bestaande overheidsheffingen op grondstoffen, energie of reststoffen, een aanzienlijke wijziging in valutaverhoudingen of, in het algemeen, omstandigheden die met een en ander vergelijkbaar zijn.

**Artikel 9 Betalingstermijn**

1. De geldende betalingstermijn is die als vermeld in de opdrachtbevestiging.
2. Indien de opdrachtbevestiging geen betalingstermijn vermeldt, dan dient er bij vooruitbetaling te worden betaald. In dat geval vangt Leverancier niet eerder aan met de uitvoering van de overeenkomst dan nadat Klant het volledige bedrag heeft voldaan.
3. Elke betaling dient te geschieden zonder korting of inhouding. De Klant is nimmer bevoegd zijn betalingsverplichting te verrekenen of op te schorten.

4. Indien betaling voor levering is overeengekomen, wordt het geproduceerde pas afgeleverd of aangeleverd bij een postverzender na ontvangst van het volledig verschuldigde bedrag.
5. Eventuele kosten die door postverzender in rekening worden gebracht voor het te laat of niet aanleveren van een productie, worden doorbelast aan Klant, met een toevoeging van 5% van deze kosten, met een minimum van € 50,-.
6. Wanneer betaling op rekening is overeengekomen, geldt een betalingstermijn van 30 dagen vanaf het moment van af of aanlevering van goederen of diensten.
7. Leverancier is te allen tijde gerechtigd een overeengekomen betaling op rekening om te zetten in vooruit betaling, als Leverancier een redelijke grond heeft te vrezen dat betaling op rekening niet of niet tijdig zal geschieden.
8. Bij het uitblijven van tijdige betaling vervallen eerder gemaakte afspraken over betalingstermijnen en is Klant voor toekomstige opdrachten gehouden om vooruit te betalen.
9. Voor abonnementen geldt dat die alleen periodiek vooruit betaald kunnen worden. Dit gebeurt via creditcard of automatische incasso.
10. Bij overschrijding van de betalingstermijn is Klant van rechtswege in verzuim. Leverancier heeft dan aanspraak op vergoeding van de wettelijke handelsrente (artikel 6:119a BW) met ingang van de dag waarop uiterlijk betaald had moeten worden. Ook heeft Leverancier aanspraak op vergoeding van kosten van buitengerechtelijke incasso. Die kosten worden gesteld op 15% van het factuurbedrag.

#### **Artikel 10 Levering, vervoer en bezorging.**

1. Leverancier spant zich er steeds voor in om het geproduceerde tijdig aan te bieden bij transporteur of (post)bezorger met inachtneming van de gestelde en/of afgesproken bezorging of leveringstermijn van de transporteur of (post)bezorger. Leverancier is niet aansprakelijk voor de tijdige of correcte aflevering of bezorging uitgevoerd door derden, transporteur of (post)bezorger. Dit geldt ook als de levering of bezorging een door Leverancier aangeboden dienst is.
2. Geen enkele productie- of leveringstermijn is een fatale termijn, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

#### **Artikel 11 Reclamatie**

1. Indien een product aan Klant is geleverd, is Klant gehouden om terstond, doch uiterlijk binnen vijf dagen na aflevering, te onderzoeken of Leverancier deugdelijk is nagekomen en is hij voorts gehouden de Leverancier direct schriftelijk ervan in kennis te stellen als hem het tegendeel blijkt.
2. Leverancier is steeds gerechtigd een nieuwe deugdelijke prestatie in de plaats van een eerdere ondeugdelijke prestatie te stellen, tenzij de tekortkoming niet herstelbaar is.
3. Bij reclamatie of meldingen van ondeugdelijke prestaties van postale verzendingen geldt een meldingstermijn van 14 dagen na de geplande of beoogde bezorgdatum.
4. De aanspraak van Klant op grond van een reclamatie kan nooit hoger zijn dan het orderbedrag exclusief de kosten van verzending of bezorging.
5. Wanneer de klant het geleverde niet (tijdig) onderzoekt of niet tijdig de leverancier schriftelijk op de hoogte stelt, geldt de overeenkomst als behoorlijk nagekomen door Leverancier.
6. Als het geleverde door Klant normaal is/wordt gebruikt, of als er sprake is van onjuiste opslag of onjuist gebruik kan er geen reclamatie plaats vinden.

#### **Artikel 12 Aansprakelijkheid**

1. De aansprakelijkheid van Leverancier in verband met de Levering – zowel de aansprakelijkheid uit overeenkomst als die volgens de wet – is beperkt tot directe schade, zoals hierna aangegeven.

2. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, van de klant of van derden. Onder indirecte schade of gevolgschade wordt onder andere verstaan: gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, reputatieschade, verlies aan goodwill, omzet/winstderving.
3. De aansprakelijkheid van Leverancier is altijd beperkt tot het factuurbedrag inclusief BTW met uitsluiting van porto- of verzendkosten, van de opdracht waarin de aansprakelijkheidstelling door Klant of de derde haar oorzaak vindt. Betreft de (oorzaak van) aansprakelijkheid een deellevering, dan wordt het aansprakelijkheidsmaximum bepaald door de waarde van dat onderdeel van de opdracht.
4. De beperking van aansprakelijkheid vervalt bij opzet of aan opzet grenzende grove schuld van de Leverancier.
5. Onverminderd het in de overige leden van dit artikel bepaalde, is alle aansprakelijkheid van Leverancier te allen tijde beperkt tot het bedrag van de dekking van zijn aansprakelijkheidsverzekering respectievelijk cyber security verzekering.
6. Leverancier is niet aansprakelijk voor de aspecten van de levering waarvoor de klant zelf de verantwoordelijkheid heeft of het risico draagt. Dit betreft onder andere de aangeleverde bestanden en gegeven goedkeuringen bepaald in artikel 4.
7. Leverancier is niet aansprakelijk voor aspecten die vallen binnen de afwijkingen die toelaatbaar zijn zoals elders in deze voorwaarden bepaald.
8. Klant zal leverancier volledig vrijwaren en schadeloosstellen, als Leverancier wordt aangesproken door een derde in verband met geleverd drukwerk en het betreffende manco, in de verhouding tussen Klant en Leverancier, niet voor rekening of risico van Leverancier komt maar van de Klant.

#### **Artikel 13 Inbreuk op rechten van derden**

1. Klant staat er jegens Leverancier voor in dat de opmaak van het druk en printwerk, zoals bepaald door Klant, geen inbreuk maakt op rechten van derden, in het bijzonder het auteursrecht van derden.
2. Klant vergoedt leverancier alle schade en nadeel die Leverancier lijdt indien en doordat het door leverancier geproduceerde drukwerk inbreuk maakt op rechten van derden. Klant vrijwaart Leverancier tegen aanspraken van derden op dit punt.
3. Leverancier heeft het recht om kopieën te maken en te behouden van de opmaak, ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst met de Klant.
4. Klant staat er jegens Leverancier voor in dat de aangeleverde data gebruikt mogen worden, voor het doel van de opdracht en dat de data geen inbreuk maken op de rechten van personen vermeldt in de data en dat Klant eigenaar of rechtmatige verantwoordelijke is van de data. Klant vergoedt Leverancier alle schade en nadeel die Leverancier lijdt indien en doordat de door Leverancier gebruikte data inbreuk maken op rechten van derden. Klant vrijwaart Leverancier tegen aanspraken van derden op dit punt.

#### **Artikel 14 Overmacht**

1. Indien nakoming wordt verhinderd door overmacht is geen der partijen verplicht tot verdere nakoming van een contractuele verplichting. Onder overmacht wordt verstaan dat een tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend, indien zij niet is te wijten aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. In elk geval is sprake van overmacht indien Leverancier de Overeenkomst niet kan nakomen door oorlog, oorlogsgevaar, burgeroorlog, oproer, (dreiging van) terrorisme, cyber crime, waaronder begrepen, DDos-aanvallen, ransomware en hacks, epidemie, algemene of regionale werkstaking, werklidenuitsluiting, transportmoeilijkheden waaronder begrepen belemmeringen bij im- en export, natuurrampen, brand, storingen van nutsvoorzieningen (waaronder energie) en

storingen in het bedrijf van Leverancier of op één van de locaties waar Leverancier de Overeenkomst uitvoert en andere niet voorzienbare omstandigheden.

2. Tijdens de duur van de overmachtssituatie heeft Leverancier het recht om nakoming van zijn verplichtingen op te schorten. Indien deze periode langer dan drie maanden duurt is Leverancier gerechtigd tot het per direct beëindigen van de Overeenkomst zonder verplichting tot betaling van enige schadevergoeding of compensatie aan Klant.

#### **Artikel 15 Intellectuele eigendom**

1. De overeenkomst beoogt op geen enkele wijze de overdracht van intellectuele eigendomsrechten. Leverancier blijft derhalve rechthebbende van het auteursrecht en andere intellectuele eigendomsrechten van door hem ontwikkelde en/of gebruikte materialen en/of middelen.
2. Klant verkrijgt een niet-overdraagbaar gebruiksrecht op de in het vorige lid bedoelde intellectuele eigendomsrechten van Leverancier voor zover dat voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is. Klant mag de stoffelijke dragers van deze intellectuele eigendomsrechten uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe deze aan Klant verstrekt zijn, deze niet vermenigvuldigen en/of (verder) openbaar maken, noch auteurs-, merk-, model-, handelsnaam en andere aanduidingen wijzigen of verwijderen.
3. Leverancier heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, mits hierdoor geen vertrouwelijke informatie van Klant ter kennis van derden wordt gebracht.

#### **Artikel 16 Privacy en verwerkersovereenkomst**

1. De bepalingen van dit artikel gelden als verwerkersovereenkomst in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en zijn van toepassing op de overeenkomst indien en voor zover Leverancier jegens Klant als verwerker in de zin van de AVG kan worden aangemerkt. Dit is met name het geval indien Klant aan Leverancier persoonsgegevens heeft verstrekt ter uitvoering van de overeenkomst.
2. De volgende begrippen hebben de betekenis als gedefinieerd in artikel 4 AVG: Persoonsgegevens, Verwerker (zijnde Leverancier), Verwerkingsverantwoordelijke (zijnde Klant), Betrokkene(n), Verwerking, Derde, Ontvanger, Toestemming van de betrokkene, Inbreuk in verband met persoonsgegevens (hierna: Datalek). Meldplicht: de verplichting tot het melden van een Datalek als bedoeld in art. 33 AVG.
3. Leverancier verwerkt Persoonsgegevens uitsluitend op basis van schriftelijke instructies van Klant onder de voorwaarden en voor het doel als vermeld in de offerte, Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden Leverancier. Klant verklaart vooraf toereikend te zijn geïnformeerd over met de uitvoering van de hiermee gepaard gaande verwerkingen.
4. Klant verklaart ermee bekend te zijn dat het verzenden van persoonsgegevens per e-mail in beginsel geen veilige wijze van verzending is. Leverancier biedt via zijn website/portal een veilig manier om persoonsgegevens (databestanden) aan te leveren. Klant verklaart hiervan op de hoogte te zijn en uitsluitend op die manier data aan te leveren.
5. Leverancier zal Persoonsgegevens niet aan een derde land of een internationale organisatie doorgeven, tenzij Leverancier tot die verwerking wegens eens Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling verplicht is. Leverancier stelt Klant voorafgaand aan de verwerking in kennis van dat wettelijk voorschrift, tenzij die wetgeving dit om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.
6. Leverancier is gerechtigd een sub-Verwerker bij de verwerking in te schakelen en zal daarbij het bepaalde in art. 28 lid 2 en 4 AVG volgen.
7. Voor Verwerkingen voor doeleinden die niet door de Klant aan de Leverancier zijn

gemeld, Verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is de Leverancier uitdrukkelijk niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk.

8. Leverancier staat ervoor in dat alle tot verwerken van persoonsgegevens gemachtigde personen zich schriftelijk tot vertrouwelijkheid jegens haar hebben verbonden.
9. Klant garandeert dat de doelen van Verwerking te allen tijde passen binnen de AVG en dat voor de Verwerkingen een rechtmatige grondslag bestaat.
10. Klant garandeert dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot het verwerken van Persoonsgegevens als bedoeld in de Overeenkomst, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maken op enig recht van Derden en Klant vrijwaart Leverancier voor alle aansprakelijkheid jegens Derden te dier zake.
11. Leverancier verleent, tegen vergoeding van de redelijke kosten van Leverancier, zo mogelijk bijstand aan Klant bij het doen nakomen van de verplichtingen uit hoofde van de artikelen 35 (gegevensbeschermingseffectbeoordeling) en 36 (voorafgaande raadpleging toezichhoudende autoriteit) AVG.
12. Klant kan toezien op de naleving van waarborgen door Leverancier ingevolge de AVG door middel van voor rekening van Klant komende audits, die door een door Klant aan te wijzen onafhankelijke deskundige zullen worden uitgevoerd. Klant stemt ermee in dat de deskundige vooraf aan Leverancier de reikwijdte en meetpunten van de te onderzoeken waarborgen van de audit schriftelijk mededelen en dat de deskundige vooraf verklaart aan Leverancier dat hij uitsluitend aan Klant zal rapporteren of Leverancier al dan niet aan de waarborgen ingevolge de AVG voldoet.
13. Leverancier zal door Klant voor de uitvoering van de overeenkomst verstrekte Persoonsgegevens uiterlijk een week na voltooiing van een overeenkomst vernietigen althans niet langer bewaren, mits Klant databestanden met Persoonsgegevens aan Leverancier heeft aangeleverd via diens website/portal. Een overeenkomst wordt geacht te zijn voltooid als alle werkzaamheden die in verband met de overeenkomst verricht diende te worden zijn uitgevoerd en voltooid en ook van de Klant volledige betaling is ontvangen.

#### **Beveiligingsmaatregelen**

14. Leverancier treft – rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, alsook met de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoeleinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van personen – passende technische en organisatorische maatregelen om Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking, waaronder de overeenkomstige artikel 32 AVG vereiste maatregelen, indien die passend zijn. De maatregelen omvatten onder meer passende toegangsbeveiliging tot automatiseringssystemen van Leverancier, een protocol voor de autorisatie van medewerkers, bewustwordingsprotocol medewerkers inzake de bescherming van Persoonsgegevens, update protocol van patches, SSL-/TSL certificaat, wachtwoordverificatie voor toegang tot persoonsgegevens, fysieke beveiliging met een beperkt aantal sleutelhouders en brandbeveiliging. Klant verklaart dat de getroffen maatregelen in de gegeven omstandigheden passend zijn.
15. Leverancier staat er niet voor in dat de beveiligingsmaatregelen onder alle omstandigheden doeltreffend zijn.

#### **Datalekken**

16. Leverancier zal Klant bij het ontdekken van een Datalek hiervan zonder onredelijke vertraging na ontdekking, op de hoogte stellen, onder mededeling van de gegevens bedoeld in art. 33 lid 3 AVG, te weten – kort samengevat: a. de aard van het Datalek, b. de gegevens van de functionaris voor gegevensbescherming indien Leverancier die heeft aangesteld, c. de waarschijnlijke gevolgen van het Datalek en d. de getroffen en te treffen maatregelen om het Datalek aan te pakken.

17. Leverancier is nimmer gehouden een Datalek te melden aan Betrokkene(n) en/of de toezichthoudende instanties. Dit behoort tot de uitsluitende verantwoordelijkheid van Klant.

#### **Rechten van betrokkenen**

18. Leverancier verleent voor zover mogelijk en tegen vergoeding van de redelijke kosten van Leverancier, bijstand aan Klant bij het vervullen van diens plicht om verzoeken om uitoefening van de rechten van Betrokkenen als genoemd in Hoofdstuk III AVG. Indien Leverancier een verzoek tot verbetering, aanvulling, wijziging of afscherming van persoonsgegevens, als bedoeld in artikel 16 AVG ontvangt, zal Leverancier het verzoek met gelijktijdige mededeling hiervan aan Betrokkene(n) doorsturen aan Klant en zal Klant het verzoek – zo nodig in overleg met Leverancier – afhandelen.
19. Klant vrijwaart Leverancier van alle aanspraken van derden, waaronder Betrokkenene wegens inbreuk op de persoonlijke levenssfeer.

#### **Geheimhouding en vertrouwelijkheid**

20. Op alle Persoonsgegevens die Leverancier van Klant verwerkt, rust een geheimhoudingsplicht jegens Derden, behoudens voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Klant. Als het verstrekken van de informatie aan Derden logischerwijs noodzakelijk is gezien de aard van de Overeenkomst of indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een Derde te verstrekken, een ander in overeenstemming met de AVG.

#### **Artikel 17 Toepasselijk recht en geschillen**

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Leverancier partij is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. De rechter in de vestigingsplaats van Leverancier is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.