

Surfaced Algemene Voorwaarden

Versie 2.2 - oktober 2026

Van toepassing op de zakelijke dienstverlening van Surfaced B.V., waaronder strategisch advies, begeleiding en facilitatie, workshops en trainingen, project- en programmamanagement en interimmanagement.

Artikel 1 Definities en toepasselijkheid

1.1 Surfaced B.V., statutair gevestigd te Prinsenbeek en kantoorhoudend aan Molenstraat 10, 4841 CD Prinsenbeek, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 42005739, wordt in deze voorwaarden aangeduid als Surfaced. Opdrachtgever is iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en met Surfaced een overeenkomst aangaat. Deze voorwaarden gelden uitsluitend voor zakelijke opdrachtgevers (B2B), niet voor consumenten.

1.2 Deze voorwaarden gelden voor alle offertes, overeenkomsten en werkzaamheden van Surfaced, inclusief vervolg- en aanvullende opdrachten, mits zij vóór of bij het sluiten van de overeenkomst van toepassing zijn verklaard en aan opdrachtgever langs elektronische weg of op andere wijze beschikbaar zijn gesteld op een manier die opslag en latere raadpleging mogelijk maakt. Algemene inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van opdrachtgever worden uitdrukkelijk afgewezen, tenzij Surfaced de toepasselijkheid daarvan schriftelijk heeft aanvaard.

1.3 Onder overeenkomst wordt verstaan de schriftelijk vastgelegde opdracht, inclusief overeengekomen bijlagen. Schriftelijk omvat e-mail en andere elektronische communicatie die duurzaam kan worden opgeslagen en waarvan de afzender voldoende vaststaat. Een werkdag is maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd Nederlandse officiële feestdagen.

1.4 Alle opdrachten worden uitsluitend aanvaard en uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van Surfaced B.V., ook indien opdrachtgever de opdracht verleent met het oog op een bepaalde persoon. De toepasselijkheid van artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW is uitgesloten. Afspraken over inzet of vervanging van een bepaalde persoon blijven gelden; die persoon wordt daardoor geen mede-opdrachtnemer.

Artikel 2 Totstandkoming en rangorde

2.1 Offertes zijn geldig gedurende dertig dagen na dagtekening, tenzij anders vermeld. Een overeenkomst komt tot stand door schriftelijke aanvaarding van de offerte of opdrachtbevestiging, of wanneer Surfaced met instemming van opdrachtgever met de overeengekomen werkzaamheden begint.

2.2 De overeenkomst beschrijft de werkzaamheden, rol, beoogde resultaten, tarieven, duur en eventuele bijzondere afspraken. Mondelinge afspraken en wijzigingen worden schriftelijk door partijen bevestigd.

2.3 Bij strijdigheid geldt de volgende rangorde: de meest recente door partijen schriftelijk overeengekomen afwijking, de opdrachtbevestiging of aanvaarde offerte, de bijlagen en daarna deze voorwaarden. Een verwerkersovereenkomst gaat voor bij strijdigheid over de verwerking van persoonsgegevens. Voor de onderlinge contractuele aansprakelijkheid, het gezamenlijke plafond en de uitsluiting van indirecte schade blijft artikel 14 gelden, tenzij partijen in de verwerkersovereenkomst uitdrukkelijk schriftelijk bepalen van welke leden van artikel 14 zij afwijken. Dit beperkt geen dwingendrechtelijke verplichtingen of rechten van betrokkenen.

Artikel 3 Dienstverlening en verantwoordelijkheid

3.1 Surfaced verricht strategisch en organisatorisch advies, begeleiding, facilitatie, workshops en trainingen, project- en programmawerk en interim- of managementopdrachten. De overeengekomen opdracht bepaalt welke diensten worden verricht.

3.2 Surfaced handelt naar beste inzicht en vermogen, met de zorg van een redelijk handelend en bekwaam opdrachtnemer. De dienstverlening betreft een inspanningsverplichting, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk een specifieke resultaatsverplichting overeenkomen. Surfaced garandeert geen commerciële, financiële of organisatorische uitkomst.

3.3 Bij advies, begeleiding, facilitatie, workshops en trainingen blijven besluitvorming, implementatie en operationele uitvoering bij opdrachtgever. Bij interim- of managementopdrachten kan Surfaced binnen de schriftelijk overeengekomen rol uitvoerende of leidinggevende taken verrichten. Surfaced is verantwoordelijk voor een zorgvuldige uitvoering van die taken; ondernemingsbeleid en bestuurlijke eindverantwoordelijkheid blijven bij opdrachtgever en diens bevoegde organen.

Artikel 4 Zelfstandigheid en bevoegdheden

4.1 Partijen beogen een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 BW, geen arbeidsovereenkomst, uitzendovereenkomst, maatschap of joint venture. Dit uitgangspunt geldt ook voor de door Surfaced ingezette personen. De juridische kwalificatie wordt mede bepaald door de feitelijke uitvoering; deze bepaling sluit dwingend recht niet uit.

4.2 Surfaced bepaalt zelfstandig de werkwijze en inrichting van haar werkzaamheden, binnen de overeengekomen opdracht en redelijke aanwijzingen over het resultaat, de samenwerking, veiligheid en informatiebeveiliging. Operationele afstemming schept op zichzelf geen arbeidsrechtelijke gezagsverhouding. Personeelsregelingen van opdrachtgever zijn niet van toepassing, behalve relevante toegangs-, veiligheids- en beveiligingsregels.

4.3 Surfaced mag voor andere opdrachtgevers werken; exclusiviteit geldt alleen indien schriftelijk overeengekomen. Partijen bewaken ook tijdens de uitvoering de zelfstandigheid en passen afspraken of uitvoering in overleg aan als de feitelijke situatie daartoe aanleiding geeft.

4.4 Surfaced en haar ingezette personen mogen opdrachtgever niet juridisch binden, contracten sluiten, personeelsbesluiten nemen of financiële verplichtingen aangaan zonder voorafgaande specifieke schriftelijke volmacht of bevoegdheid. Bij iedere interim- of managementopdracht stellen partijen vóór aanvang een bijlage Mandaat en bevoegdheden op en keuren deze schriftelijk goed. Deze vermeldt ten minste de rol en taken, duur, rapportagelijnen, budget- en tekenlimieten, voorbehouden besluiten, eventuele volmacht en regels voor wijziging en intrekking. Zolang deze bijlage ontbreekt, bestaat geen vertegenwoordigings- of beslissingsbevoegdheid namens opdrachtgever; overige overeengekomen werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd.

4.5 Opdrachtgever zorgt dat de mandaatbijlage en wijzigingen daarvan tijdig bekend zijn bij relevante medewerkers en derden en dat autorisaties daarop aansluiten. Een functietitel of systeemtoegang verleent tussen partijen op zichzelf geen volmacht; rechten van derden op grond van de wet blijven onverlet. Surfaced handelt binnen het vastgelegde mandaat en meldt dreigende overschrijding onmiddellijk. Een benoeming van Surfaced of een ingezette persoon als statutair bestuurder valt buiten de standaardopdracht en vereist een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst over bevoegdheden, verantwoordelijkheden, aansprakelijkheid en verzekering.



Artikel 5 Medewerking en planning

5.1 Opdrachtgever verstrekt tijdig juiste en volledige informatie en zorgt voor benodigde toegang, deelnemers, besluiten, capaciteit en een veilige werkomgeving. Opdrachtgever mag de verstrekte informatie en materialen rechtmatig delen. Surfaced mag op deze informatie vertrouwen, tenzij zij onjuistheden kent of redelijkerwijs behoort te herkennen.

5.2 Planningen, termijnen en opleverdata zijn indicatief en niet fataal, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk als fatale termijn overeengekomen. Bij dreigende vertraging informeert Surfaced opdrachtgever tijdig en bespreken partijen de gevolgen.

5.3 Vertraging door ontbrekende medewerking of gewijzigde omstandigheden leidt tot een redelijke aanpassing van de planning. Surfaced kan na schriftelijke waarschuwing werkzaamheden opschorten zolang noodzakelijke medewerking ontbreekt. Aantoonbare, redelijke extra kosten worden vooraf besproken en slechts na akkoord berekend. Schade door gebrekkige informatie of medewerking komt niet voor rekening van Surfaced voor zover zij die schade niet zelf heeft veroorzaakt.

Artikel 6 Wijzigingen en inzet van derden

6.1 Partijen bespreken wijzigingen van omvang, aanpak, planning en honorarium vooraf. Meerwerk wordt alleen uitgevoerd en berekend na schriftelijk akkoord over de werkzaamheden en de kosten of berekeningswijze. Tot dat akkoord blijft de bestaande opdracht uitgangspunt, voor zover uitvoering redelijkerwijs mogelijk is.

6.2 Surfaced mag geschikte derden inschakelen en blijft tegenover opdrachtgever verantwoordelijk voor hun uitvoering alsof het haar eigen werkzaamheden betreft, met toepassing van artikel 14. Bij een persoonsgebonden interimrol stemt Surfaced vervanging vooraf af; toestemming wordt niet zonder redelijke grond geweigerd. Surfaced blijft verantwoordelijk voor de selectie, instructie en aansturing. Vóór hun inzet legt Surfaced met derden passende afspraken vast over geheimhouding, beveiliging, privacy, aansprakelijkheid en de rechten bedoeld in artikel 11. De inzet leidt niet zonder voorafgaand schriftelijk akkoord tot hogere tarieven of aanvullende kosten voor opdrachtgever. Voor verwerkers gelden tevens de vereisten van de verwerkersovereenkomst.

6.3 Voor derden die opdrachtgever zelf contracteert, draagt Surfaced geen verantwoordelijkheid als uitvoerder. Surfaced blijft wel verantwoordelijk voor haar eigen overeengekomen selectie-, advies- of coördinatie werkzaamheden met betrekking tot die derden.

Artikel 7 Duur en beëindiging

7.1 De overeenkomst geldt voor de afgesproken duur of tot afronding van de opdracht. Beide partijen kunnen schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van één maand, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Artikel 8 geldt als bijzondere regeling voor annulering of verplaatsing van afzonderlijke sessies, ook als die deel uitmaken van een opgezegde opdracht. Tijdens de opzegtermijn worden de overeengekomen werkzaamheden voortgezet, tenzij partijen anders afspreken. Een minimumafname of vergoeding voor gereserveerde interimcapaciteit geldt alleen als die vooraf schriftelijk is overeengekomen.

7.2 Bij een toerekenbare tekortkoming mag de andere partij de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden nadat een schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke hersteltermijn zonder voldoende herstel is verstrekt, tenzij nakoming blijvend onmogelijk is of verzuim volgens de wet zonder ingebrekestelling intreedt.

7.3 Bij faillissement, surseance van betaling of liquidatie van de andere partij kan de overeenkomst schriftelijk met onmiddellijke ingang worden beëindigd, voor zover wettelijk toegestaan.

7.4 Bij opzegging of beëindiging zonder ontbinding zijn de daadwerkelijk verrichte werkzaamheden, waaronder overeengekomen voorbereiding, en redelijke, aantoonbare kosten verschuldigd. Hieronder vallen vooraf goedgekeurde verplichtingen tegenover derden die niet redelijkerwijs meer kunnen worden geannuleerd. Bij een vaste prijs volgt een redelijke afrekening op basis van verricht werk, het voordeel voor opdrachtgever en de reden van beëindiging. Besparingen worden verrekend. Niet-verrichte werkzaamheden worden niet automatisch volledig verschuldigd; overeengekomen reserveringsvergoedingen en artikel 8 blijven van toepassing. Het saldo van ongebruikte voorschotten wordt na afrekening binnen dertig dagen terugbetaald.

7.5 Bij gehele of gedeeltelijke ontbinding gelden voor het getroffen deel de wettelijke ongedaanmakings- en waardevergoedingsregels van artikelen 6:271 en 6:272 BW. Voor verrichte diensten die niet ongedaan kunnen worden gemaakt, wordt de verschuldigde waardevergoeding vastgesteld volgens die regels; ondeugdelijk werk wordt niet automatisch volledig berekend. Partijen stellen een gespecificeerde afrekening op. Een eventuele aanvullende schadevergoeding valt onder artikel 14. Terugbetalingen wegens ongedaanmaking of ongebruikte voorschotten zijn geen schadevergoeding en vallen niet onder het aansprakelijkheidsplafond.

7.6 Partijen werken mee aan een redelijke overdracht van werkzaamheden en beschikbare opdrachtinformatie. Aanvullende overdrachtswerkzaamheden worden vooraf afgestemd en tegen de overeengekomen tarieven uitgevoerd; herstel van eigen tekortkomingen wordt niet als betaald meerwerk aangemerkt. Betaling, intellectuele eigendom, vertrouwelijkheid, privacy, aansprakelijkheid en overige bepalingen die naar hun aard voortduren blijven na beëindiging gelden.

Artikel 8 Annulering en verplaatsing van sessies

8.1 Artikel 8 geldt voor annulering of verplaatsing van afzonderlijke bijeenkomsten, sessies, workshops en trainingen. Annulering wordt uiterlijk vijf werkdagen vóór aanvang schriftelijk gemeld. Bij tijdige melding zijn uitsluitend daadwerkelijk verrichte, overeengekomen voorbereiding en vooraf goedgekeurde, niet meer annuleerbare externe kosten verschuldigd. Bij een vast sessiehonorarium wordt voorbereiding naar redelijkheid toegerekend aan het verrichte deel; daarvoor wordt niet tevens het volledige sessiehonorarium berekend.

8.2 Bij latere annulering of niet verschijnen zijn het honorarium voor overeengekomen voorbereiding en de gereserveerde sessietijd verschuldigd, gezamenlijk tot maximaal het overeengekomen totale honorarium voor de betreffende sessie, plus de in lid 8.1 bedoelde externe kosten. Bespaarde kosten en de netto-opbrengst van vervangende werkzaamheden voor dezelfde gereserveerde tijd worden in mindering gebracht. Surfaced spant zich redelijkerwijs in de gevolgen te beperken. Voor hetzelfde werk, dezelfde gereserveerde tijd of dezelfde kosten wordt geen dubbele vergoeding berekend, ook niet naast artikel 7.

8.3 Verplaatsing geldt als annulering van de oorspronkelijke datum, tenzij partijen schriftelijk een andere regeling overeenkomen. Partijen leggen de nieuwe datum en de kosten vooraf vast. Reeds betaalde, bruikbare voorbereiding wordt op de nieuwe sessie in mindering gebracht; voorbereiding wordt alleen opnieuw berekend voor aantoonbaar noodzakelijk, vooraf overeengekomen aanvullend werk. Als Surfaced zelf annuleert, biedt zij in overleg een vervangende datum. Bij gebrek aan overeenstemming wordt het betaalde bedrag voor de niet-

verrichte sessie terugbetaald, inclusief daarmee verbonden voorbereiding die voor opdrachtgever geen zelfstandige waarde heeft. Overmacht en eventuele schadevergoeding volgen artikelen 15 en 14.

Artikel 9 Honorarium en kosten

9.1 Tarieven en prijzen zijn exclusief btw en andere wettelijk verschuldigde heffingen. Facturatie geschiedt volgens de overeenkomst en anders maandelijks op basis van verrichte werkzaamheden. Bij een vaste prijs geldt de schriftelijk afgesproken omvang; artikel 6 geldt voor meerwerk.

9.2 Reis- en verblijfkosten en reistijd worden uitsluitend berekend indien en op de wijze waarop partijen dit vooraf schriftelijk overeenkomen. Voor externe kosten is voorafgaande goedkeuring nodig, tenzij zij al in de overeenkomst zijn opgenomen.

9.3 Voorschotten, vooruitfacturatie en zekerheidstelling gelden uitsluitend indien schriftelijk overeengekomen. Surfaced mag bij objectieve aanwijzingen van een wezenlijk betalingsrisico redelijke zekerheid verlangen en, na schriftelijke kennisgeving en een redelijke termijn, haar werkzaamheden opschorten totdat deze is verstrekt. Tariefwijzigingen voor lopende opdrachten vereisen schriftelijk akkoord.

Artikel 10 Betaling en incasso

10.1 Facturen worden binnen 28 dagen na factuurdatum betaald op de aangegeven rekening, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Na het verstrijken van de betaaltermijn is opdrachtgever van rechtswege in verzuim en wettelijke handelsrente verschuldigd volgens artikel 6:119a BW, of de toepasselijke wettelijke rente wanneer handelsrente niet geldt.

10.2 Opdrachtgever meldt een factuurbezwaar gemotiveerd binnen veertien dagen na ontvangst. Een later bezwaar doet wettelijke rechten niet automatisch vervallen. Het onbetwiste deel blijft tijdig betaalbaar. Opschorting is uitsluitend toegestaan voor het redelijkerwijs betwiste deel; verrekening alleen met een door Surfaced erkende of onherroepelijk vastgestelde tegenvordering.

10.3 Redelijke buitengerechtelijke incassokosten zijn verschuldigd volgens de staffel van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, met het toepasselijke wettelijke minimum. Redelijke hogere daadwerkelijk gemaakte kosten zijn alleen verschuldigd voor zover wettelijk toegestaan en aantoonbaar noodzakelijk. Gerechtelijke kosten en kosten van juridische bijstand worden vergoed voor zover overeengekomen en wettelijk toewijsbaar; dubbele vergoeding is uitgesloten.

10.4 Bij betalingsverzuim kan Surfaced na schriftelijke waarschuwing en een aanvullende termijn van veertien dagen werkzaamheden opschorten. Beëindiging wegens wanbetaling volgt artikel 7. Openstaande, reeds gefactureerde bedragen worden bij rechtsgeldige beëindiging onmiddellijk opeisbaar, voor zover wettelijk toegestaan.

Artikel 11 Intellectuele eigendom en gebruiksrechten

11.1 Background IP omvat bestaande en generiek ontwikkelde kennis, methodieken, modellen, formats, templates, software en hulpmiddelen van Surfaced, waaronder The Clarity en The Focus, en verbeteringen daarvan. Rechten daarop blijven bij Surfaced of haar licentiegevers. Materialen en gegevens van opdrachtgever blijven van opdrachtgever of de rechthebbende.

11.2 Projectresultaten zijn specifiek voor opdrachtgever gemaakte rapportages, analyses, plannen en andere overeengekomen resultaten. Tenzij schriftelijk anders afgesproken, blijven de intellectuele eigendomsrechten bij Surfaced. Na volledige betaling van het betreffende resultaat

verkrijgt opdrachtgever een blijvend, niet-exclusief gebruiksrecht om dit voor eigen bedrijfsdoeleinden intern te gebruiken, te kopiëren, te verspreiden en te wijzigen.

11.3 Dit gebruiksrecht omvat in het resultaat verwerkte Background IP voor zover nodig voor het overeengekomen gebruik. Opdrachtgever mag resultaten delen met eigen medewerkers en ingeschakelde adviseurs of uitvoerders die aan geheimhouding gebonden zijn, uitsluitend voor die bedrijfsdoeleinden. Losse exploitatie, verkoop, sublicentiëring of openbare verspreiding van Background IP is niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming.

11.4 Surfaced borgt vóór inzet van derden schriftelijk de intellectuele eigendomsrechten en gebruiksrechten die nodig zijn om de overeengekomen projectresultaten te leveren en de gebruiksrechten uit leden 11.2 en 11.3 te verlenen. Waar eigendom bij Surfaced wordt beoogd, zorgt zij voor een rechtsgeldige overdracht bij akte voor zover vereist. Waar rechten bij derden blijven, verkrijgt zij een toereikende licentie; beperkingen worden vóór verwerking in het resultaat aan opdrachtgever bekendgemaakt en mogen de overeengekomen gebruiksrechten niet beperken zonder diens schriftelijk akkoord. Overdracht van rechten aan opdrachtgever vereist een afzonderlijke schriftelijke afspraak en, waar vereist, een akte. Surfaced mag generieke kennis en ervaring hergebruiken zonder vertrouwelijke informatie of persoonsgegevens te onthullen.

11.5 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor door hem of derden aangebrachte wijzigingen. Surfaced blijft verantwoordelijk voor eventuele tekortkomingen in het oorspronkelijke resultaat; wijzigingen beperken die verantwoordelijkheid alleen voor zover zij de schade hebben veroorzaakt.

Artikel 12 Vertrouwelijkheid en referenties

12.1 Partijen houden informatie geheim die als vertrouwelijk is aangeduid of waarvan zij de vertrouwelijkheid redelijkerwijs moeten begrijpen. Zij gebruiken deze uitsluitend voor uitvoering van de overeenkomst en delen haar alleen met personen die deze daarvoor nodig hebben en aan passende geheimhouding gebonden zijn. Dit geldt ook na beëindiging.

12.2 Geheimhouding geldt niet voor informatie die aantoonbaar rechtmatig openbaar is, rechtmatig van een derde is verkregen zonder geheimhoudingsplicht, al rechtmatig bekend was of onafhankelijk is ontwikkeld. Wettelijk verplichte verstrekking is toegestaan; de verstreckende partij informeert de andere partij vooraf voor zover toegestaan en beperkt de verstrekking tot het noodzakelijke.

12.3 Surfaced gebruikt de naam, het logo, een beschrijving van de opdracht of een klantverklaring uitsluitend als openbare referentie na voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever voor de betreffende uiting. Toestemming voor referentiegebruik heft andere geheimhoudingsverplichtingen niet op.

Artikel 13 Persoonsgegevens en digitale hulpmiddelen

13.1 Partijen leven de AVG en overige toepasselijke privacywetgeving na. Hun rol als verwerkingsverantwoordelijke of verwerker wordt bepaald door de feitelijke verwerking. Iedere partij is verantwoordelijk voor de eigen verwerkingen. Opdrachtgever zorgt voor een rechtmatige grondslag voor gegevens die hij aan Surfaced verstrekt en voor de vereiste informatie aan betrokkenen.

13.2 Wanneer Surfaced als verwerker namens opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt, sluiten partijen vóór aanvang daarvan een verwerkersovereenkomst conform artikel 28 AVG. Daarin regelen zij onder meer instructies, beveiliging,



geheimhouding, subverwerkers, datalekken, ondersteuning bij rechten van betrokkenen, audits en teruggave of verwijdering na afloop.

13.3 Partijen beperken persoonsgegevens tot wat noodzakelijk is en treffen passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen. Een partij meldt een beveiligingsincident met gedeelde gegevens onverwijld nadat zij daarvan kennis heeft genomen aan het door de andere partij aangewezen contactpunt. De melding bevat, voor zover op dat moment bekend, de aard en omvang van het incident, de betrokken gegevens en personen, de waarschijnlijke gevolgen, de genomen of voorgenomen maatregelen en de informatie die nodig is voor wettelijke meld- en informatieverplichtingen. Ontbrekende informatie wordt zonder onredelijke vertraging aangevuld. Partijen ondersteunen elkaar bij onderzoek, beperking van gevolgen en naleving van wettelijke verplichtingen. De verwerkersovereenkomst kan dit nader uitwerken.

13.4 Surfaced kan passende cloud-, samenwerkings- en Al-hulpmiddelen gebruiken. Vertrouwelijke informatie of persoonsgegevens worden niet ingevoerd in openbare Al-diensten die deze voor eigen training gebruiken. Voor verwerking door externe leveranciers waarborgt Surfaced passende contractuele bescherming, beveiliging en, waar nodig, rechtmatige doorgifte buiten de EER. Voor subverwerkers geldt de toestemming volgens de verwerkersovereenkomst. Opnamen en automatische transcripties worden vooraf afgestemd, met de vereiste informatie en rechtsgrond.

13.5 Voor persoonsgegevens die Surfaced als verwerker verwerkt, geeft Surfaced na afloop van de verwerkingsdiensten alle persoonsgegevens naar keuze van opdrachtgever terug of wist deze, en verwijdert zij bestaande kopieën, volgens de termijn en werkwijze in de verwerkersovereenkomst. Bewaring is uitsluitend toegestaan voor zover een toepasselijke Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling opslag verplicht. In dat geval blijven de gegevens beveiligd, wordt verwerking tot die bewaarplicht beperkt en worden zij na afloop daarvan verwijderd. Een algemeen belang bij mogelijke rechtsvorderingen vormt voor deze verwerkersgegevens geen zelfstandige uitzondering op verwijdering.

13.6 Voor verwerkingen waarvoor Surfaced zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke is, bewaart zij persoonsgegevens uitsluitend zolang nodig op een geldige grondslag, waaronder een wettelijke bewaarplicht of noodzakelijke vaststelling, uitoefening of verdediging van concrete rechtsvorderingen. Dit rechtvaardigt geen onbeperkte bewaring van het volledige klant dossier. Surfaced beperkt de gegevens, toegang en bewaartermijn tot het noodzakelijke. Overige door opdrachtgever verstrekte gegevens worden op verzoek binnen een redelijke termijn teruggegeven of verwijderd, behoudens gerechtvaardigde, noodzakelijke bewaring. Alle bewaarde gegevens blijven beveiligd en vertrouwelijk.

Artikel 14 Aansprakelijkheid

14.1 Surfaced is, met inachtneming van dit artikel, uitsluitend aansprakelijk voor directe schade waarvoor zij op grond van de wet aansprakelijk is in verband met de opdracht. Voor zover herstel mogelijk is en verzuim niet al volgens de wet is ingetreden, ontstaat aansprakelijkheid wegens een tekortkoming pas nadat opdrachtgever Surfaced schriftelijk en voldoende concreet in gebreke heeft gesteld en een redelijke hersteltermijn zonder voldoende herstel is verstreken. Dit artikel geldt ongeacht de grondslag van de aanspraak, waaronder tekortkoming, onrechtmatige daad en contractuele vrijwaring, voor zover wettelijk toegestaan.

14.2 Directe schade omvat redelijke kosten om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen, redelijke kosten om de

prestatie alsnog aan de overeenkomst te laten beantwoorden voor zover aan Surfaced toerekenbaar, redelijke kosten om schade te voorkomen of beperken, en rechtstreekse zaak- of personenschade. Indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfsstagnatie, verlies van omzet en reputatieschade, is uitgesloten.

14.3 Voor alle aanspraken uit één opdracht geldt één gezamenlijk aansprakelijkheidsplafond, ongeacht het aantal benadeelden aan de zijde van opdrachtgever, aanspraken of al dan niet samenhangende gebeurtenissen. Per schadeveroorzakende gebeurtenis is het referentiebedrag het honorarium exclusief btw voor daadwerkelijk verrichte en gefactureerde werkzaamheden binnen die opdracht in de twaalf maanden tot en met die gebeurtenis, of de kortere verstreken uitvoeringsduur. Facturen die later worden uitgereikt voor werkzaamheden uit die periode tellen eveneens mee; de datum waarop het werk is verricht is bepalend. Betaling door opdrachtgever is niet vereist. Vooruitfacturen voor nog niet verricht werk, kosten en verschotten tellen niet mee.

14.3a Het gezamenlijke plafond is het hoogste referentiebedrag dat volgens lid 14.3 geldt voor één van de gebeurtenissen waarop de aanspraken betrekking hebben. Deze regeling geldt ook voor meerjarige opdrachten: per gebeurtenis wordt maximaal twaalf maanden honorarium meegenomen, maar een nieuw contractjaar of een verlenging laat geen nieuw plafond ontstaan. Eerder betaalde schadevergoedingen en de herstelkosten bedoeld in lid 16.4 worden op het gezamenlijke plafond in mindering gebracht. Verlengingen en meerwerk binnen dezelfde opdracht vallen onder hetzelfde plafond, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk een afzonderlijke opdracht overeenkomen.

14.3b Het plafond geldt gezamenlijk voor Surfaced en de personen bedoeld in lid 14.7. Het geldt ook voor onderlinge contractuele schadeclaims over vertrouwelijkheid, intellectuele eigendom en persoonsgegevens, tenzij partijen uitdrukkelijk anders overeenkomen. Terugbetaling wegens ongebruikte voorschotten, annulering of ongedaanmaking valt buiten het plafond. Een verzekering verhoogt het plafond niet automatisch; een afwijkende regeling vereist schriftelijk akkoord.

14.4 Surfaced is niet aansprakelijk voor schade die uitsluitend voortvloeit uit zelfstandige besluiten of uitvoering door opdrachtgever buiten de overeengekomen taken van Surfaced. Dit sluit aansprakelijkheid voor een toerekenbare fout in advies of in een interimtaak niet uit. Opdrachtgever beperkt schade redelijkerwijs. Hij vrijwaart Surfaced alleen voor aanspraken van derden voor zover veroorzaakt door onrechtmatig handelen van opdrachtgever of door hem verstrekte materialen die rechten van derden schenden, en niet voor het aan Surfaced toe te rekenen deel.

14.5 Opdrachtgever meldt schade zo spoedig mogelijk schriftelijk. Een aanspraak vervalt twaalf maanden nadat opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met de schade en de aansprakelijke partij, tenzij binnen die termijn schriftelijk en gemotiveerd aanspraak is gemaakt. Op een tijdig gemelde aanspraak blijven de wettelijke verjaringstermijnen van toepassing.

14.6 De beperkingen, uitsluitingen en vervaltermijn van dit artikel gelden niet bij schade veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Surfaced, of voor zover dwingend recht zich daartegen verzet. De vrijwaring uit lid 14.4 strekt niet tot bescherming van Surfaced tegen de gevolgen van dergelijke gedragingen. Dit artikel beperkt geen rechtstreeks uit dwingend recht voortvloeiende aanspraken van derden, waaronder rechten van betrokkenen onder de AVG, en bindt geen toezichthouders.

14.7 Opdrachtgever richt aanspraken betreffende de uitvoering van de opdracht uitsluitend tegen Surfaced B.V. en niet tegen



haar bestuurders, werknemers of andere ingezette personen, voor zover wettelijk toegestaan. Dit geldt ook voor aanspraken wegens beroepsmatig handelen uit onrechtmatige daad, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van de aangesproken persoon of een dwingendrechtelijke aansprakelijkheid. Deze personen kunnen zich zelfstandig beroepen op alle toepasselijke verweermiddelen, beperkingen en vervaltermijnen van deze voorwaarden. Dit is een onherroepelijk derdenbeding om niet in de zin van artikel 6:253 BW, dat zij kunnen aanvaarden door zich erop te beroepen. Het beding beperkt hun verplichtingen tegenover Surfaced niet.

Artikel 15 Overmacht

15.1 Bij overmacht in de zin van artikel 6:75 BW worden de getroffen verplichtingen opgeschort zolang nakoming verhinderd is. Dit kan onder meer gelden bij overheidsmaatregelen of ernstige externe verstoringen, uitsluitend voor zover deze niet aan de getroffen partij kunnen worden toegerekend. Gewoon personeelstekort, betalingsonmacht of voorzienbare storingen vormen niet zonder meer overmacht.

15.2 De getroffen partij informeert de andere partij onverwijld, beperkt de gevolgen en onderzoekt redelijke alternatieven. Duurt de overmacht langer dan dertig dagen, dan kan iedere partij het getroffen deel schriftelijk beëindigen zonder schadevergoeding. Reeds verricht bruikbaar werk wordt redelijk afgerekend; voorschotten voor niet-verrichte prestaties worden terugbetaald.

Artikel 16 Klachten en herstel

16.1 Opdrachtgever meldt een klacht over de werkzaamheden zo spoedig mogelijk, bij voorkeur binnen veertien dagen na ontdekking, schriftelijk met een duidelijke omschrijving. Een latere melding leidt alleen tot verlies van rechten voor zover dit uit de wet volgt, mede gelet op daadwerkelijk nadeel voor Surfaced. De claimtermijn van artikel 14 blijft van toepassing.

16.2 Surfaced reageert binnen tien werkdagen inhoudelijk op een klacht of meldt binnen die termijn wanneer een inhoudelijke reactie volgt. Bij een aan Surfaced toerekenbare tekortkoming krijgt zij een redelijke gelegenheid de betrokken prestatie zonder aanvullend honorarium te herstellen. Herstel ziet op de overeengekomen prestatie, niet op uitbreiding van de opdracht of het alsnog bereiken van een niet-gegarandeerd resultaat. Als herstel onmogelijk is of aantoonbaar onevenredig is ten opzichte van het belang bij herstel, bespreken partijen een redelijk alternatief, zoals gedeeltelijke beëindiging en afrekening overeenkomstig artikel 7. Dit overleg verhindert geen rechtsgeldige ontbinding of andere rechten binnen de overeengekomen en wettelijke grenzen.

16.3 Een klacht schort de betaling van het onbetwiste deel van facturen niet op. Bij geschillen proberen partijen eerst in overleg een oplossing te bereiken; dit beperkt niet het recht op tijdige rechtsmaatregelen.

16.4 Kosten van eigen herstel door Surfaced, vergoedingen voor rechtmatig herstel door derden en schadevergoedingen vallen gezamenlijk binnen het plafond van artikel 14. Eigen herstel wordt daarvoor gewaardeerd tegen het overeengekomen uurtarief, of bij ontbreken daarvan tegen een redelijke, aantoonbare kostprijs, en wordt gespecificeerd. Surfaced mag zich slechts op uitputting van dit plafond voor eigen herstel beroepen als zij die uitputting onderbouwt. Kosten die al als herstel zijn meegenomen worden niet nogmaals als schade vergoed. Voor herstel door derden geeft opdrachtgever Surfaced eerst de in lid 16.2 bedoelde mogelijkheid, tenzij die redelijkerwijs niet kan worden verlangd. Bij uitputting van het plafond blijven de afrekening en terugbetalingsrechten uit artikel 7 gelden. De uitzonderingen van lid 14.6 blijven van toepassing.

Artikel 17 Overdracht en elektronische communicatie

17.1 Geen van partijen draagt de overeenkomst of de contractuele positie zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij over. Die toestemming wordt niet zonder redelijke grond geweigerd. Wettelijke overgang onder algemene titel blijft onverlet. Deze bepaling beperkt overdracht of verpanding van zakelijke geldvorderingen niet voor zover de wet zo'n beperking verbiedt.

17.2 Partijen mogen elektronisch communiceren en documenten elektronisch aanvaarden of ondertekenen voor zover wettelijk toegestaan. Zij gebruiken passende beveiliging en melden relevante wijzigingen in contactgegevens. Een elektronisch bericht geldt als ontvangen zodra het op het afgesproken adres toegankelijk is, tenzij de afzender een foutmelding ontvangst of redelijkerwijs behoort te begrijpen dat het bericht de geadresseerde niet heeft bereikt. Bij twijfel over ontvangst of authenticiteit verifieert de afzender het bericht.

17.3 Geen van partijen is uitsluitend door het gebruik van elektronische communicatie gevrijwaard van aansprakelijkheid. Iedere partij blijft verantwoordelijk voor de zorgvuldigheid en beveiliging die redelijkerwijs van haar mogen worden verwacht.

17.4 Formele kennisgevingen over opzegging, ontbinding, ingebrekestelling, aansprakelijkstelling of een beroep op overmacht worden schriftelijk verzonden aan de in de overeenkomst vermelde contactgegevens. Een partij bevestigt op verzoek de ontvangst. Wijzigingen in contactgegevens worden onverwijld schriftelijk gemeld; totdat die melding is ontvangen, mag de andere partij uitgaan van de laatst bekende contactgegevens.

Artikel 18 Slotbepalingen en geschillen

18.1 Als een bepaling nietig, vernietigbaar of niet afdwingbaar is, blijven de overige bepalingen gelden. Partijen vervangen de betreffende bepaling in overleg door een geldige bepaling die doel en strekking zoveel mogelijk benadert.

18.2 Het niet of later uitoefenen van een recht houdt geen afstand van dat recht in. Afstand van recht vereist een ondubbelzinnige verklaring of gedraging waaruit die afstand volgt.

18.3 De bij het sluiten van de overeenkomst overeengekomen versie van deze voorwaarden blijft gelden. Surfaced kan een nieuwe versie voor toekomstige opdrachten vaststellen en stelt die vóór aanvaarding beschikbaar. Voor een lopende opdracht gelden wijzigingen uitsluitend na schriftelijk akkoord van beide partijen.

18.4 Op alle offertes, overeenkomsten en daarmee samenhangende rechtsverhoudingen is Nederlands recht van toepassing. Voor geschillen waarover partijen rechtsgeldig een forumkeuze kunnen maken, is bij uitsluiting de naar onderwerp en omvang bevoegde rechter binnen de rechtbank Zeeland-West-Brabant aangewezen. Indien deze forumkeuze volgens toepasselijke nationale, Europese of internationale bevoegdheidsregels geen gevolg heeft, wordt het geschil voorgelegd aan de volgens die regels bevoegde rechter. Dit laat wettelijk toegestane voorlopige of bewarende maatregelen onverlet.