



Algemene voorwaarden Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht

Datum vastgesteld 08-05-2018
Vastgesteld door C. Zweeris



ALGEMENE VOORWAARDEN

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	08-05-2018
Auteur	Bestuursvoorzitter	Versie	1.2
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 2 van 20

Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht

Telefoonnummer: 023-7001210
E-mailadres: info@eckg-jd.nl
KvK-nummer: 58709169
BTW-identificatienummer: NL8531.48.508.B.01

Gegevens uit dit document mogen niet zonder schriftelijke toestemming van het bestuur van Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht worden verspreid onder derden.

Onderdeel van deze Algemene voorwaarden zijn de gesloten opdrachtovereenkomst met de Ondernemer, de verwerkersovereenkomst in bijlage 1 en het privacybeleid.

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	08-05-2018
Auteur	Bestuursvoorzitter	Versie	1.2
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 3 van 20

Inhoudsopgave

Artikel 1 Definities	4
Artikel 2 Toepasselijkheid	5
Artikel 3 Het aanbod	5
Artikel 4 De overeenkomst.....	6
Artikel 5 Herroepingsrecht	7
Artikel 6 Kosten in geval van herroeping	7
Artikel 7 Uitsluiting herroepingsrecht	8
Artikel 8 De prijs	8
Artikel 9 Conformiteit en garantie	8
Artikel 10 Levering en uitvoering	9
Artikel 11 Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging	9
Artikel 12 Betaling	10
Artikel 13 Klachtenregeling	10
Artikel 14 Geschillen.....	11
Artikel 15 Verwerking van persoonsgegevens	12
Artikel 16 Geheimhouding	12
Artikel 17 Intellectuele eigendomsrechten	12
Artikel 18 Aanvullende of afwijkende bepalingen	12
Bijlage 1 Verwerkersovereenkomst	13
Artikel 1 Definities.....	13
Artikel 2 Algemene bepalingen	13
Artikel 3 Verwerking van persoonsgegevens	13
Artikel 4 Beveiligingsmaatregelen.....	14
Artikel 5 Subverwerkers	14
Artikel 6 Rechten van Ondernemer en betrokkenen	15
Artikel 7 Plichten van Ondernemer en betrokkenen	16
Bijlage 2 Bewaartermijnen	17
Bewaartermijnen algemeen	17
Bewaartermijnen gegevens webwinkel	18
Bewaartermijnen producten en diensten	19

ALGEMENE VOORWAARDEN

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	08-05-2018
Auteur	Bestuursvoorzitter	Versie	1.2
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 4 van 20

Artikel 1 Definities

Bedenktijd	De termijn waarbinnen de Ondernemer gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht
Ondernemer	De persoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst (op afstand) aangaat met Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht
Dag	Kalenderdag
Duurtransactie	Een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid
Duurzame gegevensdrager	Elk middel dat de Ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt
Herroepingsrecht	De mogelijkheid voor de Ondernemer om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand
Modelformulier	Het modelformulier voor herroeping die we ter beschikking stellen en die een Ondernemer kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht
Ondernemer	De opdrachtgever van Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht in het kader van het uitvoeren van een schriftelijk overeengekomen opdracht.
Overeenkomst op afstand	Een overeenkomst waarbij in het kader van een door de Ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand
Techniek voor communicatie op afstand	Middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat de Ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen
Algemene Voorwaarden	De onderhavige Algemene Voorwaarden van de Ondernemer
Verantwoordelijke (AVG)	De organisatie die bepaalt voor welke doeleinden gegevens verwerkt worden en welke technische en organisatorische maatregelen genomen worden om hier uitvoering aan te geven.
Subverwerker	De toeleverancier van Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht aan wie (een deel) van het verwerken zijn overgedragen
Verwerker	De organisatie die een opdracht aanneemt dat door een verantwoordelijke is uitbesteed of overgedragen
Verwerkersovereenkomst	Op basis van de Algemene Verordening Gegevensbescherming moeten organisaties die (medische) persoonsgegevens verwerken een verwerkersovereenkomst afsluiten, tenzij die organisatie zelfstandig verantwoordelijkheden voor verwerking van persoonsgegevens draagt.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	08-05-2018
Auteur	Bestuursvoorzitter	Versie	1.2
Proceeseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 5 van 20

Artikel 2 Toepasselijkheid

2.1	Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de Ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht en de Ondernemer.
2.2	Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de Ondernemer beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de Ondernemer in te zien en zij op verzoek van de Ondernemer zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
2.3	Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de Ondernemer ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de Ondernemer op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de Ondernemer langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
2.4	Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de Ondernemer zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
2.5	Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benadert.
2.6	Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden
2.7	Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

Artikel 3 Het aanbod

3.1	Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
3.2	Het aanbod is vrijblijvend. Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.
3.3	Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de Ondernemer mogelijk te maken. Als Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de Ondernemer niet.
3.4	Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
3.5	Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten.
3.6	Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de Ondernemer duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:

ALGEMENE VOORWAARDEN

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	08-05-2018
Auteur	Bestuursvoorzitter	Versie	1.2
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 6 van 20

- a) de prijs inclusief belastingen;
- b) de eventuele eenmalige aansluitkosten;
- c) de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
- d) het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
- e) de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
- f) de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de Ondernemer de prijs garandeert;
- g) de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
- h) of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke deze voor de Ondernemer te raadplegen is;
- i) de manier waarop de Ondernemer, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
- j) de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
- k) de gedragscodes waaraan Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht zich heeft onderworpen en de wijze waarop de Ondernemer deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
- l) de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

Artikel 4 De overeenkomst

4.1	De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de Ondernemer van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
4.2	Indien de Ondernemer het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de overeenkomst van deze aanvaarding niet door Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht is bevestigd, kan de Ondernemer de overeenkomst ontbinden.
4.3	Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de Ondernemer elektronisch kan betalen, zal de Ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4.4	Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht kan zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de Ondernemer aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, evenals van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	08-05-2018
Auteur	Bestuursvoorzitter	Versie	1.2
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 7 van 20

4.5	<p>Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht zal bij het product of dienst aan de Ondernemer de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de Ondernemer op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) het bezoekadres van de vestiging van Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht waar de Ondernemer met klachten terecht kan; b) de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de Ondernemer van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht; c) de informatie over garanties en bestaande service na aankoop; d) de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht deze gegevens al aan de Ondernemer heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst; e) de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
4.6	In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.
4.7	Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten en diensten.

Artikel 5 Herroepingsrecht

5.1	<p>Producten</p> <p>Bij de aankoop van producten en diensten heeft de Ondernemer de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product of dienst door de Ondernemer of een vooraf door de Ondernemer aangewezen en aan de Ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.</p>
5.2	<p>Producten</p> <p>Indien de klant na afloop van de in lid 1 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht heeft teruggezonden, is de koop een feit.</p>
5.3	<p>Diensten</p> <p>Bij levering van diensten heeft de Ondernemer de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.</p>
5.4	<p>Diensten</p> <p>Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de Ondernemer zich richten naar de door Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.</p>

Artikel 6 Kosten in geval van herroeping

6.1	Indien de Ondernemer gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening. <i>Dit is niet van toepassing op onze producten.</i>
6.2	Indien de Ondernemer een bedrag betaald heeft, zal de Ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terug ontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden. Dit kan niet bij online afgenomen diensten als de bestellingen reeds in het bezit zijn van de Ondernemer.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	08-05-2018
Auteur	Bestuursvoorzitter	Versie	1.2
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 8 van 20

Artikel 7 Uitsluiting herroepingsrecht

7.1	De Ondernemer kan het herroepingsrecht van de Ondernemer uitsluiten voor producten en diensten zoals omschreven in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de Ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
7.2	Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten: <ul style="list-style-type: none"> ▪ die door Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht tot stand zijn aangebracht overeenkomstig specificaties van de Ondernemer; ▪ die duidelijk persoonlijk van aard zijn; ▪ die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden; ▪ waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de Ondernemer geen invloed heeft.
7.3	Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten: <ul style="list-style-type: none"> ▪ waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de Ondernemer is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken.

Artikel 8 De prijs

8.1	Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
8.2	In afwijking van het vorige lid kan Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de Ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
8.3	Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
8.4	Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de Ondernemer dit bedongen heeft en: <ul style="list-style-type: none"> ▪ deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of ▪ de Ondernemer de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
8.5	De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
8.6	Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en zetfouten is Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

Artikel 9 Conformiteit en garantie

9.1	Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat de Ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
9.2	Een door Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de Ondernemer op grond van de overeenkomst tegenover de Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht kan doen gelden.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	08-05-2018
Auteur	Bestuursvoorzitter	Versie	1.2
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 9 van 20

9.3	Eventuele gebreken dienen binnen 4 weken na levering aan Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht schriftelijk te worden gemeld.
9.4	De garantietermijn van Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht is echter te nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de diensten voor elke individuele toepassing door de Ondernemer, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de diensten.
9.5	De garantie geldt niet indien: <ul style="list-style-type: none"> ▪ de Ondernemer de geleverde producten / diensten zelf heeft bewerkt of door derden heeft laten bewerken;

Artikel 10 Levering en uitvoering

10.1	De Ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
10.2	Als plaats van levering geldt het adres dat de Ondernemer aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
10.3	Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij Ondernemer akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn. Indien de levering vertraging ondervindt, of indien een bestelling slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de Ondernemer hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De Ondernemer heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. De Ondernemer heeft geen recht op een schadevergoeding.
10.4	Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de Ondernemer geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de Ondernemer geen recht op schadevergoeding.
10.5	In geval van ontbinding conform het lid 3 van dit artikel zal Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht het bedrag dat de Ondernemer betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.
10.6	Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht.
10.7	Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de Ondernemer tot het moment van bezorging aan de Ondernemer of een vooraf aangewezen en aan Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 11 Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

11.1	Opzegging De Ondernemer kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
11.2	Opzegging De Ondernemer kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde

ALGEMENE VOORWAARDEN

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	08-05-2018
Auteur	Bestuursvoorzitter	Versie	1.2
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 10 van 20

	tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
11.3	<p>Opzegging</p> <p>De Ondernemer kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode; ▪ tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan; ▪ altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht voor zichzelf heeft bedongen.
11.4	<p>Verlenging</p> <p>Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.</p>
11.5	<p>Verlenging</p> <p>Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de Ondernemer te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand en een opzegtermijn van ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.</p>
11.6	<p>Duur</p> <p>Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de Ondernemer na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste een maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.</p>

Artikel 12 Betaling

12.1	Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de Ondernemer verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 7 werkdagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in artikel 5 lid 1. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de Ondernemer de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
12.2	De Ondernemer heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht te melden.
12.3	In geval van wanbetaling van de Ondernemer heeft de Ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de Ondernemer kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

Artikel 13 Klachtenregeling

13.1	Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
13.2	Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de Ondernemer, nadat de Ondernemer de gebreken heeft geconstateerd.
13.3	Bij Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de Ondernemer een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
13.4	Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	08-05-2018
Auteur	Bestuursvoorzitter	Versie	1.2
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 11 van 20

13.5	Bij klachten dient een Ondernemer zich allereerst te wenden tot de Ondernemer. Bij klachten die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden dient de Ondernemer zich te wenden tot Stichting WebwinkelKeur (www.webwinkelkeur.nl), deze zal gratis bemiddelen. Mocht er dan nog niet tot een oplossing gekomen worden, heeft de Ondernemer de mogelijkheid om zijn klacht te laten behandelen door de door Stichting WebwinkelKeur aangestelde onafhankelijke geschillencommissie, de uitspraak hiervan is bindend en zowel Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht als Ondernemer stemmen in met deze bindende uitspraak. Aan het voorleggen van een geschil aan deze geschillencommissie zijn kosten verbonden die door de Ondernemer betaald dienen te worden aan de betreffende commissie. Tevens is het mogelijk om klachten aan te melden via het Europees ODR platform (http://ec.europa.eu/odr).
13.6	Een klacht schort de verplichtingen van Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht niet op, tenzij Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht schriftelijk anders aangeeft.
13.7	Indien een klacht gegrond wordt bevonden door Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht, zal Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

Artikel 14 Geschillen

14.1	Op overeenkomsten tussen Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht en de Ondernemer waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de Ondernemer woonachtig is in het buitenland.
14.2	Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	08-05-2018
Auteur	Bestuursvoorzitter	Versie	1.2
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 12 van 20

Artikel 15 Verwerking van persoonsgegevens

15.1	<p>Bij het uitvoeren van onze diensten verwerken we gegevens en slaan we gegevens op. We verwerken ook persoonsgegevens en soms gezondheidsinformatie van uw cliënten of medewerkers. Deze gegevens worden namens u of de betrokkene verwerkt.</p> <p>Verwerking gegevens Ondernemer</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ NAW gegevens ▪ Contactpersonen van de Ondernemer ▪ Communicatie met de Ondernemer zoals e-mails / telefoongesprekken ▪ Financiële gegevens: facturen / betaalgegevens <p>Verwerking gegevens betrokkenen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ NAW gegevens ▪ Functioneren (van medewerkers) van de Ondernemer ▪ Communicatie met de betrokkene zoals e-mails / telefoongesprekken ▪ Gezondheidsinformatie (indien aangeleverd door betrokkene of Ondernemer in het kader van de klachtenbehandeling) <p>Op de verwerking van gegevens is ons privacybeleid van toepassing. Zie ook de bewaartermijnen in bijlage 2 van deze algemene voorwaarden.</p>
15.2	De Ondernemer en betrokkene blijven te allen tijde eigenaar van de gegevens. De Ondernemer en betrokkene zijn verantwoordelijk voor het juist aanleveren van de gegevens.
15.3	Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht is aan te merken als verwerker en de Ondernemer als verwerkingsverantwoordelijke. De verwerkersovereenkomst is opgenomen als bijlage 1 van deze algemene voorwaarden.
15.4	Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht draagt zorg voor adequate technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen tegen verlies, diefstal, ongeautoriseerde toegang of wijziging van gegevens.

Artikel 16 Geheimhouding

16.1	Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht zal de vertrouwelijke informatie die tot ons komt tijdens het uitvoeren van de overeenkomst tijdens en na levering geheimhouden.
16.2	Zonder schriftelijke toestemming van degene die de gegevens aanlevert zullen we geen gegevens delen met derden.

Artikel 17 Intellectuele eigendomsrechten

17.1	Alle intellectuele eigendomsrechten, waaronder auteursrechten berusten bij Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht of diens toeleverancier.
17.2	De overeenkomst houdt op geen enkele wijze de overdracht aan Ondernemer of een derde in van enig intellectueel eigendomsrecht op onze producten en diensten.

Artikel 18 Aanvullende of afwijkende bepalingen

18.1	Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de Ondernemer zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de Ondernemer op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.
-------------	---

ALGEMENE VOORWAARDEN

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	08-05-2018
Auteur	Bestuursvoorzitter	Versie	1.2
Proceeseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 13 van 20

Bijlage 1 Verwerkersovereenkomst

Contactgegevens Functionaris Gegevensbescherming

- A.Jorna@eckg-jd.nl
- Telefoonnummer: 023-7001210 (algemeen nummer Stichting ECKG)

Artikel 1 Definities

Zie definities in onze Algemene voorwaarden

Artikel 2 Algemene bepalingen

2.1	Deze overeenkomst maakt integraal deel uit van de algemene voorwaarden. Deze bijlage geldt als overeenkomst tussen de verwerkingsverantwoordelijke en de verwerker zoals bedoeld in artikel 28(1) AVG. Het doel van de verwerking van persoonsgegevens: <ol style="list-style-type: none"> a) Het uitvoeren van de overeenkomst gesloten tussen Opdrachtnemer en Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht. b) We handelen in opdracht van de Ondernemer of betrokkene van de Ondernemer en we handelen overeenkomstig de overeengekomen instructies in de gesloten opdrachtovereenkomst.
2.2	Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht zal Ondernemer, rekening houdend met de aard van de verwerking en de hem ter beschikking staande informatie, bijstand verlenen bij het doen nakomen van de verplichtingen van Ondernemer uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 AVG.
2.3	Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht levert alle informatie aan die nodig zijn voor audits en inspecties waar de Ondernemer deel aan neemt.
2.4	De bewaartermijnen zijn opgenomen in bijlage 2 van deze Algemene voorwaarden. Hierin staat beschreven hoe we (na afloop) van de dienst persoonsgegevens wissen, terugbezorgen en kopieën verwijderen.
2.5	Aansprakelijkheid van Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht geldt voor toerekenbare tekortkoming tijdens en na de uitvoering van de overeenkomst.
2.6	In artikel 3.2 van de Algemene voorwaarden staat beschreven op welke wijze gemachtigde personen binnen onze organisatie zich hebben verbonden aan de geheimhoudingsplicht.
2.7	Het soort persoonsgegevens die we verwerken liggen vast in artikel 15 van de Algemene voorwaarden.
2.7	Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht houdt zich aan de documentatieplicht: <ol style="list-style-type: none"> a) Het bijhouden van een verwerkingsregister b) Het bijhouden van een verzoekregister c) Overzicht van technische en organisatorische maatregelen d) Registratie van beveiligingsincidenten en datalekken e) Risicomatrix conform de NEN eisen
2.8	De manier waarop wij gebruik maken van (sub)verwerkers ligt vast in artikel 5 van deze verwerkersovereenkomst. Nieuwe subverwerkers worden voorgelegd aan de Ondernemer. De Ondernemer kan binnen de genoemde periode tijdens de aankondiging bezwaar maken. Indien dit bezwaar uitblijft gaan we er vanuit dat er geen bezwaar is.

Artikel 3 Verwerking van persoonsgegevens

3.1	Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht verwerkt alleen gegevens op basis van de schriftelijke instructies en overeengekomen opdracht.
------------	---

ALGEMENE VOORWAARDEN

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	08-05-2018
Auteur	Bestuursvoorzitter	Versie	1.2
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 14 van 20

3.2	Onze medewerkers en verbonden leveranciers (aan wie de opdracht deels is uitbesteed) zijn gehouden aan de gedragscode privacy die gebaseerd is op ons beveiligingsbeleid. De Functionaris Gegevensbescherming ziet er intern op toe dat de regels worden nageleefd en is tevens contactpersoon voor de Ondernemer, betrokkenen en de Autoriteit Persoonsgegevens.
3.3	Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht staat er voor in dat aangeleverde gegevens niet onrechtmatig verkregen zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. De Ondernemer vrijwaart Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht tegen elke aanspraak van derden, tenzij de Ondernemer aantoont dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen uitsluitend aan Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht toegerekend moeten worden.
3.4	Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht levert geen informatie aan derden, tenzij Ondernemer of betrokkene hiervoor schriftelijke toestemming gegeven heeft. Wanneer dit vereist is vanuit een wettelijke kader of toezichthoudende instantie zullen we de Ondernemer en betrokkene hiervan op de hoogte stellen.
3.5	Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht draagt er zorg voor dat gegevens en servers, ook van onze toeleveranciers, in Europa staan zodat de verwerking valt onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Artikel 4 Beveiligingsmaatregelen

4.1	In ons privacybeleid staat beschreven op welke wijze we beveiligingsmaatregelen toepassen om de vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van de verwerkingsprocessen en diensten te garanderen.
4.2	Zonder vertraging informeren wij de Ondernemer en/of betrokkene wanneer een inbreuk heeft plaatsgevonden op persoonsgegevens conform de Wet Datalekken en Algemene Verordening Gegevensbescherming. We delen het volgende mede: <ul style="list-style-type: none"> a) Aard inbreuk b) Betrokkenen c) Gegevens Functionaris Gegevensbescherming d) Ernst gevolgen, indien dit duidelijk is op het moment van melden e) Directe en corrigerende maatregelen

Artikel 5 Subverwerkers

5.1	Stichting Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht maakt gebruik van subverwerkers. Dit ligt vast in ons privacybeleid.
------------	---

ALGEMENE VOORWAARDEN

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	08-05-2018
Auteur	Bestuursvoorzitter	Versie	1.2
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 15 van 20

Artikel 6 Rechten van Ondernemer en betrokkenen

6.1	In beginsel sturen wij om misbruik te voorkomen afschriften en kopieën van uw gegevens enkel naar uw bij ons reeds bekende e-mailadres. In het geval dat u de gegevens op een ander e-mailadres of bijvoorbeeld per post wenst te ontvangen, zullen wij u vragen zich te legitimeren. Wij houden een administratie bij van afgehandelde verzoeken, in het geval van een vergeetverzoek administreren wij geanonimiseerde gegevens. Alle afschriften en kopieën van gegevens ontvangt u in de machine leesbare gegevensindeling die wij binnen onze systemen hanteren.
6.2	Klachtrecht U heeft te allen tijde het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens als u vermoedt dat wij uw persoonsgegevens op een verkeerde manier gebruiken.
6.3	Inzagerecht U heeft altijd het recht om de gegevens die wij (laten) verwerken en die betrekking hebben op uw persoon of daartoe herleidbaar zijn, in te zien. U kunt een verzoek met die strekking doen bij de Functionaris Gegevensbescherming. U ontvangt dan binnen 30 dagen een reactie op uw verzoek. Als uw verzoek wordt ingewilligd sturen wij u op het bij ons bekende e-mailadres een kopie van alle gegevens met een overzicht van de verwerkers die deze gegevens onder zich hebben, onder vermelding van de categorie waaronder wij deze gegevens hebben opgeslagen.
6.4	Rectificatierecht U heeft altijd het recht om de gegevens die wij (laten) verwerken en die betrekking hebben op uw persoon of daartoe herleidbaar zijn, te laten aanpassen. U kunt een verzoek met die strekking doen bij de Functionaris Gegevensbescherming. U ontvangt dan binnen 30 dagen een reactie op uw verzoek. Als uw verzoek wordt ingewilligd sturen wij u op het bij ons bekende e-mailadres een bevestiging dat de gegevens zijn aangepast.
6.5	Recht op beperking van de verwerking U heeft altijd het recht om de gegevens die wij (laten) verwerken die betrekking hebben op uw persoon of daartoe herleidbaar zijn, te beperken. U kunt een verzoek met die strekking doen bij de Functionaris Gegevensbescherming. U ontvangt dan binnen 30 dagen een reactie op uw verzoek. Als uw verzoek wordt ingewilligd sturen wij u op het bij ons bekende e-mailadres een bevestiging dat de gegevens tot u de beperking opheft niet langer worden verwerkt.
6.6	Recht op overdraagbaarheid U heeft altijd het recht om de gegevens die wij (laten) verwerken en die betrekking hebben op uw persoon of daartoe herleidbaar zijn, door een andere partij te laten uitvoeren. U kunt een verzoek met die strekking doen bij de Functionaris Gegevensbescherming. U ontvangt dan binnen 30 dagen een reactie op uw verzoek. Als uw verzoek wordt ingewilligd sturen wij u op het bij ons bekende e-mailadres afschriften of kopieën van alle gegevens over u die wij hebben verwerkt of in opdracht van ons door andere verwerkers of derden zijn verwerkt. Naar alle waarschijnlijkheid kunnen wij in een dergelijk geval de dienstverlening niet langer voortzetten, omdat de veilige koppeling van databestanden dan niet langer kan worden gegarandeerd.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	08-05-2018
Auteur	Bestuursvoorzitter	Versie	1.2
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 16 van 20

6.7

Recht van bezwaar en overige rechten

U heeft in voorkomende gevallen het recht bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door of in opdracht van Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht. Als u bezwaar maakt zullen wij onmiddellijk de gegevensverwerking staken in afwachting van de afhandeling van uw bezwaar. Is uw bezwaar gegrond dat zullen wij afschriften en/of kopieën van gegevens die wij (laten) verwerken aan u ter beschikking stellen en daarna de verwerking blijvend staken.

U heeft bovendien het recht om niet aan geautomatiseerde individuele besluitvorming of profiling te worden onderworpen. Wij verwerken uw gegevens niet op zodanige wijze dat dit recht van toepassing is. Bent u van mening dat dit wel zo is, neem dan contact op met de Functionaris Gegevensbescherming.

Artikel 7 Plichten van Ondernemer en betrokkenen

7.1

De Ondernemer en betrokkene blijven te allen tijde eigenaar van de gegevens. De Ondernemer en betrokkene zijn verantwoordelijk voor het juist aanleveren van de gegevens.

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	08-05-2018
Auteur	Bestuursvoorzitter	Versie	1.2
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 17 van 20

Bijlage 2 Bewaartermijnen

Doeleinde:

- Het leveren van producten en diensten aan Ondernemer
- Klanten worden geïnformeerd door middel van ons privacybeleid en algemene voorwaarden

Bewaartermijnen algemeen

Document	Van toepassing?	Grondslag	Opslag map	Bewaartermijn	Beveiliging
E-mails met betrekking tot de bedrijfsvoering	Ja	Fiscale verplichting	Outlook > map op computer Online > server Office 365	Fiscale bewaarplicht 7 jaar	Beveiliging Office 365
Jaarrekening, accountantsverklaring	Ja	BW art. 2: 394 BW	OneDrive map Financieel	7 jaar na opstellen	Toegangsrestrictie: alleen beschikbaar voor bestuur / directie
Winst- en verliesrekening	Ja	art. 2: 10 en 3: 15a BW	OneDrive map Financieel	7 jaar na opstellen	Toegangsrestrictie: alleen beschikbaar voor bestuur / directie
Dividendnota's	Ja	art. 3 uitvoeringsbeslissing dividendbelasting	OneDrive map Financieel	5 jaar na opstellen	Toegangsrestrictie: alleen beschikbaar voor bestuur / directie
Grootboek, debiteurenadministratie, crediteurenadministratie, in- en verkoopadministratie, voorraadadministratie en loonadministratie	Ja	art. 52 Wet Rijksbelastingen art. 8 Douanewet	OneDrive map	Vanaf 1 januari nah et opstellen	Toegangsrestrictie: alleen beschikbaar voor bestuur / directie
Facturen i.v.m. de omzetbelasting	Ja	art. 31 Uitvoeringsbeslissing omzetbelasting	OneDrive map	7 jaar na opstellen c.q. ontvangst	Toegangsrestrictie: alleen beschikbaar voor bestuur / directie / office
Logfiles Computersystemen	Ja	Onbekend	Office 365 GPDR dashboard Simplicate	Maximaal 6 maanden	Toegangsrestrictie: alleen beschikbaar voor bestuur / directie
Logfiles e-mail	Ja	Onbekend	Office 365 GPDR dashboard	Maximaal 6 maanden	Toegangsrestrictie: alleen beschikbaar voor bestuur / directie
Overeenkomsten met klanten	Ja	Fiscale verplichting	Outlook > map op computer Online > server Office 365	Fiscale bewaarplicht 7 jaar	Beveiliging Office 365

ALGEMENE VOORWAARDEN

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	08-05-2018
Auteur	Bestuursvoorzitter	Versie	1.2
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 18 van 20

Bewaartermijnen gegevens webwinkel

Termijn	Waar	Bewaartermijn tijdens afname diensten	Maximaal 7 jaar na einde overeenkomst
Voor-/achternaam	Simplicate / PayPro / Snelstart Wordpress / Woocommerce	Ja	Fiscale bewaarplicht
Telefoonnummer	Simplicate / PayPro / Snelstart Wordpress / Woocommerce	Ja	Fiscale bewaarplicht
E-mailadres	Simplicate / PayPro / Snelstart Wordpress / Woocommerce	Ja	Fiscale bewaarplicht
Adresgegevens (n.v.t. > bedrijfsgegevens)	Simplicate / PayPro / Snelstart Wordpress / Woocommerce	Ja	Fiscale bewaarplicht
Afgenomen diensten	Simplicate / PayPro / Snelstart Wordpress / Woocommerce	Ja	Fiscale bewaarplicht
Toegang tot het wijzigen van een wachtwoord vanuit systeem	Simplicate / PayPro Wordpress / Woocommerce	Ja	Binnen 2 weken na stop overeenkomst verwijderen
Facturen en overeenkomsten	Simplicate / PayPro / Snelstart Wordpress / Woocommerce	Ja	Fiscale bewaarplicht
Overzicht bestellingen Woocommerce	Simplicate / PayPro Wordpress / Woocommerce	Ja	Fiscale bewaarplicht
Overzicht betalingen PayPro	Simplicate / PayPro / Snelstart Wordpress / Woocommerce	Ja	Fiscale bewaarplicht
Nieuwsbriefsysteem Mailchimp	Simplicate / PayPro / Mailchimp Wordpress / Woocommerce	Klant geeft aan of hij/zij nieuwsbrief wil ontvangen.	Direct verwijderen op verzoek klant of binnen 7 dagen na einde overeenkomst

ALGEMENE VOORWAARDEN

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	08-05-2018
Auteur	Bestuursvoorzitter	Versie	1.2
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 19 van 20

Bewaartermijnen producten en diensten

We ondersteunen organisaties om te voldoen aan wettelijke kaders en leveren producten en diensten die hier op gericht zijn. Hierdoor hebben we ook te maken met (bijzondere -en kind) persoonsgegevens van cliënten en kwetsbare mensen.

Termijn	Directe persoonsgegevens	Altijd pseudoniem opnemen	Toegangsrestricties rol	Opslag map	Instructie opslag binnen 1 week na afronden	Beveiliging
Algemeen (bewaartermijn)						
E-mails voor bovenstaande documenten	Ja	Ja	Ja	Exchange server	E-mails opslaan in bijbehorende OneDrive map en daarna binnen 1 week verwijderen van e-mailserver.	Wachtwoord-beveiliging indien naar externen. Wachtwoord versturen in aparte e-mail.
Klachtencommissie						
Verslagen klachten klachtencommissie	Ja	Nee	Ja	Veilige map klachtencommissie OneDrive	Herleidbare persoonsgegevens anonimiseren in verslag binnen 1 week na afronden	Om veiligheidsredenen wordt het programma voor cryptografie hier niet bekend gemaakt.
Privacygevoelige informatie klachten	Ja	Nee	Ja	Veilige map klachtencommissie OneDrive	Herleidbare persoonsgegevens anonimiseren in verslag binnen 1 week na afronden	Om veiligheidsredenen wordt het programma voor cryptografie hier niet bekend gemaakt.
Overzicht klachten	Nee	Ja	Ja	SharePoint	Overzicht klachten 2 jaar bewaren.	Om veiligheidsredenen wordt het programma voor cryptografie hier niet bekend gemaakt.
Klachtenfunctionarissen						
Verslagen klachten	Ja		Ja	Veilige map klachtenfunctionaris OneDrive	Herleidbare persoonsgegevens anonimiseren in verslag binnen 1 week na afronden	Om veiligheidsredenen wordt het programma voor cryptografie hier niet bekend gemaakt.
Privacygevoelige informatie klachten	Ja		Ja	Veilige map klachtenfunctionaris OneDrive	Herleidbare persoonsgegevens anonimiseren in verslag binnen 1 week na afronden	Om veiligheidsredenen wordt het programma voor cryptografie hier niet bekend gemaakt.
Overzicht klachten	Nee	Ja	Ja	SharePoint	Overzicht klachten 2 jaar bewaren.	Om veiligheidsredenen wordt het programma voor cryptografie hier niet bekend gemaakt.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Status	Goedgekeurd	Versiedatum	08-05-2018
Auteur	Bestuursvoorzitter	Versie	1.2
Proceseigenaar	Bestuursvoorzitter	Pagina	Pagina 20 van 20

Vertrouenspersonen						
Verslagen vertrouwenspersoon	Ja	Nee	Ja	Veilige map Vertrouenspersonen OneDrive	Herleidbare persoonsgegevens anonimiseren in verslag binnen 1 week na afronden	Om veiligheidsredenen wordt het programma voor cryptografie hier niet bekend gemaakt.
Overzicht klachten	Nee	Ja	Ja	SharePoint	Overzicht klachten 2 jaar bewaren.	Om veiligheidsredenen wordt het programma voor cryptografie hier niet bekend gemaakt.