# Algemene voorwaarden Vindo

Versie 1.4 | 16 oktober 2026
Deze algemene voorwaarden gelden voor alle offertes, opdrachten en overeenkomsten van Vindo. De verwerkersovereenkomst in bijlage 1 maakt er deel van uit.

## 1 Bedrijfsgegevens en begrippen

**1.1** Vindo is een handelsnaam van JE experiences, gevestigd te Amsterdam aan Poortland 66, 1046 BD Amsterdam, ingeschreven bij de KvK onder nummer 73990175. Hierna: Vindo. E-mail: welkom@hallovindo.nl.

**1.2 Klant:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en een overeenkomst met Vindo sluit. Vindo biedt haar diensten uitsluitend zakelijk aan.

**1.3 Overeenkomst:** de door partijen aanvaarde offerte, online bestelling of andere schriftelijk vastgelegde opdracht, met de bijbehorende pakketbeschrijving, deze voorwaarden en eventuele aanvullende afspraken. Schriftelijk omvat e-mail en andere elektronische communicatie die kan worden bewaard.

**1.4 Dienst:** iedere dienst die Vindo op grond van de overeenkomst levert. De inhoud, aantallen en looptijd van een dienst volgen uit de offerte, bestelling of pakketbeschrijving. De artikelen over een bepaalde soort dienst gelden alleen voor zover de klant die dienst afneemt.

**1.5 Content:** onder meer teksten, blogs, afbeeldingen, social media posts, profielupdates en andere digitale uitingen. Externe platforms: diensten van derden, waaronder zoekmachines, sociale netwerken, AI-aanbieders, hostingdiensten, telefoonproviders en betaalplatforms.

**1.6 Werkdag:** maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van algemeen erkende Nederlandse feestdagen. Abonnementsmaand: de periode vanaf de overeengekomen ingangsdatum tot de overeenkomstige datum in de volgende maand; ontbreekt die datum, dan geldt de laatste dag van die maand.

## 2 Toepasselijkheid en totstandkoming

**2.1** Deze voorwaarden gelden voor alle aanbiedingen, overeenkomsten en vervolgopdrachten waarvoor Vindo ze van toepassing verklaart. Vindo verstrekt ze vóór of bij het sluiten van de overeenkomst in een vorm die de klant kan opslaan en verwijst ernaar in iedere offerte, bestelling en opdrachtbevestiging. Voorwaarden van de klant worden uitdrukkelijk afgewezen.

**2.2** Offertes zijn dertig dagen geldig, tenzij de offerte anders vermeldt. Een overeenkomst ontstaat zodra de klant een aanbod aanvaardt, bijvoorbeeld door een online bestelling met betalingsverplichting af te ronden, een offerte te ondertekenen of per e-mail akkoord te geven. Een automatisch ontvangstbericht is alleen een bevestiging van ontvangst, tenzij daarin uitdrukkelijk de aanvaarding van de opdracht staat.

**2.3** De persoon die bestelt, verklaart bevoegd te zijn de klant te vertegenwoordigen. Kennelijke schrijf-, reken- en systeemfouten binden Vindo niet wanneer de klant redelijkerwijs had moeten begrijpen dat sprake was van een fout.

**2.4** Bij tegenstrijdigheid geldt eerst een afzonderlijke schriftelijke afspraak, daarna de aanvaarde offerte of bestelling met pakketbeschrijving en vervolgens deze voorwaarden. Voor de verwerking van persoonsgegevens heeft bijlage 1 voorrang op strijdige algemene bepalingen. Een latere wijziging van de website van Vindo wijzigt een bestaande bestelling niet.

**2.5** Een zakelijk afgesloten overeenkomst kent geen contractuele bedenktijd of vrijblijvend proefabonnement, tenzij dat uitdrukkelijk is aangeboden. Dwingende wettelijke rechten blijven gelden wanneer de overeenkomst ondanks de zakelijke positioning juridisch een consumentenovereenkomst blijkt te zijn.

# 3 Omvang van de diensten en resultaten

**3.1** De overeenkomst bepaalt het pakket, de inbegrepen aantallen, kanalen, talen, locaties, koppelingen, publicatiewerkzaamheden en eventuele aanvullende diensten. Niet overeengekomen werkzaamheden zijn niet inbegrepen. Vindo vraagt vooraf schriftelijk akkoord op de prijs of berekeningswijze van meerwerk.

**3.2** Vindo voert de opdracht zorgvuldig en professioneel uit. Voor zichtbaarheid, ranking, bereik, bezoekers, reviews, leads, omzet en conversies geldt een inspanningsverbintenis. De overeengekomen aantallen content en andere concrete leveringen moeten wel worden geleverd.

**3.3** Vindo garandeert geen eerste positie, opname of vermelding in een zoekmachine of een AI-antwoord, vast groeipercentage of bepaald commercieel resultaat. Externe platforms bepalen hun eigen indexering, antwoorden, algoritmes en toelating. Voorbeelden, prognoses en historische resultaten zijn geen individuele resultaatgarantie, tenzij die garantie uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

**3.4** Werkzaamheden voor vindbaarheid in zoekmachines (SEO) en in generatieve zoek- en antwoordsystemen (GEO of AI-vindbaarheid) zijn erop gericht bedrijfsinformatie en content geschikt, duidelijk en toegankelijk te maken. Een aantal geoptimaliseerde vragen, zoekzinnen of prompts betreft de afgesproken werkzaamheden of meetset; het is geen toezegging dat een AI-aanbieder zijn model traint op die informatie of het bedrijf even vaak noemt.

**3.5** Vindo mag geschikte medewerkers, zelfstandigen en andere leveranciers inschakelen en blijft verantwoordelijk voor de eigen contractuele verplichtingen. Artikel 7:404 BW en artikel 7:407 lid 2 BW zijn niet van toepassing. Voor toegang tot persoonsgegevens gelden daarnaast de afspraken in bijlage 1.

**3.6** Advertentiebudgetten, betaalde plaatsingen, fotoshoots, video-opnames, premium licenties, betaald beeldmateriaal en andere externe kosten zijn uitsluitend inbegrepen wanneer dat uitdrukkelijk is vermeld. Vindo belast zulke kosten niet zonder voorafgaande afspraak door.

**3.7** De vergoedingen omvatten ook het werk achter de schermen, zoals analyse, voorbereiding, inrichting en de technische en creatieve uitwerking. Dit werk heeft zelfstandige waarde en geldt als verricht werk, ook als de klant het nog niet heeft gezien en het nog niet is geleverd of gepubliceerd.

# 4 Intake en medewerking

**4.1** De klant levert tijdig juiste en volledige bedrijfsinformatie, gewenste tone of voice, diensten, prijzen, beeldmateriaal en eventuele branchevoorschriften aan. De klant zorgt voor de benodigde rechten, accounttoegang, beheeruitnodigingen, verificaties en werkende koppelingen.

**4.2** Vindo gebruikt bij voorkeur persoonlijke beheerrollen of beveiligde toegangskoppelingen. De klant stuurt wachtwoorden en gevoelige persoonsgegevens niet onbeveiligd via e-mail of WhatsApp. Partijen kiezen daarvoor een geschikte veilige overdrachtswijze.

**4.3** De klant mag alleen materiaal aanleveren of laten gebruiken waarvoor voldoende gebruiksrechten en, waar nodig, toestemming van afgebeelde of genoemde personen bestaan. Een openbare website of vindbare afbeelding betekent op zichzelf niet dat hergebruik is toegestaan.

**4.4** De klant controleert bedrijfsspecifieke feiten en meldt wijzigingen, bijvoorbeeld in tarieven, beschikbaarheid, openingstijden, agenda's of contactgegevens, zo spoedig mogelijk. Vindo blijft verantwoordelijk voor een zorgvuldige verwerking van ontvangen informatie.

**4.5** Wanneer ontbrekende medewerking de uitvoering verhindert, meldt Vindo concreet wat nodig is. De planning staat stil zolang informatie, toegang of goedkeuring ontbreekt of de klant toegang intrekt, en schuift daarna op met de veroorzaakte vertraging en een redelijke herplanningstermijn. Tijdens een op verzoek van de klant gestarte abonnementsperiode blijft de vergoeding verschuldigd wanneer Vindo capaciteit beschikbaar houdt maar door de klant niet kan leveren. Vindo wijst de klant in een schriftelijke herinnering op dit gevolg. Blijft de medewerking na die herinnering veertien dagen uit, dan mag Vindo de content voor die periode maken op basis van de beschikbare informatie en bronnen, of de betreffende levering zonder creditering laten vervallen.

**4.6** Vindo hoeft onrechtmatige, misleidende of onveilige instructies niet uit te voeren. Vindo licht een weigering toe en bespreekt waar mogelijk een uitvoerbaar alternatief.

**4.7** De klant wijst één contactpersoon aan die de feedback van de klant bundelt en namens hem beslissingen kan nemen. Vindo mag uitgaan van de instructies, keuzes en goedkeuringen van deze contactpersoon. Een wisseling van contactpersoon meldt de klant schriftelijk.

# 5 Start en planning

**5.1** De bestelling vermeldt de ingangsdatum van de dienst. Ontbreekt die datum, dan begint de dienst op de afgesproken startdag nadat de eerste betaling is ontvangen. Vindo bevestigt de startdatum schriftelijk.

**5.2** Een in de offerte, bestelling, pakketbeschrijving of elders genoemde termijn voor start, eerste content of oplevering gaat pas in wanneer de eerste betaling én de informatie, het materiaal en de toegang zijn ontvangen die daarvoor redelijkerwijs nodig zijn. Vindo meldt ontbrekende onderdelen zonder onnodige vertraging. Een termijn in uren betreft kalenderuren. Eerste content wordt live gezet voor zover publicatie bij de afgenomen dienst hoort; anders wordt deze publicatieklaar geleverd.

**5.3** Alle door Vindo genoemde of afgesproken termijnen voor start, uitvoering, levering, oplevering, publicatie, reactie, herstel of planning zijn indicatief en vormen geen fatale termijn, tenzij dwingend recht anders bepaalt. Vindo spant zich in om de planning te halen en meldt een dreigende overschrijding tijdig, met de oorzaak en een nieuwe planning. Overschrijding geeft niet automatisch recht op ontbinding, schadevergoeding, restitutie of creditering.

**5.4** Verificatie, DNS-wijzigingen, nummerportering en goedkeuring door externe platforms kunnen extra tijd vergen. Vindo informeert de klant hierover zodra dat relevant is. Een vertraging bij een derde ontslaat Vindo niet automatisch van de eigen verplichtingen.

# 6 Content en publicatie

**6.1** Dit artikel geldt voor zover de klant contentproductie, publicatie, profielbeheer of reviewbeheer afneemt. Vindo maakt content op basis van de afgesproken onderwerpen, de intake en rechtmatig beschikbare bronnen. AI-hulpmiddelen mogen worden gebruikt voor onderzoek, concepten, bewerking en variaties. Vindo beoordeelt de opgeleverde content op bruikbaarheid, consistentie en evidente fouten.

**6.2** Een social media post is één inhoudelijke uiting. Het pakketvolume geldt als totaal per abonnementsmaand, niet afzonderlijk per kanaal, taal of locatie, tenzij de pakketbeschrijving anders vermeldt. Het doorplaatsen van dezelfde uiting op verschillende platforms maakt daarvan geen nieuwe inhoudelijke uitingen. Extra versies en vertalingen volgen de afspraken over aanvullende diensten.

**6.3** Contentproductie en plaatsing zijn afzonderlijke werkzaamheden. Vindo publiceert zelf voor de kanalen waarvoor beheer of plaatsing uitdrukkelijk is inbegrepen, zoals overeengekomen updates van een bedrijfsprofiel. Voor overige content geldt levering voor publicatie door de klant, tenzij een plaatsingservice of een andere publicatieafspraak is afgenomen.

**6.4** Bij een plaatsingservice gelden de in de bestelling genoemde aantallen accounts en platforms. Ontbreekt een afwijkende afspraak, dan geldt maximaal één account per platform en maximaal vijf platforms. Community management, advertentiebeheer en het beantwoorden van privéberichten zijn niet inbegrepen zonder afzonderlijke afspraak.

**6.5** Partijen kiezen bij de intake voor publicatie na goedkeuring of voor een doorlopende publicatiemachtiging binnen vooraf afgesproken richtlijnen. Zonder zo'n machtiging publiceert Vindo pas na expliciete goedkeuring. Stilzwijgen is geen goedkeuring. Vertraging door uitblijvende goedkeuring komt voor rekening van de klant volgens artikel 4.5.

**6.6** Per contentlevering is één gebundelde correctieronde binnen de oorspronkelijke briefing inbegrepen, mits aangevraagd binnen vijf werkdagen na levering. Herstel van een afwijking van de overeenkomst of een fout van Vindo valt niet onder deze beperking en wordt zonder extra kosten uitgevoerd. Een nieuwe briefing of wezenlijke koerswijziging kan meerwerk zijn.

**6.7** Content en ongebruikte maandelijke capaciteit worden niet naar een volgende maand doorgeschoven. Ontbreekt een levering door een toerekenbare tekortkoming van Vindo, dan levert Vindo deze alsnog binnen twee abonnementsmaanden. Alleen wanneer latere levering niet mogelijk is of voor de klant aantoonbaar geen nut meer heeft, crediteert Vindo het bijbehorende deel van de vergoeding. Een levering die ontbreekt door ontbrekende medewerking van de klant valt onder artikel 4.5.

**6.8** Reviewbeheer omvat alleen de overeengekomen monitoring en reacties. Vindo koopt of fabriceert geen reviews, verwijdert geen rechtmatige kritiek namens een platform en garandeert geen positieve beoordelingen. Bij productvermeldingen op externe platforms blijft de klant verantwoordelijk voor juiste productprijzen, voorraad, productveiligheid en verkoopinformatie; Vindo voor de afgesproken verwerking daarvan.

# 7 AI-telefoonassistent

**7.1** Dit artikel geldt voor zover de klant een AI-telefoonassistent afneemt (hierna: de assistent). De assistent is een geautomatiseerde telefonische assistent voor de overeengekomen taken, zoals algemene vragen beantwoorden, contactverzoeken registreren, doorverbinden en afspraken inplannen. Talen, stemmen, locaties, agenda's en overige koppelingen volgen uit de bestelling en intake.

**7.2** De assistent maakt aan het begin van het gesprek duidelijk dat de beller met AI spreekt, in lijn met de transparantieverplichtingen van de Europese AI-verordening. De klant mag deze melding niet verwijderen of de assistent als een echte medewerker presenteren. Over eventuele opname, transcriptie en andere verwerking wordt aanvullend geïnformeerd volgens bijlage 1 en het toepasselijke privacybeleid.

**7.3** Voor ingebruikname controleren partijen de kennisbank, openingstekst, afsprakenlogica, bevoegdheden en doorverwijzingen aan de hand van testgesprekken. De klant geeft akkoord op de bedrijfsspecifieke inhoud en instructies. Vindo blijft verantwoordelijk voor een deugdelijke inrichting binnen de overeengekomen mogelijkheden.

**7.4** De assistent heeft alleen de uitdrukkelijk ingerichte bevoegdheden. De klant bepaalt of de assistent een afspraak direct mag bevestigen of slechts een aanvraag mag vastleggen. Zonder expliciete instructie mag de assistent geen offertes bindend aanvaarden, overeenkomsten wijzigen, restituties toezeggen of betalingen autoriseren. Deze interne bevoegdheidsafspraak bepaalt op zichzelf niet de rechten van derden die op een toezegging mochten vertrouwen.

**7.5** AI kan informatie verkeerd begrijpen of een onjuist antwoord geven. De klant controleert meldingen en afspraken binnen een redelijke termijn en meldt fouten. Vindo onderzoekt gemelde fouten en past de inrichting waar nodig aan. Partijen spreken een terugvalmogelijkheid af, zoals een terugbelverzoek of doorschakeling.

**7.6** De dienst is niet ingericht voor noodoproepen, medische triage, diagnoses, individueel juridisch of financieel advies, biometrische identificatie of besluiten met ingrijpende gevolgen voor personen. Een afwijkende toepassing vereist voorafgaande schriftelijke beoordeling en aanvullende afspraken; zonder die afspraken mag de klant de dienst daarvoor niet inzetten.

**7.7** Een aanbod van 24/7 bereikbaarheid betekent dat de dienst is ingericht om dag en nacht oproepen te verwerken. Het is geen garantie van ononderbroken beschikbaarheid of onbeperkte gelijktijdige gesprekken. Concrete capaciteits- of beschikbaarheidsgaranties gelden alleen als deze schriftelijk zijn afgesproken. Vindo informeert de klant over relevante technische limieten vóór de ingebruikname.

**7.8** Het aantal inbegrepen minuten en de periode waarop de bundel betrekking heeft staan in de bestelling. Een vermelding van een aantal minuten zonder nadere periode betekent dat aantal per abonnementsmaand. Minuten zijn niet overdraagbaar naar volgende maanden. Een jaarbetaling maakt daarvan geen vrij inzetbare jaarbundel. Voor aanvullende locaties geldt alleen een extra bundel wanneer dit uitdrukkelijk is vermeld.

**7.9** De meetwijze, afronding, eventuele kosten van doorschakelen en het tarief voor extra minuten worden vóór de bestelling meegedeeld. Bij ontbreken van een afwijkende meetafspraak telt de daadwerkelijke tijd waarin de AI het gesprek verwerkt, opgeteld in seconden en per maand omgerekend naar minuten. Vindo biedt inzicht in het gemeten gebruik en herstelt aantoonbare meetfouten.

**7.10** Meer verbruik wordt uitsluitend tegen een vooraf overeengekomen tarief gefactureerd. Zonder zo'n tarief vraagt Vindo vooraf akkoord voor extra betaalde capaciteit. Partijen leggen vóór activering vast wat er bij een volle bundel gebeurt en stellen een waarschuwing en terugvalmogelijkheid in. Vindo brengt geen onaangekondigde overschrijdingskosten in rekening.

**7.11** Behoud van het eigen telefoonnummer wordt gerealiseerd door de overeengekomen doorschakeling of portering, afhankelijk van provider en technische mogelijkheden. Providerkosten en beperkingen worden vooraf besproken. Bij beëindiging werkt Vindo mee aan het uitschakelen van doorschakeling en, waar toepasselijk, overdracht van het gebruiksrecht op een voor de klant geregistreerd nummer.

**7.12** Een stem wordt alleen gekloond na afzonderlijke, aantoonbare toestemming van de stemhouder en vastlegging van doel, gebruiksduur, leverancier en toegangsrechten. De toestemming van de klant vervangt die van de stemhouder niet. Vindo gebruikt het stemmodel niet voor andere klanten. Na intrekking wordt nieuw gebruik gestopt; partijen regelen een vervangende stem en verwijdering volgens bijlage 1.

# 8 Websites en hosting

**8.1** Dit artikel geldt voor zover de klant een websitepakket afneemt. Een websitepakket omvat de in de bestelling beschreven website, het aantal pagina's en, voor zover vermeld, hosting, domeinnaam en onderhoud. Webshops, maatwerkfunctionaliteit, zakelijke e-mail, aanvullende integraties en migratie van bestaande systemen zijn uitsluitend inbegrepen wanneer overeengekomen.

**8.2** Vindo levert een website die aansluit op de overeengekomen inhoud en gangbare actuele browsers en schermformaten. De klant controleert de conceptwebsite binnen vijf werkdagen en meldt concrete afwijkingen gebundeld. Vindo herstelt overeengekomen gebreken. Uitblijven van een reactie geldt niet als afstand van rechten wegens verborgen gebreken.

**8.3** De website wordt gepubliceerd na akkoord of op grond van een vooraf gegeven publicatiemachtiging. De maandelijkse hostingvergoeding gaat in op de afgesproken activeringsdatum. Bij vertraging door Vindo begint deze vergoeding niet vóórdat de website voor de klant gereed is voor gebruik.

**8.4** Een inbegrepen tekst- of fotoaanpassing is één afgebakende wijziging op een bestaande pagina, op basis van aangeleverde instructies of materiaal. Een nieuwe pagina, nieuwe functionaliteit, volledige herschrijving of herontwerp is geen kleine aanpassing. Vindo meldt vooraf wanneer een verzoek buiten de bundel valt. Ongebruikte aanpassingen worden niet opgespaard.

**8.5** Een inbegrepen domeinnaam wordt op naam van de klant geregistreerd, afhankelijk van beschikbaarheid. Het pakket omvat de reguliere registratie en verlenging zolang de overeenkomst loopt. De klant verstrekt juiste houdergegevens en werkt mee aan noodzakelijke verificatie.

**8.6** Vindo verzorgt de afgesproken hosting en onderhoudstaken en neemt redelijke maatregelen voor beveiliging en herstel. Specifieke back-upfrequenties, hersteltijden, opslaglimieten en beschikbaarheidspercentages gelden alleen als die afzonderlijk zijn overeengekomen. Vindo licht vóór de bestelling wezenlijke platformbeperkingen toe, waaronder de beperkingen bij het overzetten van platformsoftware, externe licenties of niet-exporteerbare functionaliteit naar een andere aanbieder.

**8.7** Bij beëindiging van het websitepakket eindigt de dienst volledig: de hosting stopt op de einddatum en de website gaat offline. De klant plant een eventuele verhuizing vóór die datum. Vindo bevestigt de einddatum en verleent de benodigde medewerking aan verhuizing van de domeinnaam. Tot dertig dagen na het einde kan de klant de eigen content en klantgegevens in een gangbaar, technisch beschikbaar formaat exporteren; dit omvat geen voortzetting van live hosting. Voor overdracht, maatwerkexport, migratie en verwijdering gelden de artikelen 16.4 en 16.5.

# 9 Looptijd en opzegging

**9.1** De bestelling vermeldt de afgenomen dienst, de looptijd en de betaalfrequentie. Een vaste minimumduur wordt vóór het bestellen uitdrukkelijk vermeld. Maandelijkse betaling maakt een dienst met een vaste minimumduur niet maandelijks opzegbaar.

**9.2** Pakketten met een vaste looptijd zoals vermeld in de bestelling, waaronder de Vindbaar-pakketten en een uitdrukkelijk gekozen jaarabonnement, hebben een eerste vaste looptijd van twaalf maanden vanaf de ingangsdatum, tenzij de bestelling een andere looptijd vermeldt. Dit geldt zowel bij maandbetaling als bij vooruitbetaling per jaar. Tijdens de eerste vaste looptijd is het pakket niet tussentijds door gewone opzegging te beëindigen en blijven de betalingsverplichtingen bestaan tot het overeengekomen einde; partijen wijken hiermee af van artikel 7:408 lid 1 BW. Rechten op ontbinding wegens tekortkoming, beëindiging wegens overmacht en beëindiging bij een nadelige wijziging volgens deze voorwaarden blijven bestaan; besparingen of vervangende opbrengsten worden verrekend waar de wet dat verlangt.

**9.3** Na de eerste vaste looptijd wordt de overeenkomst zonder opzegging voor onbepaalde tijd voortgezet tegen het laatst overeengekomen effectieve maandtarief, met maandelijkse betaling, tenzij partijen een andere betalingsregeling overeenkomen of de prijs wordt gewijzigd volgens artikel 11. Een nieuwe vaste periode ontstaat alleen door uitdrukkelijk akkoord.

**9.4** Diensten zonder vaste looptijd in de bestelling, zoals een AI-telefoonassistent of websitepakket met maandbetaling, lopen voor onbepaalde tijd. Deze diensten en diensten die volgens artikel 9.3 worden voortgezet, zijn opzegbaar met één maand opzegtermijn tegen het einde van een abonnementsmaand.

**9.5** Een aanvullende dienst volgt de resterende looptijd van het hoofdpakket, tenzij bij bestelling anders is afgesproken. Een AI-telefoonassistent en aanvullende locaties daarvan met maandbetaling zijn hiervan uitgezonderd en blijven volgens artikel 9.4 zelfstandig opzegbaar, ook naast een pakket met een vaste looptijd; opzegging daarvan beëindigt het hoofdpakket niet. Een add-on die een actief kwalificerend pakket vereist, eindigt met dat pakket, tenzij de klant kiest voor voortzetting als zelfstandige dienst tegen een vooraf aanvaard tarief; Vindo zet een add-on niet stilzwijgend om in een duurder pakket. Een uitbreiding start geen nieuwe minimumduur voor bestaande diensten. De gevolgen voor prijs, facturatie en opzegdatum worden vooraf bevestigd.

**9.6** Opzegging is alleen mogelijk per e-mail.

**9.7** Bij tussentijdse opzegging van een losse projectopdracht betaalt de klant de verrichte werkzaamheden (artikel 3.7) en onvermijdbare, vooraf aangegane kosten. Is de vergoeding op grond van artikel 7:411 BW of, voor zover de overeenkomst als aanneming van werk kwalificeert, op grond van artikel 7:764 BW (de volledige overeengekomen prijs, verminderd met de besparingen door de beëindiging) hoger, dan is dat hogere bedrag verschuldigd. Een vooruitbetaling wordt hiermee verrekend, zonder dubbele vergoeding; voor het overige geldt artikel 10.6.

# 10 Prijzen en betaling

**10.1** Alle prijzen zijn exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. De bestelling toont de verschuldigde bedragen, facturatieperiode, eenmalige setupkosten en overeengekomen extra kosten. Een bij jaarbetaling genoemd bedrag per maand is een rekenequivalent; het bijbehorende jaarbedrag wordt vooraf ineens betaald.

**10.2** De klant betaalt vooraf en online via de website van Vindo: abonnementen per betaalperiode vooraf, setupkosten en eenmalige projectprijzen bij de bestelling. Vindo levert niet op krediet en start pas na ontvangst van de eerste betaling. Alleen wanneer de offerte dat vermeldt, betaalt de klant op factuur; ook dan geldt vooruitbetaling, binnen de termijn die op de factuur staat. Gebruikskosten worden achteraf gefactureerd op basis van de overeengekomen meetwijze en tarieven.

**10.3** Automatische incasso vindt uitsluitend plaats op basis van een geldige machtiging. De klant ontvangt vooraf de datum en het bedrag van de incasso; voor een SEPA-incasso geldt veertien kalenderdagen vooraf, tenzij een andere aankondigstermijn uitdrukkelijk is afgesproken. Intrekken van een machtiging of terugboeken van een betaling beëindigt de overeenkomst niet.

**10.4** De klant meldt een concrete factuurfout zo spoedig mogelijk. Vindo onderzoekt de melding. Het onbetwiste deel blijft betaalbaar; voor het gemotiveerd betwiste deel overleggen partijen over een redelijke oplossing. Verder mag de klant zijn betalingsverplichting niet opschorten of verrekenen met een tegenvordering, behalve voor zover Vindo die tegenvordering schriftelijk heeft erkend, een rechter haar bij onherroepelijke uitspraak heeft vastgesteld of dwingend recht dit toestaat.

**10.5** De betalingstermijn is een fatale termijn. Na het verstrijken daarvan is de klant zonder ingebrekestelling in verzuim (artikel 6:83 aanhef en onder a BW) en is de wettelijke handelsrente verschuldigd (artikel 6:119a BW). Vindo stuurt eerst een betalingsherinnering met een termijn van ten minste zeven dagen. Blijft betaling daarna uit, dan is de klant de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, met een minimum van € 40.

**10.6** Eenmalige setup-, opzet-, installatie-, onboarding- en bouwkosten vergoeden inrichting, installatie, onboarding, bouw en projectstart. Zij worden na uitvoering daarvan niet terugbetaald wegens latere opzegging, voortijdige beëindiging of het niet verder gebruiken van de dienst. Vooruitbetaalde bedragen worden bij opzegging, beëindiging, wijziging, opschorting of overmacht niet automatisch gerestitueerd. Restitutie of creditering daarvan vindt uitsluitend plaats wanneer Vindo dit schriftelijk toezegt, een bedrag aantoonbaar onverschuldigd is betaald of dwingend recht dit vereist. Deze regel geldt overal waar deze voorwaarden of bijlage 1 naar restitutie van vooruitbetalingen verwijzen.

**10.7** Betaalt de klant ook na de herinnering uit artikel 10.5 niet, dan mag Vindo de uitvoering van de betrokken diensten opschorten, waaronder contentproductie, publicatie, de AI-telefoonassistent en hosting, totdat alle opeisbare bedragen zijn voldaan. Vindo kondigt de opschorting schriftelijk aan met de ingangsdatum, beperkt de maatregel tot wat in verhouding staat tot de achterstand en hervat de dienst binnen twee werkdagen na ontvangst van de betaling. Bij opschorting van de AI-telefoonassistent stelt Vindo waar technisch mogelijk een terugval in, zoals doorschakeling naar een eigen nummer van de klant. Tijdens de opschorting blijven de vergoedingen voor de vaste looptijd verschuldigd; content die door de opschorting niet is geleverd, wordt niet ingehaald.

# 11 Wijzigingen van prijs en dienstverlening

**11.1** Tijdens een eerste vaste looptijd blijft de overeengekomen prijs gelijk, zowel bij maandbetaling als bij jaarbetaling. Uitzonderingen zijn wijzigingen van wettelijk verschuldigde belastingen en door de klant bestelde uitbreidingen.

**11.2** Voor diensten voor onbepaalde tijd en voor perioden na de eerste vaste looptijd mag Vindo prijzen aanpassen wegens aantoonbare veranderingen in personeels-, hosting-, software- of telecomkosten of algemene prijsontwikkeling. Een verhoging is redelijk en wordt ten minste één maand vooraf schriftelijk meegedeeld, met het nieuwe bedrag, de reden en de ingangsdatum.

**11.3** De klant mag de geraakte doorlopende dienst bij een prijsverhoging kosteloos beëindigen tegen de ingangsdatum, ook wanneer de gewone opzegtermijn anders zou eindigen. Dit bijzondere recht geldt niet voor uitsluitend wettelijk verplichte belastingwijzigingen. Vindo wijst in de kennisgeving op het beëindigingsrecht.

**11.4** Vindo mag werkwijzen en gebruikte hulpmiddelen verbeteren. Een wezenlijke vermindering van overeengekomen aantallen, functionaliteit of andere kernprestaties vereist instemming van de klant of een wijzigingsprocedure met een kosteloos beëindigingsrecht. Een pakket mag niet eenzijdig tot een wezenlijk andere dienst worden gemaakt.

**11.5** Nieuwe algemene voorwaarden gelden voor nieuwe overeenkomsten vanaf de meegedeelde datum. Voor bestaande doorlopende overeenkomsten kan Vindo ze wijzigen wegens gewijzigde wetgeving, beveiligingseisen of een redelijke wijziging van de dienstverlening. Vindo stuurt de volledige nieuwe tekst en een toelichting minimaal één maand vooraf. Bij een wezenlijk nadelige wijziging mag de klant het geraakte deel kosteloos beëindigen vóór de ingangsdatum. Wijzigingen hebben geen terugwerkende kracht; voor vooruitbetaalde bedragen geldt artikel 10.6.

# 12 Intellectuele eigendom en gebruiksrechten

**12.1** De klant behoudt de rechten op aangeleverde materialen, handelsnamen, domeinnamen, accounts en eigen gegevens. De klant verleent Vindo voor de opdracht de noodzakelijke toestemming om deze te gebruiken, te bewerken en op afgesproken kanalen te publiceren, en daarvoor bevoegde hulppersonen in te schakelen.

**12.2** Na volledige betaling van de opeisbare bedragen voor het betreffende resultaat krijgt de klant een blijvend, wereldwijd en niet-exclusief gebruiksrecht op specifiek voor hem opgeleverde content en websiteonderdelen waarvoor Vindo de rechten kan verlenen, ten behoeve van de eigen onderneming. Dit omvat openbaarmaking, verveelvoudiging, aanpassing en bewerking, ook door een opvolgende dienstverlener ten behoeve van de klant. Het gebruiksrecht gaat alleen samen met de onderneming van de klant over op een derde. Het omvat niet het doorverkopen of in licentie geven van de content of het websiteontwerp aan derden, of het gebruik ervan als template voor andere ondernemingen. Beëindiging van de overeenkomst trekt dit betaalde gebruiksrecht niet in.

**12.3** Een overdracht van auteursrechten of exclusiviteit vindt alleen plaats wanneer dat uitdrukkelijk schriftelijk is afgesproken en rechtsgeldig is vastgelegd. Werkmethoden, generieke templates, interne prompts, software, concepten en herbruikbare bouwstenen blijven van Vindo of de betreffende rechthebbende. De klant krijgt daarop de gebruiksrechten die nodig zijn voor het overeengekomen gebruik van het eindresultaat.

**12.4** Op materiaal, lettertypen, software en andere onderdelen van derden gelden hun licentievoorwaarden. Vindo informeert de klant vooraf over materiële gebruiksbeperkingen of doorlopende licentiekosten. Voor uitsluitend door AI gegenereerde onderdelen kan auteursrechtelijke bescherming of exclusiviteit ontbreken; Vindo garandeert daarvan geen exclusief eigendom.

**12.5** Klantspecifieke vertrouwelijke content wordt niet voor andere klanten hergebruikt. Vindo mag het voor de klant gemaakte en openbaar gepubliceerde werk, de naam en het logo van de klant en algemene, niet-vertrouwelijke resultaten altijd tonen in haar portfolio en marketing, zonder afzonderlijke toestemming, ook na het einde van de overeenkomst. Vindo maakt daarbij geen vertrouwelijke, niet-openbare informatie, klant- of bezoekersgegevens of herleidbare persoonsgegevens van derden bekend. Openbaar geplaatste reviews van de klant mag Vindo citeren met bronvermelding; andere testimonials of citaten gebruikt Vindo alleen met toestemming. Werkelijk anonieme gegevens mogen voor algemene kwaliteitsanalyse worden gebruikt.

# 13 Geheimhouding en persoonsgegevens

**13.1** Partijen houden niet-openbare bedrijfsinformatie, toegangsgegevens, klantinformatie en andere redelijkerwijs vertrouwelijke gegevens geheim. Zij gebruiken die uitsluitend voor de uitvoering van de overeenkomst en delen die alleen met personen die ze nodig hebben en aan passende geheimhouding zijn gebonden.

**13.2** Geheimhouding geldt niet voor informatie die rechtmatig openbaar is, al rechtmatig bekend was of onafhankelijk is ontwikkeld. Bij een wettelijke openbaarmakingsplicht beperkt de betreffende partij de verstrekking tot wat verplicht is en informeert zij de ander vooraf, tenzij dat niet is toegestaan. Deze verplichting blijft na beëindiging gelden.

**13.3** Voor de eigen klantenadministratie, facturatie en zakelijke communicatie is Vindo in beginsel verwerkingsverantwoordelijke. Het privacybeleid van Vindo (www.hallovindo.nl/privacybeleid) beschrijft deze verwerking. Het aanvaarden van deze voorwaarden is geen algemene toestemming voor marketing, tracking, gesprekopname of stemklonen.

**13.4** Wanneer Vindo persoonsgegevens in opdracht van de klant verwerkt, geldt bijlage 1. Partijen vullen de verwerkingsspecificatie in vóór de verwerking start. Een privacybeleid alleen vervangt die afspraken niet. Waar een platform voor eigen doeleinden persoonsgegevens verwerkt, is dat platform voor die verwerking zelfstandig verantwoordelijk; Vindo blijft verantwoordelijk voor een rechtmatige verstrekking binnen de eigen rol.

# 14 Storingen en overmacht

**14.1** Bij een storing onderzoekt Vindo de oorzaak, informeert de klant waar relevant en neemt redelijke herstelmaatregelen. Gepland onderhoud dat merkbare hinder veroorzaakt, wordt waar redelijkerwijs mogelijk vooraf aangekondigd en op een geschikt tijdstip uitgevoerd.

**14.2** Overmacht is een omstandigheid die buiten de redelijke invloed van een partij ligt en waarvan de niet-nakoming niet voor haar rekening komt volgens wet, rechtshandeling of verkeersopvattingen. Een platformstoring, cyberincident of leveranciersprobleem is niet automatisch overmacht; ook de selectie, beveiliging, voorzorgsmaatregelen en mogelijkheden tot herstel tellen mee. Gewoon personeelstekort of betalingsonmacht is geen overmacht.

**14.3** De getroffen verplichtingen worden gedurende de overmacht opgeschort. Partijen beperken de gevolgen. Voor zelfstandige, nog niet geleverde prestaties ontstaat geen aanvullende vergoeding. Reeds deugdelijk geleverde prestaties blijven betaalbaar. Voor vooruitbetalingen geldt artikel 10.6.

**14.4** Duurt de overmacht langer dan dertig dagen of staat vast dat uitvoering blijvend onmogelijk is, dan mag iedere partij het getroffen deel schriftelijk beëindigen zonder schadevergoeding wegens die overmacht.

**14.5** Vindo is een kleine, persoonlijk geleide onderneming. Raakt een sleutelpersoon door ziekte, een ongeval of een vergelijkbare omstandigheid tijdelijk uitgeschakeld, dan meldt Vindo dit zo spoedig mogelijk, zet Vindo waar redelijkerwijs mogelijk vervanging in en worden de betrokken termijnen verlengd met de duur van de afwezigheid. Leveringen die daardoor uitblijven, worden alsnog geleverd volgens artikel 6.7. Duurt de afwezigheid langer dan dertig dagen zonder passende vervanging, dan geldt artikel 14.4 voor het getroffen deel.

# 15 Aansprakelijkheid en claims van derden

**15.1** Vindo is aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatig handelen. Wanneer herstel nog mogelijk is, stelt de klant Vindo eerst schriftelijk en gemotiveerd in gebreke en geeft een redelijke hersteltermijn van ten minste tien werkdagen, behalve wanneer de wet dat niet verlangt. Bij een storing van een AI-telefoonassistent of een live website geldt een kortere, naar de omstandigheden redelijke termijn.

**15.2** De totale aansprakelijkheid voor één gebeurtenis of een samenhangende reeks is beperkt tot de vergoeding exclusief btw die voor de betrokken dienst over de zes maanden vóór de schadeveroorzakende gebeurtenis is betaald of verschuldigd. Duurde de dienst korter, dan geldt de vergoeding over die kortere periode. Bij een losse projectopdracht geldt de overeengekomen projectprijs exclusief btw. Het maximum bedraagt in alle gevallen € 10.000 per gebeurtenis.

**15.3** Directe schade omvat redelijke kosten om de oorzaak en omvang vast te stellen, de prestatie alsnog aan de overeenkomst te laten beantwoorden, gegevens of systemen te herstellen en schade te voorkomen of te beperken. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, zoals gederfde winst, gemiste besparingen en gemiste zakelijke kansen, is uitgesloten.

**15.4** De beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Vindo of de bedrijfsleiding, bij schade door overlijden of lichamelijk letsel, of voor aansprakelijkheid die wettelijk niet kan worden beperkt. De rechten van betrokkenen onder artikel 82 AVG en bevoegdheden van toezichthouders worden hierdoor niet beperkt.

**15.5** De klant neemt redelijke maatregelen om schade te beperken en meldt een incident zodra dat redelijkerwijs mogelijk is. Vindo is niet aansprakelijk voor schade die aan de klant of een buiten de opdracht vallende wijziging is toe te rekenen, behalve voor het deel waaraan Vindo zelf heeft bijgedragen.

**15.6** De klant vergoedt redelijke schade en verdedigingskosten door een aanspraak van een derde die rechtstreeks voortvloeit uit onrechtmatig door de klant aangeleverd materiaal of onrechtmatige instructies, voor zover die aanspraak aan de klant is toe te rekenen. Dit geldt niet voor het deel dat door eigen handelen van Vindo is veroorzaakt. Vindo meldt de claim tijdig, geeft de klant gelegenheid mee te werken aan het verweer en erkent geen aansprakelijkheid namens de klant zonder diens akkoord.

**15.7** Iedere aanspraak op schadevergoeding vervalt twaalf maanden nadat de klant met de schade bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn, tenzij de klant binnen die termijn een rechtsvordering heeft ingesteld. De beperkingen in dit artikel gelden ook ten gunste van de hulppersonen die Vindo inschakelt.

# 16 Opschorting en einde van de overeenkomst

**16.1** Bij een wezenlijke tekortkoming kan de andere partij de betreffende verplichtingen evenredig opschorten of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden nadat een schriftelijke hersteltermijn ongebruikt is verstreken. Een hersteltermijn is niet nodig wanneer nakoming blijvend onmogelijk is of de wet onmiddellijke ontbinding toestaat. Voor opschorting bij niet-betaling geldt artikel 10.7; voor opschorting van betaling door de klant geldt artikel 10.4.

**16.2** Vindo mag direct de noodzakelijke onderdelen blokkeren bij concreet misbruik, een ernstige beveiligingsdreiging of onrechtmatig gebruik. Vindo motiveert dit zo spoedig mogelijk en beperkt de maatregel tot wat nodig is. Wettelijke beperkingen aan beëindiging bij insolventie of een herstructurering blijven gelden.

**16.3** Bij beëindiging stopt de toekomstige uitvoering op de einddatum. Partijen rekenen geleverde prestaties en rechtsgeldig verschuldigde termijnen af; voor vooruitbetalingen en eenmalige kosten geldt artikel 10.6. Een beëindiging geeft Vindo geen recht op dubbele vergoeding of betaling voor niet verschuldigde toekomstige prestaties.

**16.4** Vindo draagt beheerrechten op accounts en domeinnamen die op naam van de klant staan, en de gegevens van de klant, op verzoek over en verwijdert eigen toegang zodra die niet meer nodig is. Een betalingsgeschil geeft Vindo geen recht om de domeinhouder te wijzigen, klantaccounts toe te eigenen of persoonsgegevens als drukmiddel achter te houden. Overdracht of export van door Vindo gemaakte resultaten waarvoor nog niet volledig is betaald, zoals een website, vindt plaats na betaling van de opeisbare bedragen. Maatwerkexport en redelijke aanvullende migratiewerkzaamheden worden na voorafgaand akkoord op de kosten, en desgewenst tegen vooruitbetaling, gefactureerd.

**16.5** Persoonsgegevens worden teruggegeven of verwijderd volgens bijlage 1. Overige projectbestanden en klantcontent mogen dertig dagen na de einddatum worden verwijderd, nadat de klant een redelijke exportmogelijkheid heeft gehad. Wettelijke bewaarplichten en noodzakelijke, beperkt toegankelijke dossierstukken voor een concreet geschil vormen een uitzondering.

# 17 Klachten en geschillen

**17.1** Klachten meldt de klant per e-mail, met een beschrijving van de klacht en relevante stukken. Vindo streeft ernaar de ontvangst binnen vijf werkdagen te bevestigen en inhoudelijk binnen veertien dagen te reageren, of binnen die termijn te vermelden wanneer een inhoudelijk antwoord volgt. Artikel 5.3 is op deze termijnen van toepassing; wettelijke termijnen blijven onverlet.

**17.2** De klant meldt klachten over geleverde content binnen de correctietermijn van artikel 6.6 en zichtbare gebreken van een website binnen de controletermijn van artikel 8.2. Overige klachten over prestaties meldt de klant schriftelijk binnen bekwame tijd na ontdekking, uiterlijk binnen twee maanden nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken. Een klacht

schort de betalingsverplichting niet op; voor opschorting en verrekening geldt artikel 10.4. Partijen proberen een geschil eerst in overleg op te lossen; dit verhindert spoedmaatregelen of het tijdig veiligstellen van wettelijke rechten niet.

**17.3** Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Amsterdam, tenzij dwingende bevoegdheidsregels een andere rechter aanwijzen.

**17.4** Is een bepaling ongeldig of niet afdwingbaar, dan blijven de overige bepalingen gelden. Partijen overleggen over een geldige vervanging die zo dicht mogelijk bij doel en strekking aansluit zonder wettelijke bescherming te omzeilen.

**17.5** Vindo mag haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst overdragen aan een rechtspersoon waarin de onderneming van Vindo wordt voortgezet, zoals een besloten vennootschap van dezelfde eigenaar. De klant verleent daaraan nu al zijn medewerking (artikel 6:159 BW). Vindo informeert de klant vooraf schriftelijk; de inhoud van de dienstverlening en de afspraken blijven gelijk.

# Bijlage 1 Verwerkersovereenkomst

Deze bijlage hoort bij de algemene voorwaarden van Vindo. Zij geldt uitsluitend voor persoonsgegevens die Vindo als verwerker in opdracht van de klant verwerkt. De klant is daarvoor verwerkingsverantwoordelijke, of handelt zelf als verwerker met toestemming van de achterliggende verantwoordelijke. In dat laatste geval treedt Vindo op als subverwerker.

## 1 Onderwerp en instructies

**1.1** De verwerking dient uitsluitend de uitvoering van de overeengekomen diensten, zoals het beheren van content, profielen en websites, het verwerken van oproepen en contactverzoeken, agendaplanning, rapportage, support en hosting. Bij aanvang leggen partijen de toepasselijke verwerkingen vast in de specificatie onder artikel 9 van deze bijlage.

**1.2** Vindo verwerkt persoonsgegevens alleen op gedocumenteerde instructie van de klant, waaronder de overeenkomst en overeengekomen configuratie. Verwerking voor eigen marketing, verkoop van persoonsgegevens en training van algemeen inzetbare AI modellen valt daar niet onder en is niet toegestaan. Vindo stelt dit waar nodig ook contractueel en in instellingen bij subverwerkers veilig.

**1.3** Wanneer wetgeving Vindo tot verwerking verplicht, informeert Vindo de klant vooraf over die verplichting, tenzij de wet dit verbiedt. Vindo meldt onmiddellijk wanneer een instructie naar haar oordeel in strijd is met toepasselijke privacywetgeving en schort de betrokken handeling zo nodig op totdat een rechtmatige instructie bestaat.

**1.4** De klant bepaalt de doeleinden, rechtsgrond, noodzakelijke gegevens, informatie aan betrokkenen en bewaartermijnen. De klant staat in voor rechtmatige instructies. Vindo blijft zelf verantwoordelijk voor de wettelijke verplichtingen die rechtstreeks op verwerkers rusten.

## 2 Geheimhouding en beveiliging

**2.1** Alleen bevoegde personen die de gegevens voor hun taak nodig hebben krijgen toegang. Zij zijn tot geheimhouding verplicht. Vindo hanteert passende technische en organisatorische maatregelen volgens artikel 32 AVG, afgestemd op de aard en gevoeligheid van de gegevens en de risico's.

**2.2** De maatregelen omvatten ten minste beperking van toegangsrechten, individuele accounts waar beschikbaar, multifactorauthenticatie op beheeraccounts waar ondersteund, versleutelde overdracht, passende bescherming van opgeslagen gegevens, beveiligde omgang met sleutels en wachtwoorden, tijdig beveiligingsonderhoud, scheiding van klantomgevingen waar passend en een procedure voor incidenten en herstel.

**2.3** Voor zelf beheerde opslag zorgt Vindo voor versleuteling in rust en passende back-up- en herstelmaatregelen waar verlies de beschikbaarheid van de dienst raakt. Voor gebruikte SaaS diensten beoordeelt Vindo de relevante waarborgen van de leverancier. De concrete opslag-, toegangs- en herstelafspraken worden in de specificatie vastgelegd.

**2.4** Vindo toetst de maatregelen periodiek en na relevante incidenten. Wijzigingen mogen het overeengekomen beschermingsniveau niet wezenlijk verminderen. Partijen beperken het gebruik van productiegegevens voor tests en gebruiken waar mogelijk fictieve of geanonimiseerde gegevens.

## 3 Subverwerkers en doorgifte

**3.1** De klant geeft algemene schriftelijke toestemming voor de in de bij aanvang verstrekte subverwerkerslijst opgenomen partijen. De lijst vermeldt naam, taak en relevante verwerkingslanden. Vindo informeert de klant ten minste dertig dagen vóór een voorgenomen toevoeging of vervanging, zodat de klant binnen die termijn gemotiveerd bezwaar kan maken vanwege gegevensbescherming.

**3.2** Partijen zoeken bij een redelijk bezwaar een oplossing. Zolang het bezwaar niet is opgelost, worden de betrokken gegevens niet aan de nieuwe subverwerker verstrekt. Is een redelijke oplossing niet mogelijk, dan kan het daardoor onuitvoerbare deel van de dienst zonder beëindigingsboete eindigen. Voor ongebruikte vooruitbetalingen geldt artikel 10.6 van de voorwaarden.

**3.3** Vindo legt subverwerkers ten minste dezelfde relevante gegevensbeschermingsverplichtingen op en blijft tegenover de klant verantwoordelijk voor hun nakoming volgens artikel 28 AVG. Het inschakelen van een subverwerker vermindert de eigen verplichtingen van Vindo niet.

**3.4** Doorgifte of toegang vanuit buiten de Europese Economische Ruimte vindt uitsluitend plaats op gedocumenteerde instructie en met een geldig doorgiftemechanisme, zoals een toepasselijk adequaatheidsbesluit of passende standaardcontractbepalingen. Waar nodig beoordeelt Vindo het beschermingsniveau en treft aanvullende maatregelen. De klant kan informatie en een kopie van de relevante waarborgen opvragen, met afscherming van niet-relevante vertrouwelijke gegevens.

## 4 Rechten van betrokkenen en bijstand

**4.1** Vindo helpt de klant, rekening houdend met de aard van de verwerking, bij verzoeken om inzage, correctie, verwijdering, beperking, overdracht en bezwaar. Een rechtstreeks ontvangen verzoek wordt zonder onnodige vertraging aan de klant doorgegeven. Vindo beslist daarover niet zelfstandig, tenzij wettelijk verplicht of uitdrukkelijk gemachtigd.

**4.2** Vindo verleent de redelijkerwijs benodigde bijstand bij beveiliging, datalekken, gegevensbeschermingseffectbeoordelingen en voorafgaand overleg met een toezichthouder, voor zover de verwerking en beschikbare informatie daartoe aanleiding geven.

**4.3** Gewone medewerking die hoort bij een zorgvuldige uitvoering is inbegrepen. Voor uitzonderlijk omvangrijke, niet door een tekortkoming van Vindo veroorzaakte werkzaamheden kunnen partijen vooraf een redelijke vergoeding afspreken. Wettelijke bijstand en tijdige incidentmelding worden niet

afhankelijk gemaakt van voorafgaande betaling.

## 5 Datalekken

**5.1** Vindo informeert de klant zonder onredelijke vertraging over een inbreuk in verband met de persoonsgegevens, streeft naar een melding binnen 24 uur en meldt uiterlijk binnen 48 uur nadat zij er kennis van heeft genomen. Een eerste melding kan worden aangevuld zodra meer bekend is; ontbreken van volledige informatie vertraagt de eerste melding niet.

**5.2** De melding bevat voor zover beschikbaar de aard van het incident, getroffen categorieën en aantallen personen en gegevens, waarschijnlijke gevolgen, genomen of voorgestelde maatregelen en een contactpunt. Vindo documenteert het incident, beperkt de gevolgen en bewaart relevante informatie voor onderzoek.

**5.3** De klant beoordeelt meldingen aan de toezichthouder en betrokkenen. Vindo ondersteunt daarbij. Iedere partij houdt de eigen rechtstreeks toepasselijke wettelijke meldplichten. Zonder wettelijke verplichting of opdracht communiceert Vindo niet namens de klant met betrokkenen over het incident.

## 6 Controle en informatie

**6.1** Vindo stelt de informatie beschikbaar die nodig is om naleving van deze bijlage en artikel 28 AVG aan te tonen. Waar toereikend gebeurt dit met relevante documentatie, vragenlijsten, rapporten of onafhankelijke certificeringen.

**6.2** De klant of een onafhankelijke, tot geheimhouding verplichte auditor mag een redelijke audit uitvoeren wanneer dat nodig is. Partijen stemmen reikwijdte, beveiliging en planning af. Een aankondigingstermijn van tien werkdagen geldt waar mogelijk; spoed, een incident of een verplichting van een toezichthouder kan daarvan afwijken. Andere klantgegevens en niet-relevante bedrijfsgeheimen worden beschermd.

**6.3** De klant draagt de eigen auditkosten. Blijkt een wezenlijke tekortkoming van Vindo, dan draagt Vindo de redelijke rechtstreeks daarmee samenhangende controle- en herstelkosten. Praktische auditafspraken mogen noodzakelijke controle niet onmogelijk maken.

## 7 Einde en verwijdering

**7.1** Na afloop kiest de klant voor teruggave of verwijdering van de verwerkte persoonsgegevens. Zonder instructie vraagt Vindo deze op en stelt de klant een redelijke termijn, met behoud van de exportmogelijkheid. Uiterlijk dertig dagen na het einde worden de gegevens uit actieve systemen verwijderd, tenzij een kortere afgesproken termijn of een wettelijke bewaarplicht geldt.

**7.2** Resterende gegevens in beveiligde back-ups worden volgens de vooraf vastgelegde cyclus verwijderd, uiterlijk negentig dagen na verwijdering uit actieve systemen. Gedurende die tijd worden zij niet regulier gebruikt. Bij noodzakelijk herstel worden eerdere verwijderingen opnieuw doorgevoerd. Vindo bevestigt op verzoek de uitvoering en instrueert subverwerkers overeenkomstig.

**7.3** Een wettelijke bewaarplicht geldt alleen voor de gegevens waarop die verplichting betrekking heeft. De betreffende gegevens blijven afgeschermd en worden uitsluitend daarvoor gebruikt. De eigen factuuradministratie van Vindo valt onder haar rol als verwerkingsverantwoordelijke.

## 8 Duur en aansprakelijkheid

**8.1** Deze bijlage geldt zolang Vindo persoonsgegevens voor de klant onder zich heeft. Geheimhouding, controle op verwijdering en andere naar hun aard doorlopende verplichtingen blijven daarna gelden.

**8.2** De aansprakelijkheidsafspraken uit de algemene voorwaarden gelden tussen partijen voor zover rechtens toegestaan. Zij beperken geen rechten van betrokkenen, bevoegdheden van toezichthouders of dwingendrechtelijke aansprakelijkheid en verhaal onder de AVG.

## 9 Verwerkingsspecificatie

**9.1** De opdrachtbevestiging bepaalt welke van de volgende verwerkingen worden ingeschakeld. Niet afgenomen onderdelen zijn niet van toepassing. Zonder ingevulde afspraken over een privacygevoelige functie wordt die functie niet geactiveerd.

**9.2** Personen: contactpersonen en medewerkers van de klant; klanten, potentiële klanten, bellers, websitebezoekers, reviewers en andere personen die in de overeengekomen content voorkomen.

**9.3** Gegevens: naam, zakelijke contactgegevens, functie, profiel- en reviewgegevens, aangeleverd beeld en tekst, website- en campagnegegevens, oproepnummer en tijdstip, gespreksinhoud, berichten, afspraakgegevens en technische identificatoren, telkens uitsluitend voor zover voor de afgenomen dienst nodig. Audiobestanden, transcripties en stemmodellen vallen alleen binnen de opdracht wanneer dat afzonderlijk is vastgelegd.

**9.4** Handelingen: verzamelen, ontvangen, structureren, opslaan, raadplegen, bewerken, publiceren binnen de opdracht, doorgeven aan bevoegde ontvangers, beveiligen, exporteren en verwijderen. De duur is de looptijd van de betrokken dienst plus de afgesproken verwijdertermijnen.

**9.5** Bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens, burgerservicenummers, volledige betaalkaartgegevens en biometrische identificatie vallen buiten de standaardopdracht. Verwerking daarvan vereist eerst een afzonderlijke instructie, een toepasselijke wettelijke grondslag en passende aanvullende maatregelen. Onbedoelde ontvangst wordt gemeld en zo spoedig mogelijk verwijderd of beperkt volgens rechtmatige instructie.

**9.6** AI-gesprekken en stemklonen: de AI-telefoonassistent meldt aan het begin van het gesprek dat de beller met AI spreekt, in lijn met de Europese AI-verordening (artikel 7.2 van de voorwaarden). Gesprekken, eventuele opnames, transcripties en samenvattingen worden verwerkt zoals vastgelegd in de offerte of opdrachtbevestiging en de gekozen instellingen. Gegevens worden niet langer bewaard dan nodig is voor het doel. Voor subverwerkers geldt artikel 3 van deze bijlage; doorgifte buiten de EER vindt alleen plaats met passende waarborgen (artikel 3.4). Een stem wordt alleen gekloond volgens artikel 7.12 van de voorwaarden.

**9.7** Subverwerkers en landen: Vindo gebruikt voor deze diensten leveranciers voor websitepublicatie, hosting en opslag, formulieren en communicatie, betaal- en facturatieverwerking, e-mail en agenda, analyse en beveiliging en AI-telefonie. Vindo houdt actuele subverwerkersinformatie beschikbaar en verstrekt de namen, taken, landen en relevante doorgiftewaarborgen aan de klant in een afzonderlijke vertrouwelijke bijlage wanneer dat voor de verwerking in opdracht van de klant nodig is. Doorgiften worden uitgevoerd volgens artikel 3.4.

**9.8** Technische inrichting: Vindo gebruikt waar beschikbaar individuele beheeraccounts, passende toegangsrollen, multifactorauthenticatie, versleutelde verbindingen, bescherming van opgeslagen gegevens, auditlogging, automatische back-ups en verwijdering volgens de afgesproken termijnen. Voor back-ups geldt een maximale termijn van negentig dagen. Voor doorschakeling of agendakoppeling wordt de toegestane gegevensuitwisseling vastgelegd in de opdrachtbevestiging.

**9.9** Operationele contactpunten: Vindo via het e-mailadres in artikel 1.1 van de voorwaarden; de klant via de contactgegevens in de opdrachtbevestiging of het klantportaal. Partijen houden deze contactgegevens actueel.