

Algemene Voorwaarden, Geheimhouding & Verwerkersovereenkomst (versie Juli 2026)

BridgeBuilding Consultancy — bijlage bij de offerte

Dit document bestaat uit drie onderdelen die gezamenlijk van toepassing zijn op de dienstverlening van BridgeBuilding Consultancy:

- Deel A – Algemene Voorwaarden;
- Deel B – Geheimhoudingsovereenkomst (NDA);
- Deel C – Verwerkersovereenkomst (AVG).

Door akkoord te gaan met de offerte verklaart de opdrachtgever tevens kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de drie onderdelen van dit document. Deel C wordt daarnaast door beide partijen ondertekend.

Deel A – Algemene Voorwaarden

Artikel 1 – Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten en diensten van BridgeBuilding Consultancy, gevestigd te Lievevelderweg 26, 7131 MC Lichtenvoorde.
2. Afwijkingen zijn slechts geldig indien schriftelijk overeengekomen.
3. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 2 – Diensten

BridgeBuilding Consultancy levert advies-, implementatie- en begeleidingsdiensten op het gebied van digitalisering, AI-toepassingen, tender- en projectondersteuning, trainingen en masterclasses.

Artikel 3 – Aard van de dienstverlening

1. BridgeBuilding Consultancy verricht haar werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen, met inachtneming van de eisen van goed opdrachtnemerschap.
2. De overeenkomst betreft een inspanningsverplichting, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
3. BridgeBuilding Consultancy garandeert geen specifieke resultaten of uitkomsten.

Artikel 4 – Vergoeding en betaling

1. Facturatie geschiedt conform de offerte of projectafpraak.
2. De betalingstermijn is 7 dagen na factuurdatum. BridgeBuilding Consultancy behoudt zich het recht voor geleverde documenten of toegang tot systemen op te schorten tot volledige betaling is ontvangen.
3. Bij niet-tijdige betaling is de opdrachtgever wettelijke handelsrente en incassokosten verschuldigd.
4. BridgeBuilding Consultancy is gerechtigd de uitvoering op te schorten bij uitblijven van betaling.
5. BridgeBuilding Consultancy is gerechtigd een aanbetaling van 20% van de totale opdrachtsom te factureren vóór aanvang van de werkzaamheden. De uitvoering vangt pas aan nadat de aanbetaling is ontvangen. Indien de opdrachtgever de opdracht annuleert na ontvangst van de aanbetaling, blijft deze verschuldigd als vergoeding voor reeds gemaakte voorbereidingskosten en gereserveerde capaciteit.

Artikel 5 – Intellectueel eigendom

1. Alle door BridgeBuilding Consultancy of haar partners ontwikkelde documenten, AI-modellen, software, templates en andere materialen blijven intellectueel eigendom van BridgeBuilding Consultancy. AI-modellen, prompts of code mogen niet worden gekopieerd of nagemaakt door de klant of derden.
2. De opdrachtgever krijgt uitsluitend een niet-exclusieve, niet-overdraagbare gebruikslicentie voor intern gebruik.
3. Het is de opdrachtgever niet toegestaan deze materialen te verveelvoudigen, openbaar te maken of door te verkopen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van BridgeBuilding Consultancy.
4. BridgeBuilding Consultancy behoudt zich het recht voor generieke kennis en inzichten die tijdens de opdracht zijn opgedaan te hergebruiken voor andere projecten. Dit gebeurt geanonimiseerd, of er wordt nadrukkelijk toestemming gevraagd om de naam van de opdrachtgever te gebruiken.

Artikel 6 – Aansprakelijkheid

1. BridgeBuilding Consultancy is slechts aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming. Advies of output van AI kan niet worden beschouwd als juridisch, financieel of strategisch bindend advies.
2. De aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende opdracht in rekening is gebracht.
3. BridgeBuilding Consultancy is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst of dataverlies.

4. De opdrachtgever vrijwaart BridgeBuilding Consultancy voor aanspraken van derden voortvloeiend uit de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 7 – Vertrouwelijkheid en gegevensbescherming

1. BridgeBuilding Consultancy behandelt alle bedrijfs- en klantgegevens als strikt vertrouwelijk.
2. Verwerking van persoonsgegevens vindt plaats conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG); zie ook deel C.
3. BridgeBuilding Consultancy mag geanonimiseerde data en inzichten gebruiken ter verbetering van haar dienstverlening.

Artikel 8 – Overmacht

1. BridgeBuilding Consultancy is niet aansprakelijk bij overmacht, waaronder storingen, ziekte, stakingen, overheidsmaatregelen of netwerkuitval.
2. Indien overmacht langer dan 30 dagen voortduurt, kunnen partijen de overeenkomst zonder schadevergoeding beëindigen.

Artikel 9 – Toepasselijk recht

Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden beslecht door de rechtbank Gelderland, locatie Arnhem.

Artikel 10 – Beëindiging

BridgeBuilding Consultancy heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien de opdrachtgever wezenlijke verplichtingen niet nakomt.

Deel B – Geheimhoudingsovereenkomst (NDA)

Deze geheimhoudingsverplichting geldt wederkerig tussen BridgeBuilding Consultancy en de opdrachtgever in het kader van de opdracht.

Artikel 1 – Doel

Partijen wisselen informatie uit in het kader van de opdracht. Deze informatie kan vertrouwelijke bedrijfs-, project- of klantgegevens bevatten. De verplichting geldt wederkerig: beide partijen zullen vertrouwelijke informatie van de ander niet openbaar maken of gebruiken buiten de samenwerking.

Artikel 2 – Vertrouwelijke informatie

Onder vertrouwelijke informatie wordt verstaan: alle gegevens, documenten, AI-prompts, offertes, klantinformatie en andere bedrijfsinformatie die niet openbaar zijn.

Artikel 3 – Verplichtingen

1. Elke partij zal alle vertrouwelijke informatie strikt geheimhouden.
2. De informatie wordt uitsluitend gebruikt voor de uitvoering van de overeengekomen opdracht.
3. De informatie wordt niet gekopieerd, verspreid of aan derden verstrekt zonder schriftelijke toestemming van de andere partij.
4. BridgeBuilding Consultancy mag algemene kennis, methodieken of algoritmen die niet herleidbaar zijn tot de specifieke data van de opdrachtgever, hergebruiken voor de verdere ontwikkeling van haar diensten.

Artikel 4 – Beveiliging en opslag

BridgeBuilding Consultancy neemt passende technische en organisatorische maatregelen om gegevens te beveiligen. Voor zover gegevens buiten de Europese Economische Ruimte worden verwerkt, gelden de bepalingen uit deel C.

Artikel 5 – Teruggave en verwijdering

Na afronding van de opdracht wordt alle vertrouwelijke informatie op verzoek verwijderd of teruggegeven. Een kopie mag worden bewaard indien dat wettelijk vereist is of noodzakelijk voor bewijsdoeleinden. Verwijdering geldt niet voor gegevens die om technische redenen in back-ups zijn opgenomen, mits deze niet actief worden gebruikt.

Artikel 6 – Duur

Deze geheimhoudingsverplichting geldt gedurende de looptijd van de samenwerking en vijf (5) jaar na beëindiging daarvan.

Artikel 7 – Boetebepaling

Bij overtreding van deze overeenkomst is de overtredende partij een direct opeisbare boete verschuldigd van €10.000 per overtreding, onverminderd het recht van de benadeelde partij op volledige schadevergoeding.

Artikel 8 – Toepasselijk recht

Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de rechtbank Gelderland, locatie Arnhem.

Deel C – Verwerkersovereenkomst (AVG)

Dit deel is van toepassing zodra BridgeBuilding Consultancy bij de uitvoering van de opdracht persoonsgegevens verwerkt namens de opdrachtgever, waaronder via de op de website geplaatste AI-chatassistent. De opdrachtgever is hierbij de verwerkingsverantwoordelijke; BridgeBuilding Consultancy is de verwerker.

Artikel 1 – Onderwerp en instructies

1. De verwerker verwerkt persoonsgegevens uitsluitend ten behoeve van en op schriftelijke instructie van de verwerkingsverantwoordelijke, behoudens een afwijkende wettelijke verplichting.
2. De verwerker verwerkt de persoonsgegevens niet voor eigen doeleinden. Het gebruik van geanonimiseerde, niet tot personen herleidbare gegevens ter verbetering van de dienstverlening is toegestaan.
3. De aard, het doel, de soorten persoonsgegevens en de categorieën betrokkenen zijn beschreven in de bijlage bij dit deel.

Artikel 2 – Geheimhouding

De verwerker houdt de persoonsgegevens geheim en verplicht personen die toegang hebben tot dezelfde geheimhouding.

Artikel 3 – Beveiliging

1. De verwerker neemt passende technische en organisatorische maatregelen conform artikel 32 AVG.
2. Voor het platform GoHighLevel gelden onder meer de volgende maatregelen, zoals vastgelegd in de verwerkersovereenkomst van HighLevel Inc.:
 - Versleuteling van persoonsgegevens in rust met AES-256 (CBC);
 - Versleuteling van persoonsgegevens tijdens transport met TLS v1.2 of hoger;
 - Toegangsbeperking op basis van rollen, versleutelde tokens en tweefactorauthenticatie;
 - Back-ups bij AWS en Google Cloud, met herstelmogelijkheid;
 - Logging van gebruikersacties en audit logs, en monitoring van applicatie en infrastructuur.
3. Binnen het platform is het momenteel niet mogelijk een eigen bewaarbeleid in te stellen. De verwerkingsverantwoordelijke en de verwerker beperken de bewaartermijn daarom langs organisatorische weg, door leadgegevens periodiek te beoordelen en te laten verwijderen wanneer deze niet langer nodig zijn.

Artikel 4 – Subverwerkers

1. De verwerkingsverantwoordelijke geeft toestemming voor het inschakelen van subverwerkers, opgenomen in de bijlage.
2. De verwerker legt aan iedere subverwerker gelijkwaardige verplichtingen op en blijft aansprakelijk voor diens handelen.
3. De verwerker informeert de verwerkingsverantwoordelijke over voorgenomen wijzigingen in subverwerkers, zodat deze bezwaar kan maken. HighLevel Inc. kondigt wijzigingen in haar eigen subverwerkers ten minste 30 dagen vooraf aan.

Artikel 5 – Doorgifte buiten de EER

1. Voor de AI-chatassistent maakt de verwerker gebruik van het platform van HighLevel Inc. (GoHighLevel), gevestigd te 400 N. Saint Paul St., Suite 920, Dallas, Texas 75202, Verenigde Staten. Hierdoor worden persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte verwerkt.
2. BridgeBuilding Consultancy heeft met HighLevel Inc. een verwerkersovereenkomst gesloten. Als grondslag voor de doorgifte gelden de standaardcontractbepalingen van de Europese Commissie (Uitvoeringsbesluit (EU) 2021/914 van 4 juni 2021), die integraal onderdeel uitmaken van die overeenkomst.
3. Omdat BridgeBuilding Consultancy ten opzichte van de opdrachtgever optreedt als verwerker, zijn op deze doorgifte de bepalingen van Module Drie van de standaardcontractbepalingen van toepassing. Als toepasselijk recht en bevoegde instantie voor deze standaardcontractbepalingen geldt Ierland.

4. De subverwerkers van HighLevel Inc. zijn eveneens in de Verenigde Staten gevestigd; zie de bijlage.

Artikel 6 – Bijstand

1. De verwerker verleent redelijke medewerking bij verzoeken van betrokkenen (inzage, correctie, verwijdering) en stuurt rechtstreeks ontvangen verzoeken door naar de verwerkingsverantwoordelijke.
2. De verwerker verleent redelijke medewerking bij verplichtingen rond beveiliging, meldplicht en gegevensbeschermingseffectbeoordelingen.

Artikel 7 – Datalekken

1. De verwerker informeert de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging, en waar mogelijk binnen 48 uur, na kennisname van een inbreuk in verband met persoonsgegevens.
2. De verwerkingsverantwoordelijke blijft verantwoordelijk voor een eventuele melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens en de betrokkenen.

Artikel 8 – Verplichtingen van de verwerkingsverantwoordelijke

1. De verwerkingsverantwoordelijke zorgt ervoor dat er een geldige grondslag is voor het verzamelen en doorgeven van de persoonsgegevens, en dat de betrokkenen op het moment van verzamelen worden geïnformeerd via een actuele privacyverklaring op de website.
2. De verwerkingsverantwoordelijke zorgt ervoor dat waar vereist toestemming wordt gevraagd, onder meer voor niet-noodzakelijke cookies van de chatassistent.

Artikel 9 – Teruggave en verwijdering

1. Na afloop van de opdracht verwijdert de verwerker de persoonsgegevens of geeft deze op verzoek terug, tenzij bewaring wettelijk is vereist.
2. Verwijdering geldt niet voor gegevens die om technische redenen in back-ups zijn opgenomen, mits deze niet actief worden gebruikt.

Artikel 10 – Audit en informatie

De verwerker stelt op verzoek de informatie ter beschikking die nodig is om naleving van dit deel aan te tonen.

Artikel 11 – Aansprakelijkheid, duur en recht

1. De aansprakelijkheid onder dit deel sluit aan bij de regeling in deel A, voor zover dwingend recht dit toelaat.
2. Dit deel geldt zolang de verwerker persoonsgegevens verwerkt in het kader van de opdracht.
3. Op dit deel is Nederlands recht van toepassing; geschillen worden voorgelegd aan de rechtbank Gelderland, locatie Arnhem.

Bijlage bij deel C – Beschrijving van de verwerking

Onderwerp: het verzamelen en doorsturen van gegevens van websitebezoekers via de AI-chatassistent, ten behoeve van het voorbereiden van een offerte en het opnemen van contact door de opdrachtgever.

Soorten persoonsgegevens:

- Naam;
- Contactgegevens, zoals telefoonnummer en e-mailadres;
- Adres- of locatiegegevens van het project;
- Inhoud van het chatgesprek en meegestuurde projectinformatie.

Categorieën betrokkenen: websitebezoekers en potentiële klanten van de opdrachtgever.

Subverwerkers:

- HighLevel Inc. (GoHighLevel) — platform voor de chatassistent en leadopvolging — Dallas, Texas, Verenigde Staten;
- Google LLC / Google Cloud Services — dataopslag ten behoeve van het platform — Verenigde Staten;
- Amazon Web Services, Inc. — dataopslag ten behoeve van het platform — Verenigde Staten;

- De hosting- en e-mailprovider van de opdrachtgever, voor zover samenvattingen daarheen worden verzonden.

Bewaartermijn:

- Leadgegevens worden binnen het platform bewaard zolang er een actieve klantrelatie met HighLevel Inc. bestaat. Het platform biedt momenteel geen mogelijkheid om zelf een afwijkend bewaarbeleid in te stellen;
- Zowel huidige als voormalige klanten kunnen schriftelijk verzoeken bepaalde gegevens te laten verwijderen; HighLevel Inc. voldoet aan dergelijke verzoeken conform de geldende privacywetgeving;
- HighLevel Inc. bewaart bepaalde gegevens, zoals logbestanden en metadata, voor beveiligings- en compliancedoeleinden;
- Auditlogs worden bewaard gedurende een voortschrijdende periode van 60 dagen en daarna permanent verwijderd.

Omdat het platform geen eigen bewaarbeleid ondersteunt, beoordelen de verwerkingsverantwoordelijke en de verwerker de opgeslagen leadgegevens periodiek en laten zij gegevens verwijderen die niet langer nodig zijn voor het doel waarvoor ze zijn verzameld.

Akkoord

De opdrachtgever verklaart door ondertekening van de offerte, dan wel door digitaal akkoord daarop, kennis te hebben genomen van en in te stemmen met deel A (Algemene Voorwaarden), deel B (Geheimhouding) en deel C (Verwerkersovereenkomst) van dit document. Optioneel: ter bevestiging van deel C kunnen beide partijen hieronder tekenen.

**Opdrachtgever
(verwerkingsverantwoordelijke)**

Naam: _____

Datum: _____

Handtekening:

BridgeBuilding Consultancy (verwerker)

Naam: _____

Datum: _____

Handtekening: