Algemene voorwaarden
De Fysio Marketeers B.V., handelend onder de naam Physical Leads

HOOFDSTUK I - ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Physical Leads**: de onderneming zoals gedefinieerd in artikel 2 van deze algemene voorwaarden;
2. **Opdrachtgever**: de klant waarmee Physical Leads een Overeenkomst heeft gesloten en/of diegene die daarover in onderhandeling is met Physical Leads;
3. **Overeenkomst(en)**: elke afspraak/opdracht tussen Physical Leads en Opdrachtgever tot het verlenen van Diensten door Physical Leads aan Opdrachtgever;
4. **Partij(en)**: Opdrachtgever en Physical Leads tezamen of ieder als individuele contractpartij;
5. **Schriftelijk(e)**: berichtgeving per e-mail of per post;
6. **Derde(n)**: andere natuurlijke of rechtspersonen die geen onderdeel uitmaken van deze Overeenkomst, met uitzondering van Lead(s);
7. **Dienst(en)**: de door Physical Leads aangeboden Diensten waarbij onder meer, maar niet uitsluitend, kan worden gedacht aan het aantrekken van nieuwe cliënten (leadgeneratie), het werven van personeel (recruitment) en het verhogen van retentie door middel van marketing- en communicatiestrategieën (zoals campagnes gericht op het opnieuw activeren van bestaande en voormalige cliënten van de praktijk), alsmede het opzetten, optimaliseren en ondersteunen van commerciële en operationele processen binnen de praktijk;
8. **Deliverables:** alle door Physical Leads in het kader van de Overeenkomst opgeleverde resultaten van de Diensten, waaronder mede begrepen marketinguitingen, campagnes, advertenties, vacatureteksten, websites, funnels, automatiseringen, content, rapportages, ontwerpen en overige werkzaamheden of materialen.

Artikel 2. Identiteit van Physical Leads

Naam bedrijf:	De Fysio Marketeers B.V., handelend onder de naam Physical Leads
Straatnaam en nummer:	Staringstraat 11
Postcode en vestigingsplaats:	6521 AE te Nijmegen
KvK nummer:	90833368

Artikel 3. Algemene bepalingen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod en alle (rechts)handelingen van Physical Leads en op elke tot stand gekomen Overeenkomst tussen Partijen.

2. Deze algemene voorwaarden worden voor of bij het sluiten van de Overeenkomst elektronisch aan Opdrachtgever ter hand gesteld op zodanige wijze dat deze door Opdrachtgever op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. De voorwaarden zijn tevens te downloaden via de website van Physical Leads op https://physicalleads.nl/.
3. Indien bepalingen uit de Overeenkomst strijdig zijn met bepalingen uit deze algemene voorwaarden, prevaleren de bepalingen uit de Overeenkomst.
4. Tenzij uitdrukkelijk anders en Schriftelijk is overeengekomen, is de toepasselijkheid van andere (algemene) voorwaarden uitgesloten.
5. Afwijkingen of aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen tussen Partijen.
6. Indien Physical Leads niet voortdurend strikte naleving van deze algemene voorwaarden verlangt, dan betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn of dat Physical Leads in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen wel de stipte naleving van de bepalingen van deze algemene voorwaarden te verlangen.
7. Indien en voor zover op grond van redelijkheid en billijkheid - of het onredelijk bezwarend zijnde karakter van een bepaling - op enige bepaling van deze algemene voorwaarden geen beroep kan worden gedaan, dan komt aan de desbetreffende bepaling wat betreft de inhoud en strekking in elk geval een zoveel mogelijk overeenkomstige betekenis toe, zodat daarop wel een beroep kan worden gedaan.
8. Physical Leads kan niet garanderen dat met de door hem uitgevoerde werkzaamheden altijd het door Opdrachtgever gewenste resultaat bereikt wordt. De aanvaarde opdracht leidt tot een inspanningsverbintenis en uitdrukkelijk niet tot een resultaatsverbintenis.
9. Physical Leads is gerechtigd om voor de uitvoering van de Overeenkomst Derden in te schakelen.
10. De werking van artikel 7:404 en/of 7:407 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: ‘BW’) is/zijn uitgesloten.

Artikel 4. Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder (bepaalde) voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Een uitgebrachte offerte of een aanbod door Physical Leads dient te worden gezien als een vrijblijvend aanbod, tenzij Schriftelijk en uitdrukkelijk anders is overeengekomen door Physical Leads. Een vrijblijvend aanbod kan na aanvaarding worden herroepen door Physical Leads.
3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden Diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door Opdrachtgever mogelijk te maken.
4. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten omtrent bijvoorbeeld weergegeven bedragen binden Physical Leads niet.

Artikel 5. De Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding van het aanbod door Opdrachtgever en het voldoen aan de (eventueel) daarbij gestelde voorwaarden.

2. Physical Leads behoudt zich het recht voor om geen uitvoering te geven aan een gesloten Overeenkomst, bijvoorbeeld indien zij gerede twijfel of informatie heeft dat Opdrachtgever niet aan zijn (financiële) verplichtingen zal (kunnen) voldoen. Indien Physical Leads weigert, dan zal zij Opdrachtgever binnen een redelijke termijn na het sluiten van de Overeenkomst Schriftelijk van deze weigering op de hoogte stellen.
3. Het opschortingsrecht en het recht van verrekening van Opdrachtgever zijn uitgesloten.
4. In aanvulling op het vorige lid heeft Physical Leads het recht van verrekening en/of opschorting van de uitvoering van Diensten bij openstaande vorderingen van Opdrachtgever of in gevallen waarin Opdrachtgever zijn/haar afspraken niet, niet volledig of niet naar behoren nakomt.
5. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op toekomstige, aanvullende en/of vervolg Overeenkomsten/opdrachten.
6. Afgesproken (op)leveringstermijnen zijn altijd indicatieve termijnen. De termijnen voor (op)levering zijn geen fatale termijnen. Overschrijding van een termijn geeft Opdrachtgever dus geen recht op schadevergoeding.

Artikel 6. Inzet van medewerkers van Physical Leads

1. Physical Leads wijst één van haar medewerkers aan als aanspreekpunt voor de uitvoering van de Overeenkomst en onderhoudt contact met de Opdrachtgever over de voortgang en uitvoering van de Diensten.
2. De selectie van de medewerker wordt bepaald op basis van de informatie van de Opdrachtgever en de kennis, ervaring en vaardigheden van de medewerkers van Physical Leads.
3. Physical Leads kan de toegewezen medewerker vervangen, bijvoorbeeld bij ziekte, vakantie of andere operationele redenen. Bij wijziging wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met de continuïteit van de diensten en de belangen van de Opdrachtgever.
4. Medewerkers van Physical Leads kunnen ook voor andere Opdrachtgevers werken, mits dit de kwaliteit en voortgang van de diensten voor de Opdrachtgever niet nadelig beïnvloedt.
5. De inzet van medewerkers kan binnen redelijke grenzen variëren, afhankelijk van de operationele behoeften van Physical Leads.

Artikel 7. Verplichtingen van de Opdrachtgever

1. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens, documenten, toegang, input, feedback en goedkeuringen tijdig, volledig en juist aan Physical Leads worden verstrekt en informeert Physical Leads onverwijld over relevante wijzigingen. Physical Leads is niet gehouden deze informatie te controleren. Gevolgen van onjuiste, onvolledige of te late aanlevering, waaronder extra kosten of verminderde resultaten, komen voor rekening van Opdrachtgever.
2. Opdrachtgever wijst één vast contactpersoon aan die bevoegd is om namens Opdrachtgever afstemming te verzorgen en beslissingen te nemen.
3. Opdrachtgever draagt zorg voor het verkrijgen van alle benodigde toestemmingen in de zin van de Auteurswet en overige toepasselijke wet- en regelgeving van betrokken personen voor het gebruik van beeldmateriaal voor marketingdoeleinden. Eventuele aansprakelijkheid of kosten als gevolg van het ontbreken, intrekken of

vervallen van dergelijke toestemming komen volledig voor rekening van Opdrachtgever.
4. Bij niet-nakoming van deze verplichtingen is Physical Leads gerechtigd de uitvoering van de Diensten op te schorten of de Overeenkomst te beëindigen, met behoud van recht op betaling van reeds verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten.

Artikel 8. Gebruik van artificiële intelligentie (AI)

1. Physical Leads kan bij de uitvoering van de Diensten gebruik maken van artificiële intelligentie (AI), waaronder generatieve AI-tools, ter ondersteuning van contentcreatie, analyse, ontwerp, automatisering of andere werkzaamheden.
2. AI-output kan onjuistheden, onvolledigheden of overeenkomsten met bestaande werken bevatten. Opdrachtgever dient resultaten uit opgeleverde Diensten vóór gebruik of publicatie zorgvuldig te controleren en goed te keuren. Na goedkeuring berust de verantwoordelijkheid voor het gebruik en de publicatie bij Opdrachtgever.
3. Physical leads zal geen vertrouwelijke persoonsgegevens of bedrijfsgevoelige informatie van Opdrachtgever invoeren in publieke AI-tools voor zover dat onverenigbaar is met toepasselijke wetgeving.

Artikel 9. Ontbinding en opzegtermijnen

1. Indien Opdrachtgever een of meer van zijn verplichtingen niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, in staat van faillissement wordt verklaard, (voorlopige) surseance en/of uitstel van betaling aanvraagt, overgaat tot liquidatie van zijn bedrijf, alsmede wanneer zijn vermogen geheel of gedeeltelijk in beslag wordt genomen, heeft Physical Leads het recht om de uitvoering van de Overeenkomst onmiddellijk op te schorten of om de Overeenkomst van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk door een Schriftelijke verklaring te beëindigen en/of te ontbinden, één en ander naar haar keuze en steeds met behoud van enig haar toekomend recht op vergoeding van kosten, schade en interesten.
2. Na afloop van een eventuele initiële looptijd zoals omschreven in de Overeenkomst, kan de Overeenkomst maandelijks Schriftelijk worden opgezegd tegen het einde van de maand, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand.
3. Ongeacht de wijze van beëindiging heeft Physical Leads recht op betaling van alle tot het moment van beëindiging verrichte werkzaamheden, gemaakte kosten en gedane investeringen.

Artikel 10. Aansprakelijkheid

1. Physical Leads is niet aansprakelijk voor indirecte schade van Opdrachtgever, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
2. Indien Physical Leads aansprakelijk is voor directe schade van Opdrachtgever, is deze aansprakelijkheid per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot het bedrag van het voor de Overeenkomst bedongen honorarium (exclusief btw). Indien de Overeenkomst een overeenkomst is voor bepaalde tijd met een looptijd van meer dan 6 (zes) maanden, dan wordt het met de Overeenkomst gemoeide bedrag gesteld op het totaal van vergoedingen (exclusief BTW) van de afgelopen 6 (zes) maanden.
3. De hoogte van de schadevergoeding zal nimmer meer bedragen dan het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van Physical Leads uitkeert.

4. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
    a. redelijke kosten die Opdrachtgever maakt om de door Physical Leads geleverde Diensten in overeenstemming te brengen met de Overeenkomst, mits Physical Leads eerst de gelegenheid heeft gehad om dit zelf te herstellen binnen een redelijke termijn; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de Overeenkomst door of op verzoek van Opdrachtgever wordt beëindigd;
    b. de redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover deze vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze algemene voorwaarden;
    c. de redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van schade in de zin van deze algemene voorwaarden.
5. De in de vorige leden opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Physical Leads.
6. Opdrachtgever vrijwaart Physical Leads voor eventuele aanspraken van Derden die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden, voor zover deze schade aan Opdrachtgever kan worden toegerekend.
7. Physical Leads is niet aansprakelijk voor schade toegebracht door hulppersonen als bedoeld in art. 6:76 BW, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Physical Leads of de betreffende hulppersoon.
8. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan Schriftelijk bij Physical Leads meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Physical Leads vervalt door verloop van 12 (twaalf) maanden na ontdekking van de schade.
9. Physical Leads is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat Physical Leads is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens of indien Opdrachtgever deze gegevens te laat heeft aangeleverd.
10. Physical Leads is niet aansprakelijk voor eventuele schade die door Opdrachtgever wordt geleden als gevolg van het niet-nakomen van de verplichtingen zoals omschreven in artikel 7 – ‘Verplichtingen van Opdrachtgever’.
11. Physical Leads is niet aansprakelijk voor enige schade ontstaan doordat door haar ingeschakelde of gebruikte Derden, waaronder softwareleveranciers, hostingpartijen, platformen en applicatie-aanbieders, hun diensten tijdelijk niet beschikbaar stellen, wijzigen, beperken of beëindigen.

Artikel 11. Overmacht

1. In aanvulling op het bepaalde in artikel 6:75 BW geldt dat een tekortkoming van Physical Leads in de nakoming van enige verplichting jegens Opdrachtgever niet aan Physical Leads kan worden toegerekend in geval van een van de wil van Physical Leads onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van zijn verplichtingen jegens Opdrachtgever geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zijn verplichtingen in redelijkheid niet van Physical Leads kan worden verlangd. Tot die omstandigheden worden mede gerekend storingen of uitval van internet, advertentieplatformen, software, tools of systemen (zoals Meta, Google, CRM- of e-mailsystemen), computervirussen, extreme weersomstandigheden,

brand(gevaar), (dreigend) oorlogsgevaar, beperkingen of wijzigingen vanuit Derde(n), cyberincidenten, ziekteverzuim, pandemieën, stakingen en overheidsmaatregelen.

2. Indien zich een situatie als bedoeld in lid 1 van dit artikel voordoet als gevolg waarvan Physical Leads niet aan zijn verplichtingen jegens Opdrachtgever kan voldoen, worden die verplichtingen opgeschort zolang Physical Leads niet aan zijn verplichtingen kan voldoen. Indien de overmachtsituatie 30 (dertig) kalenderdagen heeft geduurd, hebben beide Partijen het recht om de Overeenkomst Schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Physical Leads is in dat geval niet gehouden tot vergoeding van enige schade, ook niet als Physical Leads als gevolg van de overmachttoestand enig voordeel geniet.
3. Indien de Overeenkomst eindigt op grond van overmacht, zoals bedoeld in dit artikel, dan heeft Physical Leads recht op betaling van de ten tijde van de beëindiging van de Overeenkomst reeds gewerkte uren of gedane investeringen.

Artikel 12. Garantie voor Diensten van Physical Leads

1. Physical Leads waakt ervoor dat zij handelt als deugdelijk dienstverlener. Physical Leads staat er derhalve voor in dat de Diensten die zij levert voldoen aan de Overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties en/of bijzonderheden, aan de redelijke eisen van bruikbaarheid en deugdelijkheid en de op de datum van de totstandkoming van de Overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.
2. Indien de Dienst ondeugdelijk is uitgevoerd, dan zal Physical Leads spoedig na klacht van Opdrachtgever de keuze maken voor het alsnog deugdelijk uitvoeren van de Dienst of een evenredig deel van het (al dan niet reeds door Opdrachtgever voldane) honorarium aftrekken.
3. Video’s en videoshoots worden door Physical Leads beoordeeld op bruikbaarheid. Indien een video of videoshoot naar het oordeel van Physical Leads onbruikbaar is, verzorgt Physical Leads kosteloos een nieuwe videoshoot. Indien de video of videoshoot bruikbaar is, maar Opdrachtgever niet tevreden is over bijvoorbeeld stijl, uitstraling of persoonlijke voorkeuren, bestaat geen recht op een kosteloze nieuwe videoshoot. In dat geval draagt de Opdrachtgever zelf de kosten als hij verzoekt om een nieuwe videoshoot te laten plaatsvinden.
4. De garantie komt te vervallen indien:
    a. Opdrachtgever of door Opdrachtgever ingeschakelde Derden wijzigingen aanbrengen in door Physical Leads geleverde campagnes, funnels, automatiseringen, software-instellingen of overige Diensten;
    b. tekortkomingen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuiste of onvolledige informatie van Opdrachtgever;
    c. tekortkomingen voortvloeien uit storingen, wijzigingen of beperkingen van software, platformen of diensten van Derden, waaronder begrepen advertentieplatformen, CRM-systemen of automatiseringssoftware;
    d. wettelijke voorschriften, platformrichtlijnen of overheidsmaatregelen wijzigingen noodzakelijk maken in de uitvoering van de Diensten; en/of
    e. Opdrachtgever zich niet houdt aan de verplichtingen zoals opgenomen in artikel 19 lid 4 van deze algemene voorwaarden.

Artikel 13. Prijzen

1. Alle bedragen zijn in euro's (€) en exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd tenzij anders overeengekomen.
2. Physical Leads behoudt zich het recht voor om 4 (vier) keer per jaar een inflatiecorrectie toe te passen op basis van de CPI.
3. De overeengekomen bedragen zijn gebaseerd op kostprijsbepalende factoren op het moment van de aanbieding. Physical Leads behoudt zich het recht voor om 3 (drie) maanden na het sluiten van de Overeenkomst ontstane wijzigingen in kostprijsbepalende factoren, waarop Physical Leads in redelijkheid geen invloed kan uitoefenen, zoals het verhogen van accijnzen, sociale lasten, verzekeringspenningen of omzetbelasting, aan Opdrachtgever door te berekenen, zulks tot een maximum van 20% (twintig procent) van het oorspronkelijke bedrag.
4. Physical Leads heeft daarnaast het recht om de bedragen, zoals genoemd in het aanbod, te verhogen boven het maximum van 20% (twintig procent) zoals genoemd in het vorige lid. In dat geval heeft de Opdrachtgever het recht om de overeenkomst te beëindigen op het moment dat de prijswijziging ingaat. Physical Leads zal een dergelijke prijswijziging altijd 1 (één) maand voordat de prijswijziging wordt doorgevoerd aan Opdrachtgever mededelen.
5. Een samengestelde prijsopgave verplicht Physical Leads niet tot het verrichten van een gedeelte van de Overeenkomst tegen een overeenkomstig deel van het opgegeven bedrag.
6. Kortingen en geoffreerde bedragen gelden niet automatisch voor toekomstige en/of vervolg Overeenkomsten.

Artikel 14. Betaling en facturering

1. Voor zover niet anders is bepaald in de Overeenkomst of aanvullende voorwaarden, zullen de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen na maandelijkse facturering automatisch worden geïncasseerd via de door Physical Leads ingeschakelde betaaldienstverlener (een Derde). Opdrachtgever verleent hierbij uitdrukkelijk toestemming voor het verstrekken van een doorlopende SEPA-machtiging aan deze Derde ten behoeve van deze incasso's. Physical Leads heeft geen invloed op de verwerking en uitvoering van betalingen door deze Derde.
2. Indien de automatische incasso niet slaagt, is Opdrachtgever gehouden de factuur alsnog binnen 30 (dertig) dagen na factuurdatum te voldoen dan wel binnen deze termijn in overleg te treden met Physical Leads teneinde tot een alternatieve betalingsregeling te komen. Indien Opdrachtgever hieraan geen gehoor geeft, is zij aan Physical Leads een bedrag van €185,- (honderdvijfentachtig euro) exclusief btw aan administratiekosten verschuldigd.
3. Indien Partijen in afwijking van het vorige lid zijn overeengekomen om de betaling niet middels een SEPA incasso maar via iDeal te betalen, dan geldt daarvoor in beginsel een betalingstermijn van 30 (dertig) dagen vanaf de factuurdatum.
4. Opdrachtgever heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Physical Leads te melden.
5. Indien Opdrachtgever niet akkoord is met een gefactureerde en/of geïncasseerde betaling, of de verleende machtiging voor automatische incasso wil intrekken, kan Opdrachtgever contact opnemen via administratie@physicalleads.nl.
6. Indien Opdrachtgever niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, dan wordt deze door Physical Leads gewezen op de te late betaling en wordt Opdrachtgever een termijn van 7 (zeven) dagen gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen

te voldoen. Na het uitblijven van betaling binnen deze zeven-dagen-termijn, is Opdrachtgever in verzuim. Hierdoor is Opdrachtgever ook over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke (handels)rente verschuldigd. Daarnaast is Physical Leads gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen aan Opdrachtgever.

7. In geval van (redelijk zicht op) faillissement, liquidatie of surseance van betaling of een schuldsanering in het kader van de WSNP, zijn de vorderingen van Physical Leads op Opdrachtgever en de verplichtingen van Opdrachtgever jegens Physical Leads direct opeisbaar.
8. De door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, ook indien Opdrachtgever aangeeft dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

Artikel 15. Klachten en acceptatie van Deliverables

1. Opdrachtgever dient klachten over de Diensten of Deliverables onverwijld en Schriftelijk aan Physical Leads te melden. Indien sprake is van een direct waarneembare tekortkoming bij uitvoering of oplevering van de Diensten of Deliverables, dient Opdrachtgever hierover binnen 7 (zeven) dagen na uitvoering of oplevering te klagen.
2. Klachten over niet-direct waarneembare tekortkomingen dienen uiterlijk binnen 30 (dertig) dagen nadat Opdrachtgever deze heeft ontdekt, dan wel redelijkerwijs had behoren te ontdekken, Schriftelijk aan Physical Leads te worden gemeld. Hieronder vallen onder meer technische fouten, gebrekkige koppelingen, fouten in automatiseringen, software-, tracking- en campagne-instellingen.
3. Physical Leads dient door Opdrachtgever minimaal 4 (vier) weken in de gelegenheid te worden gesteld om een klacht te onderzoeken en een eventuele tekortkoming te herstellen.
4. Indien Opdrachtgever niet tijdig klaagt, vervalt ieder recht ter zake van de betreffende tekortkoming en worden de Diensten en/of Deliverables geacht conform de Overeenkomst te zijn verricht respectievelijk opgeleverd en geaccepteerd, tenzij Opdrachtgever deze reeds eerder Schriftelijk heeft geaccepteerd
5. Klachten schorten de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever niet op.

Artikel 16. Overdracht

1. Indien Opdrachtgever handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en financiële rechten en plichten van Opdrachtgever uit deze Overeenkomst overdraagt of verpandt aan een Derde, zal Opdrachtgever Physical Leads zo snel mogelijk Schriftelijk informeren van de overdracht dan wel verpanding en van de identiteit van de nieuwe schuldeiser.

Artikel 17. Meerwerk

1. Indien Physical Leads op verzoek van Opdrachtgever of met diens voorafgaande Schriftelijke instemming werkzaamheden verricht die buiten de inhoud of omvang van de Overeenkomst vallen, waaronder begrepen het genereren van meer Leads dan het overeengekomen aantal of streefaantal Leads, worden deze werkzaamheden aangemerkt als meerwerk. Opdrachtgever is hiervoor een

aanvullende vergoeding verschuldigd conform de gebruikelijke tarieven van Physical Leads dan wel het vooraf overeengekomen tarief per Lead.
2. Opdrachtgever aanvaardt dat meerwerk invloed kan hebben op de planning, uitvoering, doelstellingen en resultaten van de Diensten.
3. Indien een vaste prijs is overeengekomen, informeert Physical Leads Opdrachtgever (indien mogelijk) vooraf Schriftelijk over de financiële gevolgen van het meerwerk.

Artikel 18. Intellectueel eigendom

1. Alle intellectuele eigendomsrechten die betrekking hebben op en/of het resultaat zijn van de door Physical Leads uitgevoerde Overeenkomst, waaronder begrepen maar niet beperkt tot campagnes, advertentieteksten, content, strategieën, funnels en templates, rusten bij Physical Leads. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend voor de duur van de Overeenkomst een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht, voor zover dit uitdrukkelijk voortvloeit uit deze algemene voorwaarden en de wet. Ieder ander of verdergaand recht van Opdrachtgever is uitgesloten.
2. De door Physical Leads aan Opdrachtgever verstrekte materialen en informatie zoals bedoeld in lid 1, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de verkregen informatie openbaar te maken en/of te verveelvoudigen in welke vorm dan ook. Hieronder wordt onder andere verstaan het bewerken, verkopen, het ter beschikking stellen, verspreiden en het - al dan niet na bewerking - integreren in netwerken, uitgezonderd dat een dergelijke openbaarmaking en/of verveelvoudiging Schriftelijk door Physical Leads is toegestaan en/of een dergelijke openbaarmaking en/of verveelvoudiging voortvloeit uit de aard van de Overeenkomst met Physical Leads.
3. Tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen, is Opdrachtgever niet bevoegd om sub-licenties te verlenen aan Derden.
4. Physical Leads heeft het recht om de naam en het logo van Opdrachtgever te gebruiken als referentie of promotie.
5. Opdrachtgever vrijwaart Physical Leads voor de aanspraken van Derden inzake intellectuele eigendomsrechten.
6. Indien Physical Leads auteursrecht heeft op een in opdracht van Opdrachtgever gemaakt portret, dan geeft Opdrachtgever Physical Leads toestemming om het werk openbaar te maken. Deze openbaarmaking is dus geen inbreuk op het portretrecht van Opdrachtgever.
7. Indien Opdrachtgever handelt in strijd met dit artikel, is Opdrachtgever een direct opeisbare boete verschuldigd ter hoogte van 3 keer (driemaal) het voor de Overeenkomst bedongen bedrag, onverminderd het recht van Physical Leads om (aanvullende) schadevergoeding te vorderen.

Artikel 19. Beheer

1. Physical Leads is te allen tijde gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de technische en niet-technische faciliteiten ten aanzien van de Diensten, waaronder begrepen wijzigingen in of aan de gebruikte software, zoals GoHighLevel.
2. Opdrachtgever zal zich opstellen en gedragen conform hetgeen van een verantwoordelijk en zorgvuldig gebruiker van de Dienst(en) mag worden verwacht.
3. Opdrachtgever is steeds verantwoordelijk voor ieder gebruik - waaronder mede begrepen onbevoegd gebruik - dat wordt gemaakt van de aan haar verleende gebruiks- en toegangsrechten. Opdrachtgever zal passende en redelijke

maatregelen treffen om misbruik en/of onbevoegd gebruik te voorkomen. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om gebruiks- en/of toegangsrechten te delen met Derden, tenzij Partijen Schriftelijk anders zijn overeengekomen.

4. Opdrachtgever zal de door Physical Leads gegeven aanwijzingen voor het gebruik van de Dienst(en) te allen tijde opvolgen, waaronder begrepen, maar niet uitsluitend, door Physical Leads verstrekte instructies, handleidingen en trainingsmaterialen, zoals een trainingsvideo, met betrekking tot het gebruik van de technische en niet-technische faciliteiten in de zin van dit artikel.
5. Een wijziging die naar het redelijk oordeel van Physical Leads een aanmerkelijke, niet-tijdelijke, aanpassing vereist aan de zijde van de Opdrachtgever, zal zo spoedig mogelijk aan Opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op compensatie of vergoeding van schade, echter heeft hij/zij het recht om de Overeenkomst alsdan op te zeggen met ingang van de dag van de aangekondigde wijziging.
6. Physical Leads behoudt zich het recht voor om technische Diensten te staken/verwijderen, indien deze een storing c.q. vertraging van het systeem veroorzaken. Physical Leads beoordeelt of er sprake is van zodanige storing c.q. vertraging en kan zonder voorafgaand bericht aan Opdrachtgever de technische Diensten blokkeren, verwijderen of staken, dan wel anderszins maatregelen nemen om de storing c.q. vertraging op te heffen. Opdrachtgever komt in deze omstandigheden nimmer een recht op schadevergoeding of compensatie toe, noch kan hij/zij de Overeenkomst ontbinden.
7. Physical Leads is gerechtigd om zonder voorafgaande bekendmaking haar Diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het redelijkerwijs benodigde onderhoud of voor de noodzakelijk door (of in opdracht van) Physical Leads te verrichten aanpassingen of verbeteringen van de Diensten, zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding of compensatie van Opdrachtgever jegens Physical Leads ontstaat.

Artikel 20. Geheimhouding

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar verkrijgen. Informatie geldt als vertrouwelijk indien dit door een Partij is medegedeeld of redelijkerwijs voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Partijen leggen deze geheimhoudingsverplichting tevens op aan werknemers, hulppersonen en ingeschakelde Derden.
3. Het is Partijen zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van de andere Partij niet toegestaan vertrouwelijke informatie met Derden te delen. Hieronder valt onder meer informatie over werkwijzen, campagnes, strategieën, software, contactgegevens, persoonsgegevens en overige bedrijfsgevoelige informatie.
4. Deze geheimhoudingsverplichting blijft ook na beëindiging van de Overeenkomst van kracht.
5. Physical Leads is gerechtigd de uit de Diensten verkregen resultaten en cijfermatige uitkomsten, mits volledig geanonimiseerd en niet herleidbaar tot Opdrachtgever, te gebruiken voor statistische, vergelijkende en marketingdoeleinden.
6. Bij overtreding van dit artikel verbeurt Opdrachtgever aan Physical Leads zonder nadere ingebrekestelling een direct opeisbare boete van €25.000,-

(vijfentwintigduizend euro) per overtreding, onverminderd het recht van Physical Leads op volledige schadevergoeding.

Artikel 21. Medewerkersbeding

1. Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst, evenals 1 (één) jaar na beëindiging daarvan, slechts na voorafgaande Schriftelijke toestemming van Physical Leads, medewerkers van Physical Leads die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de Overeenkomst in dienst nemen, danwel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.
2. Physical Leads zal de betreffende toestemming in voorkomend geval niet onthouden indien Opdrachtgever een passende schadeloosstelling heeft aangeboden. Een passende schadeloosstelling is gedefinieerd als ten minste een vergoeding van 10 (tien) maandsalarissen.

Artikel 22. Exclusiviteit

1. Voor de duur van de Overeenkomst verleent Opdrachtgever aan Physical Leads het exclusieve recht de toegewezen Overeenkomst uit te voeren.

Artikel 23. Slotbepalingen

1. Op Overeenkomsten tussen Partijen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen tussen Partijen zullen zo veel mogelijk door middel van goed overleg tot een oplossing geprobeerd te worden gebracht.
3. Alle geschillen tussen Partijen zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Physical Leads gevestigd is.
4. De bepalingen uit deze algemene voorwaarden en de Overeenkomst die de strekking hebben om na beëindiging van de Overeenkomst hun gelding te behouden, blijven na het eindigen van de Overeenkomst onverminderd van kracht.
5. Physical Leads is gerechtigd om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen of aan te vullen. In dat geval zal Physical Leads Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de wijzigingen of aanvullingen.
6. Tussen deze kennisgeving en de inwerkingtreding van de gewijzigde of aangevulde algemene voorwaarden zullen minimaal 30 (dertig) dagen zitten.

HOOFDSTUK II – VERWERKERSOVEREENKOMST

Artikel 24. Toepasselijkheid, rollen en definities

1. Dit hoofdstuk is van toepassing voor zover Physical Leads bij de uitvoering van de Overeenkomst Persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van en in opdracht van Opdrachtgever. Opdrachtgever geldt voor deze Verwerkingen als Verwerkingsverantwoordelijke en Physical Leads als Verwerker.
2. De begrippen *Persoonsgegevens*, *Verwerking*, *Verwerkingsverantwoordelijke*, *Verwerker*, *Betrokkene*, *Bijzondere Persoonsgegevens*, *Subverwerker*, *Inbreuk in verband met Persoonsgegevens* en *Toezichthoudende Autoriteit* hebben de betekenis die daaraan wordt toegekend in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: “AVG”).
3. Dit hoofdstuk vormt de tussen Partijen geldende verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28 lid 3 AVG. Dit hoofdstuk is niet van toepassing op Verwerkingen waarvoor Physical Leads zelfstandig als Verwerkingsverantwoordelijke optreedt, waaronder de verwerking van contact-, contract-, facturatie- en administratieve gegevens voor haar eigen bedrijfsvoering.

Artikel 25. Kenmerken van de Verwerking

1. Physical Leads verwerkt Persoonsgegevens gedurende de looptijd van de Overeenkomst en voor zover noodzakelijk gedurende een beperkte periode daarna, met als doel de uitvoering van de door Opdrachtgever afgenomen Diensten. Afhankelijk van de Overeenkomst betreffen de Diensten onder meer leadgeneratie, marketing, retentie, recruitment, communicatie, CRM-beheer, automatisering en rapportage.
2. De Verwerking kan onder meer bestaan uit het verzamelen, registreren, opslaan, raadplegen, gebruiken, analyseren, beschikbaar stellen, doorsturen en verwijderen van Persoonsgegevens.
3. De Verwerking kan betrekking hebben op:
    a. potentiële, bestaande en voormalige cliënten van Opdrachtgever;
    b. Leads en retentiecontacten;
    c. sollicitanten en potentiële Kandidaten; en
    d. overige personen van wie Persoonsgegevens ten behoeve van de Diensten worden verwerkt.
4. De Verwerking kan, afhankelijk van de Diensten, betrekking hebben op de volgende Persoonsgegevens: naam- en contactgegevens, locatiegegevens, gegevens over opleiding, BIG-registratie, certificering of specialisatie, gegevens die Betrokkenen via websites, formulieren, advertenties of andere communicatiekanalen verstrekken, communicatie-, contact-, afspraak- en opvolgingsgegevens, campagne-, conversie-, website- en technische gegevens en, voor zover noodzakelijk en rechtmatig toegestaan, Bijzondere Persoonsgegevens waaronder gegevens betreffende de gezondheid

Artikel 26. Instructies en verplichtingen van Partijen

1. Opdrachtgever bepaalt de doeleinden van de Verwerking en is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid daarvan. Opdrachtgever staat ervoor in dat de Persoonsgegevens rechtmatig zijn verkregen en mogen worden verwerkt voor de overeengekomen Diensten, dat een geldige grondslag bestaat en dat, voor zover vereist, Betrokkenen over de Verwerking zijn geïnformeerd. Indien Bijzondere Persoonsgegevens worden

verwerkt, draagt Opdrachtgever er zorg voor dat aan de daarvoor geldende aanvullende wettelijke voorwaarden is voldaan.

2. Physical Leads verwerkt Persoonsgegevens uitsluitend voor de uitvoering van de Diensten en overeenkomstig de gedocumenteerde instructies van Opdrachtgever. De Overeenkomst, deze algemene voorwaarden, eventuele bijlagen en overige Schriftelijke instructies van Opdrachtgever gelden gezamenlijk als gedocumenteerde instructies.
3. Indien Physical Leads op grond van Unierecht of Nederlands recht verplicht is Persoonsgegevens anders dan op instructie van Opdrachtgever te verwerken, informeert zij Opdrachtgever vooraf over die verplichting, tenzij het toepasselijke recht dit verbiedt. Indien Physical Leads van oordeel is dat een instructie in strijd is met toepasselijke privacywetgeving, informeert zij Opdrachtgever daarover onverwijld en is zij gerechtigd de uitvoering daarvan op te schorten.
4. Opdrachtgever verstrekt uitsluitend Persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de Diensten en verstrekt geen volledige medische dossiers of andere niet-noodzakelijke Persoonsgegevens, tenzij Partijen daarover uitdrukkelijk Schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt. Voor zover Physical Leads namens Opdrachtgever personen benadert via e-mail, WhatsApp of andere elektronische communicatiemiddelen, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van die communicatie.
5. Physical Leads gebruikt de Persoonsgegevens niet voor eigen commerciële doeleinden, verkoopt deze niet en gebruikt deze niet ten behoeve van andere opdrachtgevers. Physical Leads mag resultaten en statistische gegevens uit de dienstverlening wel gebruiken indien deze zodanig zijn geanonimiseerd dat deze niet meer tot Opdrachtgever of een Betrokkene kunnen worden herleid.
6. Physical Leads waarborgt dat personen die onder haar gezag toegang hebben tot Persoonsgegevens deze uitsluitend verwerken voor zover noodzakelijk voor hun werkzaamheden en gebonden zijn aan een passende geheimhoudingsverplichting.

Artikel 27. Beveiliging

1. Physical Leads treft, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aard, omvang, context en doeleinden van de Verwerking en de risico's voor Betrokkenen, passende technische en organisatorische maatregelen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen.
2. De maatregelen zijn in ieder geval gericht op het voorkomen van onbevoegde toegang tot Persoonsgegevens, passende beveiliging van accounts en toegangsrechten, het waarborgen van de vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid en weerbaarheid van de gebruikte systemen en het periodiek beoordelen en waar nodig aanpassen van de getroffen beveiligingsmaatregelen.
3. Physical Leads verstrekt Opdrachtgever op verzoek redelijke informatie over de getroffen technische en organisatorische maatregelen. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de beveiliging van haar eigen systemen, apparatuur, accounts en toegangsgegevens.

Artikel 28. Subverwerkers en internationale doorgifte

1. Opdrachtgever verleent Physical Leads algemene Schriftelijke toestemming om voor de uitvoering van de Diensten Subverwerkers in te schakelen. Physical Leads houdt een actueel overzicht van haar Subverwerkers beschikbaar voor Opdrachtgever.

2. Physical Leads legt aan iedere Subverwerker de gegevensbeschermingsverplichtingen op die op grond van dit hoofdstuk op de betreffende Verwerking van toepassing zijn en blijft tegenover Opdrachtgever verantwoordelijk voor de nakoming daarvan door Subverwerker.
3. Physical Leads informeert Opdrachtgever vooraf over een voorgenomen toevoeging of vervanging van een Subverwerker. Opdrachtgever kan binnen 14 (veertien) dagen Schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maken indien dit bezwaar verband houdt met de bescherming van Persoonsgegevens. Indien Partijen daarvoor geen redelijke oplossing kunnen bereiken en Physical Leads de betreffende Subverwerker redelijkerwijs nodig heeft voor de Diensten, is Physical Leads gerechtigd het betreffende gedeelte van de Diensten te beëindigen.
4. Voor zover Persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte worden verwerkt of toegankelijk zijn, draagt Physical Leads er zorg voor dat dit overeenkomstig de gedocumenteerde instructies van Opdrachtgever en met inachtneming van hoofdstuk V AVG plaatsvindt en dat, voor zover vereist, passende waarborgen zijn getroffen.

Artikel 29. Bijstand, rechten van Betrokkenen en datalekken

1. Indien een Betrokkene zich rechtstreeks tot Physical Leads wendt met betrekking tot Persoonsgegevens die Physical Leads namens Opdrachtgever verwerkt, stuurt Physical Leads het verzoek zo spoedig mogelijk door aan Opdrachtgever en geeft zij daaraan niet zelfstandig inhoudelijk gevolg, tenzij Opdrachtgever haar daartoe instrueert of Physical Leads daartoe wettelijk verplicht is.
2. Physical Leads verleent, rekening houdend met de aard van de Verwerking en de haar beschikbare informatie, redelijke medewerking aan Opdrachtgever bij verzoeken van Betrokkenen en bij het nakomen van de verplichtingen van Opdrachtgever op grond van de artikelen 32 tot en met 36 AVG.
3. Physical Leads informeert Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging nadat zij kennis heeft genomen van een Inbreuk in verband met Persoonsgegevens die betrekking heeft op Persoonsgegevens die zij namens Opdrachtgever verwerkt. Physical Leads verstrekt daarbij, voor zover beschikbaar, de informatie die Opdrachtgever redelijkerwijs nodig heeft om de Inbreuk en de mogelijke gevolgen daarvan te beoordelen en verleent redelijke medewerking bij de afhandeling daarvan.
4. Opdrachtgever is als Verwerkingsverantwoordelijke verantwoordelijk voor de beoordeling of een Inbreuk moet worden gemeld aan de Toezichthoudende Autoriteit en/of Betrokkenen en voor het doen van die melding. Physical Leads doet niet zelfstandig een melding aan Betrokkenen, tenzij zij daartoe wettelijk verplicht is.
5. Voor zover de in dit artikel bedoelde bijstand leidt tot substantiële aanvullende werkzaamheden die niet het gevolg zijn van een tekortkoming van Physical Leads, is Physical Leads gerechtigd de daarmee redelijkerwijs gemoeide kosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen.

Artikel 30. Bewaring, beëindiging en controle

1. Physical Leads bewaart Persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is voor de uitvoering van de Diensten en overeenkomstig de gedocumenteerde instructies van Opdrachtgever. Tenzij Partijen Schriftelijk anders overeenkomen, worden Persoonsgegevens die via websites, landingspagina's of formulieren worden

verkregen maximaal 24 (vierentwintig) maanden na het laatste relevante contactmoment bewaard.

2. Na beëindiging van de Diensten zal Physical Leads, naar keuze van Opdrachtgever, de Persoonsgegevens aan Opdrachtgever retourneren of verwijderen en bestaande kopieën verwijderen, tenzij toepasselijke wet- of regelgeving bewaring daarvan vereist. Indien Opdrachtgever binnen 30 (dertig) dagen na beëindiging geen keuze kenbaar maakt, geldt dit als instructie om de Persoonsgegevens te verwijderen. Gegevens die daarna uitsluitend nog in back-ups aanwezig zijn, worden niet meer regulier verwerkt en overeenkomstig de reguliere back-upcyclus verwijderd of overschreven.
3. Physical Leads stelt Opdrachtgever alle informatie ter beschikking die redelijkerwijs noodzakelijk is om aan te tonen dat zij haar verplichtingen als Verwerker nakomt en staat audits door Opdrachtgever of een door haar aangewezen onafhankelijke deskundige toe.
4. Voor zover redelijkerwijs mogelijk maakt Opdrachtgever voor een controle eerst gebruik van de door Physical Leads beschikbare documentatie en informatie. Een audit wordt binnen een redelijke termijn vooraf aangekondigd, vindt zoveel mogelijk plaats zonder de bedrijfsvoering van Physical Leads onnodig te verstoren en wordt uitgevoerd met inachtneming van de vertrouwelijkheid en beveiliging van Physical Leads en haar andere opdrachtgevers. De kosten daarvan komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit de audit blijkt dat Physical Leads wezenlijk tekortschiet in haar verplichtingen uit dit hoofdstuk.