



Leveringsvoorwaarden

Toepasselijkheid

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle producten en diensten, geleverd door InstruVid. De wederpartij van InstruVid wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid met 'de klant'.
- Afwijkende voorwaarden gelden slechts indien de klant en InstruVid deze schriftelijk zijn overeengekomen.

Producten

- InstruVid levert instructievideo's, die betrekking hebben op het gebruik van software binnen een organisatie
- Deze instructievideo's bieden de mogelijkheid aan werknemers van het bedrijf om zich het gebruik van deze software eigen te maken
- De instructievideo's kunnen als standaard 'cursus' worden ingezet óf zijn een aanvulling of naslagwerk voor klassikale trainingen
- De instructievideo's hebben gewoonlijk een duur van 3 à 4 minuten per video. Hiermee wordt de concentratie van de cursist het best vastgehouden. Uiteraard kan de klant, in overleg met InstruVid, ervoor kiezen om een kortere of langere instructievideo te laten vervaardigen.
- De klant zorgt zelf voor een script. InstruVid zal de klant adviseren, hoe dit het beste kan worden opgezet. InstruVid heeft hiervoor een Word sjabloon beschikbaar.
- Tijdens de productie van de instructievideo zal een schermopname worden gemaakt van alle handelingen, die de 'cursist' zich eigen zal gaan maken. Deze handelingen zullen tijdens deze schermopname door een (ervaren) medewerker, in dienst van de klant, worden uitgevoerd.
- Als ondersteuning van de opname worden teksten ingesproken. Deze kunnen (in overleg met InstruVid) door de klant zelf óf door InstruVid worden ingesproken.
- Tijdens de productiefase wordt de video gemonteerd, waarbij ook bepaalde aanwijzingen (pijlen, accenten etc.) kunnen worden aangebracht, zulks in overleg met de klant.
- Verder is nog een aantal opties mogelijk, zoals het aanbrengen van ondertiteling, interactief maken van de instructievideo met behulp van vragen (quiz) etc.
- Na de montage van de instructievideo kan deze worden gepubliceerd ten behoeve van de klant. In beginsel wordt de instructievideo gepubliceerd op een afgeschermd omgeving, die door InstruVid beschikbaar wordt gesteld. In overleg met de klant zijn ook andere publicatiekanalen mogelijk, zoals het eigen intranet van de klant, YouTube, Vimeo en Google Drive.
- Voor publicatie (in welke vorm dan ook) worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht.

Privacy

- Opdrachtgever heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming) verplichtingen tegenover derden, onder andere de verplichting tot het verstrekken van informatie, het geven van inzage en het beperken, rectificeren en verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen alsmede het overdragen van deze persoonsgegevens aan een andere verwerkingsverantwoordelijke.
- Partijen zijn het erover eens dat InstruVid ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'verwerker' is in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en dat de verantwoordelijkheid voor de nakoming van die verplichtingen bij de verwerking van persoonsgegevens middels de dienstverlening of anderszins uitsluitend bij Opdrachtgever ligt. In dit verband zijn ten aanzien van de verwerkingen van persoonsgegevens de bepalingen in de Bijlage van toepassing.
- Alle informatie, voortkomend uit de opdracht valt onder de geheimhoudingsplicht naar derden buiten de klant en InstruVid.
- Privacygevoelige gegevens, die door het opnemen van schermactiviteiten zichtbaar zouden zijn voor gebruikers van de instructievideo's worden in beginsel altijd onleesbaar gemaakt, tenzij met de klant expliciet is afgesproken om bepaalde gegevens wel te tonen, bijvoorbeeld omdat dit in het belang van de gebruikers is.

Offerte

- Via de website www.instruvid.nl kan een (potentiële) klant, met een wens om e-learning met behulp van instructievideo's te gaan gebruiken, in contact komen met InstruVid.
- Op wens van de klant kan door InstruVid een offerte worden aangeboden, welke per e-mail naar de klant wordt gestuurd.
- In de offerte wordt aangegeven, welke producten gewenst zijn, de oplevertermijn alsmede een specificatie van de kosten.
- De offerte heeft altijd een geldigheidsduur van 30 dagen. Daarna vervalt deze offerte.
- Indien de klant akkoord gaat met de offerte, dan wordt deze door de klant ondertekend en per post naar InstruVid gestuurd. De opdrachtverstrekking is daarmee afgerond en de productiefase kan starten.

Copyright

- De in opdracht van de klant geleverde instructievideo's blijven onder copyright van InstruVid en mogen onder geen beding door de klant worden doorverkocht of doorgegeven aan derden. Deze instructievideo's mogen slechts binnen de organisatie (van de klant) worden gebruikt door bestaande en nieuwe medewerkers.
- Na levering van de instructievideo('s) blijven de bronbestanden (de schermopnamen) gedurende 1 jaar bewaard bij InstruVid. Zodoende kan een klant een instructievideo binnen 1 jaar laten aanpassen op basis van het eerder opgenomen bronmateriaal, zonder dat volledig nieuwe schermopnamen gemaakt moeten worden. Na deze bewaartermijn wordt het bronmateriaal definitief verwijderd door InstruVid.

Betalingen en facturatie

- Betaling geschiedt binnen 14 dagen na de factuurdatum.
- Een factuur voor het maken van één of meerdere instructievideo's wordt per e-mail verstuurd binnen één week na oplevering van het product. Indien de opdracht meer dan 3 instructievideo's omvat, dan zal telkens na oplevering van 3 instructievideo's een factuur worden gestuurd.
- Bij achterstallige betaling behoudt InstruVid zich het recht voor om de instructievideo('s), deel uitmakend van de opdracht, tijdelijk onbeschikbaar te maken. De klant kan dan geen gebruik maken van de instructievideo, zolang niet aan de betalingsverplichting is voldaan.

Klacht

- InstruVid stelt alles in het werk om klant en medewerkers van de klant een plezierige en effectieve leerervaring te bieden. Als de klant meent dat hieraan niet is voldaan, kan de klant hierover per mail of telefoon contact opnemen met InstruVid.
- De klager ontvangt zo snel mogelijk (binnen 5 werkdagen) een reactie op het geuite ongenoegen met een voorstel voor verbetering.

BIJLAGE 1: PRIVACY STATEMENT INSTRUVID

Indien InstruVid bij de uitvoering van de Overeenkomst ten behoeve van Klant persoonsgegevens verwerkt, zijn in aanvulling op de Leveringsvoorwaarden de onderstaande voorwaarden van toepassing. De toepasselijkheid van verwerkersovereenkomsten van Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 1. Algemeen

1. De begrippen die in deze Bijlage worden gedefinieerd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: "AVG") hebben de betekenis die daaraan in de AVG is toegekend. Deze Bijlage kwalificeert als een verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28 AVG.
2. InstruVid biedt Klant de mogelijkheid om de dienstverlening af te nemen, waarbij InstruVid bij de uitvoering van de dienstverlening voor en ten behoeve van Klant persoonsgegevens kan verwerken. Bij deze verwerking van persoonsgegevens kan Klant worden aangemerkt als Verwerkingsverantwoordelijke, of indien Klant de persoonsgegevens ten behoeve van een derde partij verwerkt als Verwerker. InstruVid vervult (afhankelijk van de hoedanigheid waarin de Klant persoonsgegevens Verwerkt) de rol van Verwerker of subverwerker.

Artikel 2. Doeleinden van de Verwerking

1. InstruVid verbindt zich ertoe om onder de Leveringsvoorwaarden in opdracht van Klant persoonsgegevens te verwerken. De verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van het uitvoeren van de Opdracht alsmede voor de duur daarvan, plus die

doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.

2. InstruVid zal de persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Klant is vastgesteld. Klant zal InstruVid op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in deze bijlage zijn genoemd.
3. InstruVid heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens. InstruVid neemt geen zelfstandige beslissingen over de ontvangst en het gebruik van de persoonsgegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van persoonsgegevens.
4. InstruVid verwerkt in opdracht van Klant bedrijfs- en persoonsgegevens, met dien verstande dat deze geen bijzondere persoonsgegevens, Burgerservicenummers dan wel gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten betreffen, zoals bijvoorbeeld de volgende standaard categorieën:
 - Bedrijfsnaam en adresgegevens bedrijf van Klant;
 - Naam contactpersoon namens Klant;
 - Telefoonnummers;
 - E-mailadressen;
 - en andere mogelijke categorieën van niet bijzondere persoonsgegevens.
5. Deze persoonsgegevens hebben betrekking op de in dit artikellid bepaalde categorieën Betrokkenen. De Betrokkenen betreffen:
 - personen die gebruik maken van de dienstverlening;
 - bezoekers van de website;
 - personen die e-mail ontvangen van of verzenden aan Klant;
 - personen die persoonsgegevens in een contactformulier invullen;
 - en andere mogelijke categorieën Betrokkenen wiens persoonsgegevens middels de dienstverlening worden verwerkt.

Artikel 3. Verplichtingen InstruVid

1. Ten aanzien van de in artikel 2 van deze Bijlage genoemde verwerkingen zal InstruVid zorgdragen voor de naleving van de voorwaarden die, op grond van de AVG, worden gesteld aan het verwerken van persoonsgegevens door InstruVid vanuit diens rol.
2. InstruVid zal persoonsgegevens en andere gegevens verwerken die door of namens de Klant aan InstruVid zullen worden aangeleverd en op basis van schriftelijke instructies van Klant.
3. InstruVid zal Klant, op diens verzoek daartoe en binnen een redelijke termijn, informeren over de door hem genomen maatregelen aangaande zijn verplichtingen onder deze Bijlage.
4. De verplichtingen van InstruVid die uit deze bijlage voortvloeien, gelden ook voor degenen die persoonsgegevens verwerken onder het gezag van InstruVid.
5. InstruVid zal Klant in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van Klant in strijd is met relevante privacywet- en regelgeving.
6. InstruVid zal Klant, op diens verzoek daartoe, de noodzakelijke medewerking verlenen bij het nakomen van diens plichten conform de AVG, waaronder mede doch niet uitsluitend diens beveiligingsplicht, de meldplicht datalekken, het uitvoeren van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) en een voorafgaande raadpleging bij de toezichthouder bij een verwerking met een hoog risico. De door InstruVid redelijkerwijs gemaakte of te maken kosten in verband met de voornoemde medewerking zullen door Klant worden vergoed.

Artikel 4. Doorgifte van persoonsgegevens

1. InstruVid Verwerkt persoonsgegevens in landen binnen de Europese Unie.
2. persoonsgegevens van Klant of daaraan gelieerde personen worden door InstruVid uitsluitend geregistreerd in het kader van het uitvoeren van de opdracht en worden niet gedeeld met ander instanties of personen.

Artikel 5. Verdeling van verantwoordelijkheid

1. Partijen zullen zorg dragen voor de naleving van toepasselijke privacywet- en regelgeving. De toegestane Verwerkingen zullen door InstruVid worden uitgevoerd binnen een (semi-)geautomatiseerde omgeving.
2. InstruVid is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens onder deze Bijlage, overeenkomstig de instructies van Klant en onder de uitdrukkelijke (eind)verantwoordelijkheid van Klant.
3. Voor alle overige verwerkingen van persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen maar niet beperkt tot de verzameling van de persoonsgegevens door Klant, verwerkingen voor doeleinden die niet door Klant aan InstruVid zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is InstruVid niet verantwoordelijk. De verantwoordelijkheid voor deze Verwerkingen rust uitsluitend bij Klant. Klant staat te allen tijde in voor de rechtmatigheid van deze verwerkingen en dat zijn systemen en infrastructuur te allen tijde adequaat beveiligd zijn.
4. Het is aan Klant om te beoordelen of InstruVid afdoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen opdat de verwerking aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en/of enige andere toepasselijke wet- en regelgeving voldoet en de bescherming van de rechten van betrokkenen voldoende zijn gewaarborgd.
5. Klant staat te allen tijde ervoor in dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot verwerkingen van persoonsgegevens, zoals bedoeld in deze Bijlage, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van derden.
6. Klant staat te allen tijde ervoor in dat er bij het gebruik van de Diensten geen bijzondere persoonsgegevens, Burgerservicenummers dan wel gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten worden Verwerkt, behoudens andersluidende schriftelijke afspraken.
7. Onverminderd de overige rechten van InstruVid, vrijwaart Klant InstruVid van eventuele schade, aanspraken van derden en door toezichthouders opgelegde boetes, indien Klant in strijd handelt met deze Bijlage en/of de Algemene Verordening Gegevensbescherming en/of enige andere toepasselijke wet- en regelgeving.

Artikel 6. Inschakelen van derden of onderaannemers

1. Klant verleent InstruVid hierbij een algemene toestemming om bij de verwerking derden (subverwerkers) in te schakelen. Op verzoek van Klant zal InstruVid Klant zo spoedig mogelijk informeren over de door haar ingeschakelde subverwerkers.
2. InstruVid heeft het recht om veranderingen inzake de toevoeging of vervanging van subverwerkers door te voeren. InstruVid zal Klant inlichten over de beoogde veranderingen inzake de toevoeging of vervanging van subverwerkers, waarbij Klant de mogelijkheid wordt geboden tegen deze veranderingen bezwaar te maken. Dit bezwaar dient schriftelijk, binnen twee weken en door argumenten ondersteund, te worden ingediend. Indien Klant geen bezwaar maakt binnen de genoemde termijn van twee weken, dan wordt Klant geacht ermee in te stemmen.
3. Indien Klant binnen de termijn als bedoeld in het vorige artikellid bezwaar maakt, dan zullen beide partijen zich inspannen om in goed overleg tot een redelijke oplossing te komen. Indien partijen geen overeenstemming kunnen bereiken over het voornemen van InstruVid, dan is InstruVid gerechtigd om de betreffende nieuwe subverwerker in te schakelen en is Klant gerechtigd om de opdracht te annuleren tegen de datum waarop de nieuwe subverwerker ingeschakeld wordt.
4. InstruVid zorgt er onvoorwaardelijk voor dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als tussen Klant en InstruVid zijn overeengekomen. InstruVid staat in voor een correcte naleving van deze plichten door deze derden.

Artikel 7. Beveiliging

1. InstruVid zal zich inspannen passende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van persoonsgegevens, vooral als gevolg van de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens.
2. Technische en organisatorische maatregelen betreffen in ieder geval het volgende:
 - Voor het verkrijgen van toegang tot persoonsgegevens heeft InstruVid meerdere (onafhankelijke) lagen van beveiliging toegepast, zoals versleuteling van het netwerkverkeer via de website, gebruik van sterke wachtwoorden, firewall, virusscanner;
 - Voor het opslaan van wachtwoorden maken wij gebruik van sterke en moderne hashingalgoritmes;
 - InstruVid maakt dagelijks backups teneinde de continuïteit en beschikbaarheid van de in het kader van de opdracht noodzakelijke gegevens te waarborgen;
3. InstruVid kan wijzigingen aanbrengen in de getroffen beveiligingsmaatregelen indien dat naar haar oordeel noodzakelijk is om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden.
4. InstruVid staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. InstruVid zal zich inspannen om de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten van de beveiligingsmaatregelen, de aard, omvang en de context van de Verwerkingen, de doeleinden en het beoogd gebruik van de dienstverlening, de verwerkingsrisico's en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van betrokkenen die zij gezien het beoogd gebruik van de dienstverlening mocht verwachten, niet onredelijk is.

5. De omschreven beveiligingsmaatregelen bieden, naar het oordeel van de Klant, rekening houdend met de in lid 3 van dit artikel genoemde factoren een op het risico van de verwerking van de door hem gebruikte of verstrekte persoonsgegevens afgestemd beveiligingsniveau.
6. Klant stelt enkel persoonsgegevens ter verwerking aan InstruVid ter beschikking, indien Klant zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Klant is verantwoordelijk voor de naleving van de door Partijen afgesproken maatregelen.

Artikel 8. Meldplicht

1. In het geval van een beveiligingslek en/of een datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins Verwerkte gegevens) zal InstruVid, zich naar beste kunnen inspannen om Klant daarover zo snel mogelijk te informeren naar aanleiding waarvan Klant beoordeelt of zij de toezichthoudende autoriteiten en/of Betrokkenen zal informeren of niet. InstruVid spant zich naar beste kunnen in om de verstrekte informatie volledig, correct en accuraat te maken.
2. Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist zal InstruVid meewerken aan het informeren van de terzake relevante autoriteiten en eventueel Betrokkenen. Klant is verantwoordelijk voor het melden naar de relevante autoriteiten.
3. De meldplicht behelst voor InstruVid in ieder geval het melden aan Klant van het feit dat er een lek is geweest, alsmede:
 - wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;
 - wat het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg is;
 - wat de (voorgestelde) oplossing is;
 - wat de reeds ondernomen maatregelen zijn;
 - wat de contactgegevens voor de opvolging van de melding zijn;
 - wie geïnformeerd is (zoals Betrokkene zelf, Klant, toezichthouder).

Artikel 9. Afhandeling verzoeken van Betrokkenen

In het geval dat een betrokkene een verzoek over zijn persoonsgegevens richt aan InstruVid, zal InstruVid het verzoek doorsturen aan Klant en de betrokkene hiervan op de hoogte stellen. Klant zal het verzoek vervolgens verder zelfstandig afhandelen. Indien blijkt dat de Klant hulp nodig heeft van InstruVid voor de uitvoering van een verzoek van een betrokkene, zal InstruVid hieraan meewerken en kan InstruVid hiervoor kosten in rekening brengen.

Artikel 10. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

1. Op alle persoonsgegevens die InstruVid ingevolge deze Bijlage voor Klant verwerkt, rust een geheimhoudingsplicht van InstruVid jegens derden. InstruVid zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor hij deze heeft verkregen, tenzij deze in een zodanige vorm is gebracht dat deze niet tot Betrokkenen herleidbaar is.

2. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing:
- voor zover Klant uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen; of
 - indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst of deze Bijlage; of
 - indien er een wettelijke verplichting en/of een rechterlijk bevel bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken; of
 - ten aanzien van derden waaraan – met inachtneming van het bepaalde in artikel 6 – persoonsgegevens in hun hoedanigheid als subverwerker worden verstrekt.