

## Algemene Voorwaarden Pakketten ElkSupport 2019

### Artikel 1: Algemeen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst van opdracht die tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer (hierna te noemen: de Opdrachtnemer) wordt gesloten.
2. Een aanbod van de Opdrachtnemer is vrijblijvend en één maand geldig.
3. Afwijkende voorwaarden en eventuele wijzigingen en aanvullingen op deze overeenkomst gelden uitsluitend voor zover deze schriftelijk door de Opdrachtnemer zijn aanvaard en dan alleen voor de desbetreffende overeenkomst.
4. De overeenkomst tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer komt tot stand op het moment dat het aanbod van de Opdrachtnemer wordt aanvaard danwel dat de werkzaamheden van de Opdrachtnemer aanvangen.
5. De overeenkomst wordt door Opdrachtgever aangegaan in de uitoefening van diens beroep of bedrijf.
6. De werkzaamheden worden door de Opdrachtnemer verricht op basis van een overeenkomst van opdracht, en uitdrukkelijk niet vanuit een (fictieve) arbeidsverhouding met Opdrachtgever. Opdrachtgever zal over de verschuldigde bedragen dan ook geen loonheffing en premies werknemersverzekeringen inhouden en afdragen.

### Artikel 2: Duur van de overeenkomst van opdracht

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd.
2. De overeenkomst wordt eerst aangegaan voor een proefperiode van drie (3) maanden. Tijdig voor het einde van de tweede maand treden partijen in overleg of en onder welke voorwaarden de overeenkomst zal worden voortgezet. Indien geen evaluatie plaatsvindt, wordt de overeenkomst geacht naar wederzijdse tevredenheid te verlopen.
3. Indien de proefperiode naar wederzijdse tevredenheid verloopt, zal de overeenkomst stilzwijgend worden voortgezet voor onbepaalde tijd, tenzij in de overeenkomst een andere duur wordt bepaald

### Artikel 3: De uitvoering van de werkzaamheden en de verplichtingen van de Opdrachtnemer

1. In de overeenkomst is de omschrijving opgenomen van de door de Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden.
2. Bij aanvang van de overeenkomst zal de Opdrachtnemer een geldig uittreksel Kamer van Koophandel overleggen.
3. De Opdrachtnemer zal zich inspannen de werkzaamheden uit te voeren overeenkomstig de met Opdrachtgever overeengekomen afspraken en diens aanwijzingen. De Opdrachtnemer zal de werkzaamheden uitvoeren naar de eisen van goed vakmanschap. Indien de Opdrachtnemer bemerkt dat de gevraagde werkzaamheden niet tot haar competenties behoren, zal zij dit aangeven bij

Opdrachtgever. Gezamenlijk zal naar een oplossing worden gezocht.

4. Het bepaalde in het vorige lid laat onverlet dat het de Opdrachtnemer vrij staat om diens werkzaamheden naar eigen inzicht uit te voeren.
5. De werkzaamheden worden verricht vanuit de locatie van de Opdrachtnemer en met gebruikmaking van diens eigen apparatuur en voorzieningen, tenzij partijen ten aanzien van een specifieke opdracht uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen.
6. Indien de Opdrachtnemer ten behoeve van de overeenkomst specifieke apparatuur of voorzieningen dient aan te schaffen, is zij gerechtigd om deze bij Opdrachtgever in rekening te brengen.
7. De Opdrachtnemer is gerechtigd een derde (delen van) de werkzaamheden te laten uitvoeren. De Opdrachtnemer zal Opdrachtgever daarover informeren. De Opdrachtnemer blijft jegens Opdrachtgever verantwoordelijk voor de kwaliteit van de werkzaamheden en het naleven van de gemaakte afspraken, zulks conform het bepaalde in deze overeenkomst.
8. Termijnen waarbinnen de werkzaamheden van de Opdrachtnemer dienen te worden afgerond, zijn slechts te beschouwen als fatale termijnen indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.
9. Alle werkzaamheden die de Opdrachtnemer uitvoert, gericht aan derden, worden onder verantwoordelijkheid en uit naam van opdrachtgever verricht. Indien als gevolg van deze werkzaamheden een overeenkomst wordt gesloten, wordt deze overeenkomst gesloten tussen deze derde en Opdrachtgever. De Opdrachtnemer is geen partij bij deze overeenkomst en kan niet verantwoordelijk of aansprakelijk gehouden worden voor deze overeenkomst.
10. Partijen kunnen afspreken dat bepaalde resultaten dienen te worden goedgekeurd door Opdrachtgever. In een dergelijk geval dient de Opdrachtgever diens goedkeuring schriftelijk te geven. Na de goedkeuring van Opdrachtgever, kan Opdrachtgever de Opdrachtnemer hiervoor niet meer verantwoordelijk of aansprakelijk houden, tenzij de Opdrachtnemer op de hoogte was van deze fouten of tenzij deze fouten zijn te wijten aan opzet of grove schuld van de Opdrachtnemer.
11. Indien bij de werkzaamheden de Opdrachtnemer (persoons)gegevens zal verwerken, zal de Opdrachtnemer dit doen met inachtneming van de relevante wet- en regelgeving. De Opdrachtnemer zal de (persoons)gegevens verwerken onder verantwoordelijkheid en instructies van Opdrachtgever.
12. In de overeenkomst staat het overeengekomen aantal uren per maand vermeld dat de Opdrachtnemer de werkzaamheden voor Opdrachtgever verricht. Indien de daadwerkelijk door de Opdrachtnemer bestede tijd afwijkt van het overeengekomen aantal uren, zal de Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover informeren. De Opdrachtnemer zal in overleg met Opdrachtgever het afwijkende aantal (delen van) uren verrekenen met het

overeengekomen aantal uren in de maand daarna. Aan het eind van ieder kwartaal vindt verrekening plaats van de daadwerkelijk bestede tijd in vergelijking met het overeengekomen aantal uren. De minder gewerkte tijd kan daarna niet meer worden ingezet en komt te vervallen. De meer gewerkte tijd wordt door de Opdrachtnemer gefactureerd tegen het in de overeenkomst vermelde tarief. Het staat partijen vrij om hierover andere afspraken te maken, bijvoorbeeld door het afnemen van een ander bedrijfspakket voor een volgende periode. De urenregistratie van de Opdrachtnemer is bindend.

13. Indien de Opdrachtnemer andere werkzaamheden of prestaties verricht dan die in de overeenkomst staan vermeld, worden deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer vergoed volgens de in de overeenkomst vermelde tarieven, of, indien in de overeenkomst geen uurtarief staat vermeld, volgens de gebruikelijke tarieven van de Opdrachtnemer.
14. Klachten dienen zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen twee weken na afronding van de werkzaamheden waarop de klacht betrekking heeft, schriftelijk aan de Opdrachtnemer te worden gemeld, bij gebreke waarvan Opdrachtgever wordt geacht het resultaat volledig te hebben aanvaard. Het melden van klachten schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.

#### Artikel 4: Verplichtingen van de Opdrachtgever

1. Opdrachtgever zal alle medewerking verlenen aan de uitvoering van de overeenkomst. Hieronder wordt mede verstaan het geven van tijdige en duidelijke instructies en, indien van toepassing, het tijdig schriftelijk goedkeuren van het werk van de Opdrachtnemer.
2. Opdrachtgever staat jegens de Opdrachtnemer in voor de juiste, volledige en tijdige verstrekking aan de Opdrachtnemer van alle voor de werkzaamheden relevante gegevens en informatie, ook indien die van derden verkregen moeten worden. Zo zal Opdrachtgever onder andere alle (toegangs)codes, inloggegevens, bankgegevens e.d. verstrekken.
3. Opdrachtgever is voor de in de vorige leden omschreven verplichtingen verantwoordelijk en aansprakelijk. De Opdrachtgever vrijwaart de Opdrachtnemer voor eventuele aanspraken van derden uit hoofde van het gebruik van deze gegevens en informatie.
4. De uit de vertraging in de uitvoering van de opdracht voortvloeiende extra kosten en honorarium ontstaan door het niet (tijdig en/of behoorlijk) ter beschikking stellen van gegevens en bescheiden zoals omschreven in artikel 4 leden 1 en 2 zijn voor rekening van Opdrachtgever.

#### Artikel 5: Geheimhouding

1. De Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van door of namens Opdrachtgever gegeven vertrouwelijke informatie. Onder vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval begrepen bedrijfsgegevens en klantgegevens van opdrachtgever.

2. Deze geheimhoudingsverplichting van lid 1 geldt niet indien:
  - de Opdrachtnemer verplicht is tot openbaarmaking op grond van de wet of een bindende uitspraak van de rechter of overheidsorgaan;
  - de informatie algemeen bekend wordt;
  - de Opdrachtnemer optreedt voor zichzelf in een juridische procedurewaarbij deze informatie van belang kan zijn.

#### Artikel 6: Honorarium en betaling

1. De verschuldigde bedragen dienen uiterlijk op de overeengekomen betaaldatum dan wel binnen de overeengekomen betaaltermijn te staan bijgeschreven op de bankrekening van de Opdrachtnemer.
2. Indien vooruitbetaling is overeengekomen, zal de Opdrachtnemer pas aanvangen met de werkzaamheden na ontvangst van het volledige bedrag door de Opdrachtnemer.
3. Facturen worden elektronisch verzonden naar het door Opdrachtgever opgegeven e-mailadres.
4. Alle prijzen zijn weergegeven exclusief BTW en andere heffingen.
5. De Opdrachtnemer is gerechtigd om de reiskosten en alle andere kosten en voorschotten verband houdend met de overeenkomst aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
6. De Opdrachtnemer is gerechtigd om eens per jaar haar tarieven aan te passen. De Opdrachtnemer zal Opdrachtgever daarover schriftelijk informeren. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met de prijsaanpassing, is hij gerechtigd om de overeenkomst op te zeggen, tegen de datum dat de gewijzigde tarieven van kracht worden.
7. Indien op enig moment Opdrachtgever niet aan diens betalingsverplichting voldoet, is de Opdrachtnemer gerechtigd haar prestaties op te schorten tot zij de overeengekomen betaling volledig heeft ontvangen.
8. Tenzij anders overeengekomen, dient betaling zonder aftrek, korting of verrekening, te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum.
9. Indien Opdrachtgever niet uiterlijk op de overeengekomen betaaldatum dan wel binnen de overeengekomen termijn heeft betaald, is de Opdrachtnemer gerechtigd om zonder nadere ingebrekestelling en onverminderd haar overige rechten, vanaf de vervalddag tot de dag der algehele voldoening Opdrachtgever de wettelijke handelsrente in rekening te brengen.
10. In redelijkheid gemaakte (buiten)gerechtelijke kosten die de Opdrachtnemer maakt als gevolg van de niet-nakoming door Opdrachtgever, komen voor rekening van Opdrachtgever. Deze kosten zijn vastgesteld op 15% van de openstaande vordering, met een minimum van Euro 40.

#### Artikel 7: Beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst kan door beide partijen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen tegen het einde van iedere maand.
  2. Tijdens de proefperiode zoals omschreven in artikel 2 lid 2 van de algemene voorwaarden kan door beide partijen op ieder moment met onmiddellijke ingang worden opgezegd.
  3. Opzegging dient schriftelijk (via mail) te worden gedaan.
  4. In geval van overmacht, waaronder mede begrepen, ziekte of tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid van de Opdrachtnemer, computerstoring of - uitval, internetstoring of –uitval, is de Opdrachtnemer gerechtigd haar prestaties op te schorten, zonder dat Opdrachtgever uit dien hoofde enig recht op schadevergoeding kan doen gelden. De Opdrachtnemer zal hierover melding doen aan Opdrachtgever. Indien de overmacht langer voortduurt dan 10 werkdagen, is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden zonder dat Opdrachtgever recht heeft op schadevergoeding.
  5. De overeenkomst eindigt in geval van overlijden van een der partijen.
  6. Partijen hebben het recht de overeenkomst onmiddellijk te ontbinden in geval van faillissement of (voorlopige) surséance van de andere partij. Aan beide partijen komt de eveneens bevoegdheid tot ontbinding toe indien de andere partij toerekenbaar tekortschiet in een wezenlijke verplichting uit hoofde van de overeenkomst en de andere partij ter zake van die verplichting in verzuim is.
  7. De Opdrachtnemer behoudt bij tussentijdse beëindiging van de overeenkomst aanspraak op betaling van declaraties voor de reeds verrichte en eventueel in overleg nog te verrichten werkzaamheden. De betalingsverplichting van Opdrachtgever ter zake van de declaraties van reeds verrichte werkzaamheden wordt op het moment van beëindiging van de overeenkomst direct en volledig opeisbaar.
- meer dan de op grond van bovenstaande artikelen geldende schadevergoeding.
5. Buiten de in voorgaande artikelen genoemde gevallen rust op de Opdrachtnemer geen enkele verplichting tot schadevergoeding.
  6. Aanspraken tot schadevergoeding vervallen indien deze niet binnen één jaar na ontdekking daarvan bij de bevoegde rechter aanhangig zijn gemaakt.
  7. De Opdrachtnemer zal bij de inschakeling van derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. De Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de fouten en/of tekortkomingen van deze derden indien zij onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer werken.
  8. Opdrachtgever vrijwaart de Opdrachtnemer ter zake van alle aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met de voor Opdrachtgever (nog te) verrichte(n) werkzaamheden, tenzij deze aanspraken het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de Opdrachtnemer. De vrijwaring heeft mede betrekking op alle schade en (proces)kosten die de Opdrachtnemer in verband met een dergelijke aanspraak maakt.

#### Artikel 9: Overige bepalingen

1. Op de overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die uit deze rechtsbetrekking voortvloeien, worden uitsluitend beslist door de bevoegde rechter in het arrondissement waar de Opdrachtnemer zetelt.
3. Indien de Opdrachtnemer op enig moment afstand doet van een of meerdere rechten die haar uit hoofde van deze algemene voorwaarden toekomt/en, wordt deze afstand slechts eenmalig verleend. In volgende situaties en overeenkomsten gelden deze algemene voorwaarden onverkort en volledig, tenzij alsdan tussen partijen andere afspraken worden overeengekomen.

#### Artikel 8: Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. De Opdrachtnemer is slechts aansprakelijk indien Opdrachtgever aantoont dat Opdrachtgever schade heeft geleden door een wezenlijke fout van de Opdrachtnemer.
2. De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer is beperkt tot de bedragen die door de Opdrachtnemer in de 6 (zes) maanden voorafgaand aan het schadegeval ter zake van de werkzaamheden waarop de vermeende schade betrekking heeft, in rekening zijn gebracht en door Opdrachtgever zijn voldaan.
3. De Opdrachtnemer is uitsluitend gehouden tot vergoeding van directe schade. Aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, is uitgesloten.
4. De in dit artikel genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen gelden onverkort in geval van aansprakelijkheid ten opzichte van meerdere Opdrachtgevers. Alsdan betaalt de Opdrachtnemer aan alle Opdrachtgevers tezamen niet