

ALGEMENE VOORWAARDEN

11 november 2020



Oostzaanstraat 92
1013 WN Amsterdam

T +31 (0)6 31 673 077

info@vakwerk-virtueelsupport.nl
www.vakwerk-virtueelsupport.nl

1. Definities

- 1.1 VakWerk virtueel support, gevestigd te Amsterdam, KvK-nummer 80064698, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als opdrachtnemer (Opdrachtnemer).
- 1.2 De wederpartij van opdrachtnemer wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als opdrachtgever (Opdrachtgever).
- 1.3 Partijen (Partijen) zijn opdrachtnemer en opdrachtgever samen.
- 1.4 Met de overeenkomst (Overeenkomst) wordt bedoeld de overeenkomst tot opdracht tussen partijen.

2. Toepasselijkheid algemene voorwaarden

- 2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, overeenkomsten en leveringen van diensten door Opdrachtnemer.
- 2.2 Afwijken van deze voorwaarden kan alleen als dat uitdrukkelijk én schriftelijk door Partijen is overeengekomen.
- 2.3 De Overeenkomst bevat voor Opdrachtnemer steeds inspanningsverplichtingen, geen resultaatsverplichtingen.

3. Betaling

- 3.1 Facturen moeten binnen 14 dagen na factuurdatum zijn betaald, tenzij Partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt of op de declaratie een andere betaaltermijn is vermeld.
- 3.2 Betalingen geschieden zonder enig beroep op opschorting of verrekening door overschrijving van het verschuldigde bedrag op het door Opdrachtnemer opgegeven bankrekeningnummer.
- 3.3 Betaalt Opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn, dan is hij van rechtswege, zonder dat daarvoor enige aanmaning nodig is, in verzuim. Vanaf dat moment is Opdrachtnemer gerechtigd de verplichtingen op te schorten totdat Opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.

A large, light grey, stylized 'W' watermark is positioned in the bottom right corner of the page, partially overlapping the footer text.

Eventsupport
Communicatiesupport
Officesupport

- 3.4 Blijft Opdrachtgever in gebreke, dan zal Opdrachtnemer tot invordering overgaan. De kosten met betrekking tot die invordering komen voor rekening van de Opdrachtgever. Wanneer Opdrachtgever in verzuim is, is hij naast de hoofdsom tevens wettelijke (handels)rente, buitengerechtelijke incassokosten en overige schade verschuldigd aan Opdrachtnemer. De incassokosten worden berekend aan de hand van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
- 3.5 In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de Opdrachtgever zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
- 3.6 Weigert Opdrachtgever zijn medewerking aan de uitvoering van de opdracht door Opdrachtnemer, dan is hij nog steeds verplicht de afgesproken prijs aan Opdrachtnemer te betalen.

4. Aanbiedingen en offertes

- 4.1 De aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn hooguit één maand geldig, tenzij in het aanbod een andere termijn van aanvaarding is genoemd. Wordt het aanbod niet binnen die gestelde termijn aanvaard, dan vervalt het aanbod.
- 4.2 Levertijden in offertes zijn indicatief en geven de Opdrachtgever bij overschrijding daarvan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij partijen uitdrukkelijk én schriftelijk anders zijn overeengekomen.

5. Prijzen

- 5.1 De op aanbiedingen, offertes en facturen van Opdrachtnemer genoemde prijzen zijn exclusief btw en eventuele andere overheidsheffingen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
- 5.2 Het tarief van de dienstverlening wordt vastgesteld op grond van de werkelijk bestede uren of afgesproken aantal uren. Het tarief wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Opdrachtnemer, geldend voor de periode waarin zij de werkzaamheden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.

6. Prijsindexering

- 6.1 De bij het aangaan van de Overeenkomst overeengekomen prijzen en uurlonen zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. Opdrachtnemer heeft het recht de aan Opdrachtgever te berekenen vergoedingen jaarlijks per 1 januari aan te passen.
- 6.2 Aangepaste tarieven worden zo spoedig mogelijk medegedeeld aan Opdrachtgever.

7. Informatieverstrekking door Opdrachtgever

- 7.1 Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer alle bevoegdheid en informatie benodigd voor een goede uitvoering van de opdracht.
- 7.2 Opdrachtgever is verplicht alle gegevens en bescheiden, die Opdrachtnemer meent nodig te hebben voor het correct uitvoeren van de opdracht, tijdig en in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen.
- 7.3 Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de opdracht niet anders voortvloeit.

- 7.4 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor elke schade in welke vorm dan ook die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in het eerste lid van dit artikel gestelde.
- 7.5 Indien en voor zover Opdrachtgever dit verzoekt, retourneert Opdrachtnemer de betreffende bescheiden.
- 7.6 Stelt Opdrachtgever niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door Opdrachtnemer verlangde gegevens en bescheiden beschikbaar en loopt de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en extra honoraria voor rekening van Opdrachtgever.

8. Opzegging Overeenkomst

- 8.1 De Overeenkomst kan door beide partijen tussentijds om moverende redenen schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Opzegging dient te geschieden tegen het einde van een (kalender)maand.
- 8.2 Ieder der partijen is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen middels aangetekende brief aan de wederpartij, indien de wederpartij toerekenbaar in gebreke blijft met de (tijdige) nakoming van (een van) de verplichtingen uit de getekende Overeenkomst en deze verplichting niet binnen een redelijke termijn van vijf werkdagen na schriftelijk daartoe te zijn aangemaand, (e-mail is voldoende), om binnen die termijn alsnog aan de verplichting te voldoen, de verplichting nakomt.
- 8.3 De Overeenkomst wordt geacht van rechtswege te zijn ontbonden, zonder tussenkomst van de rechter, indien door een der partijen of derden (voorlopig) surséance van betaling wordt aangevraagd of verkregen, faillissement wordt aangevraagd en/of een der partijen in staat van faillissement wordt verklaard en/of een der partijen al dan niet vrijwillig tot liquidatie van de (huidige) onderneming overgaat.
- 8.4 Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst zonder rechtelijke tussenkomst, schriftelijk met onmiddellijke ingang tussentijds te beëindigen zonder tot enigerlei schadevergoeding gehouden te zijn in het geval Opdrachtnemer als gevolg van ziekte of om andere redenen langer dan tien achtereenvolgende werkdagen niet aan de verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst voldoet of zal kunnen voldoen.

9. Uitvoering van de Overeenkomst

- 9.1 Binnen de in de Overeenkomst gestelde grenzen is Opdrachtnemer vrij haar werkzaamheden naar eigen inzicht in te (laten) richten en uit te (laten) voeren.
- 9.2 Het staat Opdrachtnemer vrij de werkzaamheden voor eigen rekening en risico geheel of ten dele te laten uitvoeren door derden, waaronder ondergeschikten. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever daarover op voorhand informeren. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de kwaliteit van het werk en het naleven van de gemaakte afspraken.
- 9.3 Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever dat Opdrachtnemer tijdig kan beginnen aan de opdracht.

10. Contractduur opdracht

- 10.1 De Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de Overeenkomst iets anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk én schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 10.2 Zijn partijen binnen de looptijd van de Overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nooit een fatale termijn. Bij

overschrijding van deze termijn moet Opdrachtgever Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke stellen.

11. Wijziging van de Overeenkomst

- 11.1 Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering van de opdracht noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, passen partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst dienovereenkomstig aan.
- 11.2 Indien partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
- 11.3 Indien de wijziging van of aanvulling op de Overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, licht Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk schriftelijk in.
- 11.4 Indien partijen een vast honorarium zijn overeengekomen, geeft Opdrachtnemer daarbij aan in hoeverre de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

12. Overmacht

- 12.1 In aanvulling op het bepaalde in artikel 6:75 Burgerlijk Wetboek geldt dat een tekortkoming van Opdrachtnemer in de nakoming van enige verplichting jegens Opdrachtgever niet aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend in geval van een van de wil van Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer kan worden verlangd. Tot die omstandigheden worden mede gerekend wanprestaties van toeleveranciers of andere derden, stroomstoringen, computervirussen, stakingen, slechte weersomstandigheden en werkonderbrekingen.
- 12.2 Indien zich een situatie als hiervoor bedoeld voordoet als gevolg waarvan Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen jegens Opdrachtgever kan voldoen, dan worden die verplichtingen opgeschort zolang Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen kan voldoen. Indien de in de vorige zin bedoelde situatie tien kalenderdagen heeft geduurd, hebben partijen het recht de Overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden.
- 12.3 Opdrachtnemer is in het geval als bedoeld in het tweede lid van dit artikel niet gehouden tot vergoeding van enige schade, ook niet als Opdrachtnemer als gevolg van de overmachtstoestand enig voordeel geniet.

13. Verrekening

- 13.1 Opdrachtgever doet afstand van zijn recht om een schuld aan Opdrachtnemer te verrekenen met een vordering op Opdrachtnemer.

14. Opschorting

- 14.1 Opdrachtgever doet afstand van het recht om de nakoming van enige uit deze Overeenkomst voortvloeiende verbintenis op te schorten.

15. Overdracht van rechten

- 15.1 Rechten van een partij uit deze Overeenkomst kunnen niet worden overgedragen zonder de voorafgaande schriftelijke instemming van de andere partij. Deze bepaling geldt als een beding met goederenrechtelijke werking zoals bedoeld in artikel 3:83, tweede lid, Burgerlijk Wetboek.

16. Verval van de vordering

- 16.1 Elk recht op vergoeding van schade veroorzaakt door Opdrachtnemer vervalt in elk geval twaalf maanden na de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid direct of indirect voortvloeit. Hiermee wordt niet uitgesloten het bepaalde in artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek.

17. Aansprakelijkheid

- 17.1 Alle werkzaamheden die 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. Opdrachtnemer is geen partij bij deze Overeenkomst en kan niet verantwoordelijk of aansprakelijk gehouden worden voor deze Overeenkomst.
- 17.2 Indien de uitvoering van een opdracht (waaronder ook een nalaten wordt begrepen) door Opdrachtnemer leidt tot aansprakelijkheid, zal die aansprakelijkheid steeds beperkt zijn tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de ter zake toepasselijke aansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer wordt uitbetaald. Indien om welke reden dan ook geen uitkering plaatsvindt uit hoofde van voornoemde verzekering is iedere aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot het een bedrag gelijk aan het door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever totaal in rekening gebrachte (en door Opdrachtgever zijn voldane) bedragen in de 6 (zes) maanden voorafgaand aan het schadevoorval ter zake van de werkzaamheden waarop de vermeende schade betrekking heeft, in rekening zijn gebracht.
- 17.3 Opdrachtnemer is uitsluitend gehouden tot vergoeding van directe schade. Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, is uitgesloten. Aanspraken tot schadevergoeding vervallen indien deze niet binnen één jaar na ontdekking daarvan bij de bevoegde rechter aanhangig zijn gemaakt.
- 17.4 De in dit artikel genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen gelden onverkort in geval van aansprakelijkheid ten opzichte van meerdere Opdrachtgevers. Alsdan betaalt Opdrachtnemer aan alle Opdrachtgevers tezamen niet meer dan de op grond van bovenstaande artikelen geldende schadevergoeding. Buiten de in voorgaande artikelen genoemde gevallen rust op Opdrachtnemer geen enkele verplichting tot schadevergoeding.
- 17.5 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer ter zake van alle aanspraken van derden die uit of verband houden met de voor Opdrachtgever (nog te) verrichte(n) werkzaamheden en het gebruik van door Opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie, tenzij deze aanspraken het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer. De vrijwaring heeft mede betrekking op alle schade en (proces)kosten die de Opdrachtnemer in verband met een dergelijke aanspraak maakt.

18. Klachtplicht

- 18.1 Opdrachtgever is verplicht klachten over de verrichte werkzaamheden direct schriftelijk te melden aan Opdrachtnemer. De klacht bevat een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat Opdrachtnemer in staat is hierop adequaat te reageren.
- 18.2 Een klacht kan er in ieder geval niet toe leiden, dat Opdrachtnemer gehouden kan worden om andere werkzaamheden te verrichten dan zijn overeengekomen.

19. Rechten van Intellectuele Eigendom

- 19.1 Alle rechten van intellectuele eigendom in hun meest volledige omvang, inclusief alle toekomstige (individuele) aanvullingen, aanpassingen en/of uitbreidingen daarvan ter zake producten en/of diensten van Opdrachtnemer zijn en blijven uitsluitend bij Opdrachtnemer (hierna: "Intellectuele Eigendomsrechten"). De Overeenkomst beoogt op geen enkele wijze een overdracht en Opdrachtnemer is en blijft volledig en exclusief rechthebbende ten aanzien van deze rechten. Dit betekent dat geen enkele andere partij dan Opdrachtnemer wereldwijd kan beschikken over de Intellectuele Eigendomsrechten. Onder rechten van intellectuele eigendom wordt onder meer maar niet uitsluitend verstaan alle wereldwijde auteursrechten, naburige rechten, persoonlijkheidsrechten, merkrechten, modelrechten, databankrechten, handelsnaamrechten, domeinnaamrechten en (aanspraken op) octrooirechten die rusten op de ideeën, (ontwerp) tekeningen, (3-D) ontwerpen, designs, (computer) animaties c.q. uitwerkingen, computerprogramma's (software), bronbestanden (broncode(s), communicatie-uitingen, en alle andere voor intellectuele eigendom in aanmerking komende objecten en producten voor zover deze betrekking hebben op de producten en/of diensten van Opdrachtnemer. Partijen scharen bedrijfsspecifieke *know how* van Opdrachtnemer eveneens onder de reikwijdte van Intellectuele Eigendomsrechten zoals in deze Overeenkomst geformuleerd.

20. Geheimhouding

- 20.1 Elk van de partijen en eventuele door de Opdrachtnemer in het kader van deze Overeenkomst in te schakelen personen zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie die hen in het kader van de Overeenkomst (alsmede de werkzaamheden welke uit deze Overeenkomst voortvloeien) ter kennis is gekomen en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is, dan wel waarvan partijen het vertrouwelijke karakter redelijkerwijs hadden kunnen begrijpen.
- 20.2 Elk van de partijen zal bij het gebruik van de informatie, die haar ter kennis is gekomen in het kader van de Overeenkomst, de grootst mogelijke zorgvuldigheid betrachten.
- 20.3 Opdrachtnemer verwerkt binnen de Europese Economische Ruimte (tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt) de eventueel aan haar verstrekte persoonsgegevens uitsluitend op de manier die met Opdrachtgever is afgesproken in enkel in het kader van de onderhavige opdracht. Dit verwerken zal niet langer of uitgebreider plaatsvinden dan noodzakelijk voor de uitvoering van deze opdracht. De verwerking vindt plaats volgens instructie van Opdrachtgever en in lijn met het privacyreglement. Indien een instructie, naar de mening van Opdrachtnemer, een inbreuk maakt op de AVG stelt zij Opdrachtgever daarvan onmiddellijk in kennis.
- 20.4 De verwerking vindt plaats onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft in dit kader nadrukkelijk geen zeggenschap over het doel en de middelen van de verwerking en neemt geen beslissingen over het gebruik van persoonsgegevens, de bewaartermijn van de voor Opdrachtgever verwerkte persoonsgegevens en het verstrekken van persoonsgegevens aan derden.
- 20.5 Indien door Opdrachtnemer gebruik zal worden gemaakt van andere (sub)verwerkers, bijvoorbeeld als deze (sub)verwerkers over specialistische kennis of middelen beschikken, zal Opdrachtnemer de verplichtingen uit de Overeenkomst aan deze (sub)verwerker opleggen en

- hem of haar volledig instrueren over de omgang met de persoonsgegevens en de van Opdrachtgever verkregen instructies. De verwerking vindt in dit geval eveneens plaats onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.
- 20.6 Voor zover mogelijk verleent Opdrachtnemer bijstand bij het vervullen van de verplichtingen van Opdrachtgever ten aanzien van verzoeken van derden om uitoefening van hun rechten (bijvoorbeeld inzage, wijziging of verwijdering van persoonsgegevens). Opdrachtnemer zal aan haar kenbaar gemaakte verzoeken aan Opdrachtgever doorsturen, maar niet zelfstandig afwikkelen.
- 20.7 Opdrachtnemer neemt in het kader van de verwerking passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen. Bij het nemen van de beveiligingsmaatregelen is rekening gehouden met de te mitigeren risico's, de stand van de techniek en de kosten van de beveiligingsmaatregelen. Opdrachtgever heeft zich goed geïnformeerd over deze beveiligingsmaatregelen en verklaart dat deze maatregelen een beveiligingsniveau hebben dat past bij de aard van de persoonsgegevens en de omvang, context, doeleinden en risico's van de verwerking.
- 20.8 Opdrachtgever staat er voor in dat de verwerking van persoonsgegevens op basis van de Overeenkomst niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op de rechten van betrokkene(n) en vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken in geval van een overtreding van Algemene Verordening Gegevensbescherming, inclusief de uitvoeringswet van deze verordening en andere wet- en regelgeving, tenzij deze overtreding het gevolg is van grove schuld of nalatigheid van Opdrachtnemer.
- 20.9 Na afloop van de Overeenkomst draagt Opdrachtnemer binnen twee weken, naar gelang de keuze van Opdrachtgever, zorg voor het terugbezorgen aan Opdrachtgever of het wissen van alle persoonsgegevens. Opdrachtnemer verwijdert kopieën, behoudens afwijkende wettelijke voorschriften.
- 20.10 Indien er sprake is van een datalek stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever uiterlijk binnen 48 uur na bekendwording op de hoogte en voorziet Opdrachtgever daarbij van de informatie die redelijkerwijs nodig is om – indien nodig – een juiste en volledige melding te kunnen doen aan de Autoriteit Persoonsgegevens en eventueel de betrokkene(n) in het kader van de Meldplicht Datalekken c.q. De melding van Datalekken aan de Autoriteit Persoonsgegevens en (eventueel) Betrokkene(n) is altijd de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtnemer wijst in dit kader alle aansprakelijkheden van de hand.

21. Rechts- en forumkeuze

- 21.1 Op de Overeenkomst en al hetgeen daarmee verband houdt, is Nederlands recht van toepassing.
- 21.2 Geschillen met betrekking tot de Overeenkomst of met betrekking tot al hetgeen daarmee verband houdt of daaruit voortvloeit, zullen aan de bevoegde rechter van de rechtbank Amsterdam worden voorgelegd.