

ALGEMENE VOORWAARDEN High End Support 2022

Artikel 1: Begrippen

1. Opdrachtgever: de ondernemer die met de VSP een Overeenkomst sluit voor de uitvoering van de Werkzaamheden.
2. Overeenkomst: overeenkomst van opdracht die tussen Opdrachtgever en VSP wordt gesloten voor het verrichten van Werkzaamheden. Het betreft een Resultaatovereenkomst of een Uitvoeringsovereenkomst.
3. Resultaatovereenkomst: Overeenkomst die eindigt door voltooiing van de Werkzaamheden en/of door het opleveren van het overeengekomen resultaat van de Werkzaamheden.
4. Uitvoeringsovereenkomst: Overeenkomst die eindigt door het verstrijken van de overeengekomen looptijd. Tijdens de looptijd verricht de VSP de Werkzaamheden.
5. VSP: de Virtueel Support Professional, die de Werkzaamheden ten behoeve van de Opdrachtgever verricht uit hoofde van de Overeenkomst.
6. Werkzaamheden: de overeengekomen werkzaamheden die de VSP ten behoeve van Opdrachtgever verricht uit hoofde van de Overeenkomst.

Artikel 2: Algemeen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de Overeenkomst die tussen Opdrachtgever en de VSP wordt gesloten.
2. Een aanbod van de VSP 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 VSP zijn aanvaard en dan alleen voor de desbetreffende Overeenkomst.
4. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat het aanbod van de VSP wordt aanvaard danwel dat de VSP met de Werkzaamheden aanvangt.
5. De Overeenkomst wordt door beide partijen aangegaan in de uitoefening van beroep of bedrijf.
6. De Werkzaamheden worden door de VSP verricht op basis van een overeenkomst van opdracht, en uitdrukkelijk niet vanuit een (fictieve) arbeidsovereenkomst met Opdrachtgever. Opdrachtgever zal over de verschuldigde bedragen dan ook geen loonheffing en premies werknemersverzekeringen inhouden en afdragen. Eventuele aanspraken en boetes van de Belastingdienst of andere overheidsinstanties en daarmee samenhangende kosten en schades van Opdrachtgever en derden kunnen niet verhaald worden op de VSP.
7. Partijen ervoor kiezen om in voorkomende gevallen de fictieve dienstbetrekking van thuiswerkers of gelijkgestelden zoals bedoeld in de artikelen 2b en 2c Uitvoeringsbesluit Loonbelasting 1965 en de artikelen 1 en 5 van het Besluit aanwijzing gevallen waarin arbeidsverhouding als dienstbetrekking wordt

beschouwd (Besluit van 24 december 1986, Stb. 1986, 655), buiten toepassing te laten en daartoe deze overeenkomst opstellen en ondertekenen voordat uitbetaling plaatsvindt.

Artikel 3: De Overeenkomst

1. Tenzij anders overeengekomen, berusten de intellectuele eigendomsrechten op de (resultaten van de) Werkzaamheden uitsluitend bij de VSP. Opdrachtgever is gerechtigd om (de resultaten van) de Werkzaamheden te gebruiken voor het overeengekomen doel voor diens bedrijf. Opdrachtgever garandeert dat buiten dat doel derden geen kennis kunnen nemen van de (resultaten van de) Werkzaamheden, en dat deze op geen enkele wijze openbaar gemaakt worden, al dan niet tegen betaling.
2. Meerwerk wordt in rekening gebracht conform het in de Overeenkomst vermelde uurtarief, tenzij anders overeengekomen.
3. 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 VSP te worden gemeld, bij gebreke waarvan Opdrachtgever wordt geacht (het resultaat van) de Werkzaamheden volledig te hebben aanvaard. Het melden van klachten schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.

Artikel 4: De uitvoering van de Werkzaamheden en de verplichtingen van de VSP

1. In de Overeenkomst is de omschrijving opgenomen van de Werkzaamheden en de wijze van facturatie.
2. De VSP is bij het uitvoeren van de Werkzaamheden geheel zelfstandig. De VSP verricht de Werkzaamheden naar eigen inzicht en zonder toezicht of leiding van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal geen instructies en aanwijzingen geven omtrent de uitvoering van de Werkzaamheden. Opdrachtgever is wel gerechtigd om instructies en aanwijzingen te geven omtrent het gewenste resultaat van de Werkzaamheden.
3. De Werkzaamheden worden verricht vanuit de locatie van de VSP en met gebruikmaking van diens eigen apparatuur en voorzieningen, tenzij partijen ten aanzien van een specifieke opdracht uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen.
4. De VSP is gerechtigd om diens werktijden naar eigen inzicht te bepalen. Partijen kunnen wel overeenkomen dat bepaalde Werkzaamheden op een bepaald overeengekomen moment worden uitgevoerd of dat de VSP zich aanpast aan de werktijden van Opdrachtgever.
5. De VSP is gerechtigd om een derde (delen van) de Werkzaamheden te laten uitvoeren. De VSP zal met deze derde daartoe een overeenkomst sluiten. De VSP zal Opdrachtgever daarover informeren. Opdrachtgever is niet gerechtigd om deze derde te weigeren anders dan op objectieve gronden. Dit zijn uitsluitend (limitatief): diploma's en certificaten, registratie in een kwaliteits- of

beroepsregister en/of een verklaring omtrent gedrag, die nodig of wenselijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst. De VSP blijft ook tijdens de uitvoering van de Werkzaamheden door de derde verantwoordelijk voor de kwaliteit van de Werkzaamheden en het naleven van de gemaakte afspraken en zal de facturen voor de Werkzaamheden sturen naar Opdrachtgever.

6. Tijdens ziekte of afwezigheid van de VSP kunnen de Werkzaamheden worden opgeschort door de VSP voor de duur van de ziekte of afwezigheid. Opdrachtgever is niet gehouden tijdens deze periode de overeengekomen vergoeding te voldoen. Indien de VSP langer dan 4 weken aaneengesloten ziek of afwezig is, is Opdrachtgever gerechtigd te verzoeken dat de VSP zorgdraagt voor een vervanger conform het bepaalde in het vorige lid. Partijen kunnen andere afspraken maken.
7. Termijnen waarbinnen de Werkzaamheden van de VSP dienen te worden afgerond, zijn slechts te beschouwen als fatale termijnen indien dit uitdrukkelijk in de Overeenkomst staat vermeld.
8. Alle producten en diensten die Opdrachtgever nodig heeft, worden op naam van Opdrachtgever aangeschaft en door Opdrachtgever betaald. De VSP is geen partij bij deze overeenkomsten en kan niet verantwoordelijk of aansprakelijk gehouden worden voor deze overeenkomsten.
9. Partijen kunnen afspreken dat (tussen)resultaten van bepaalde Werkzaamheden 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 VSP hiervoor niet meer verantwoordelijk of aansprakelijk houden, tenzij de VSP op de hoogte was van deze fouten of tenzij deze fouten zijn te wijten aan opzet of grove nalatigheid van de VSP.

Artikel 5: Verwerking persoonsgegevens

1. Indien de VSP bij de Werkzaamheden persoonsgegevens verwerkt, zal de VSP dit doen met inachtneming van alle relevante wet- en regelgeving.
2. De VSP is in beginsel aan te merken als verwerker, niet als verwerkingsverantwoordelijke tenzij uit de feitelijke uitvoering van de Werkzaamheden blijkt of in de Overeenkomst staat omschreven dat de VSP aangemerkt dient te worden als verwerkingsverantwoordelijke. Partijen sluiten een verwerkersovereenkomst, tenzij partijen anders overeenkomen.
3. Indien de VSP in het kader van de verwerkersovereenkomst werkzaamheden verricht, is de VSP gerechtigd om deze werkzaamheden als meerwerk in rekening te brengen. Het bepaalde in de vorige zin geldt niet als deze werkzaamheden expliciet staan opgenomen als Werkzaamheden in de Overeenkomst of als deze werkzaamheden niet voldoen aan de eisen van privacywetgeving en dit te wijten is aan de VSP.

Artikel 6: Specifieke aspecten Resultaatovereenkomst

1. In de Resultaatovereenkomst staat de termijn of de einddatum vermeld waarbinnen/waarop de VSP verwacht de Werkzaamheden te voltooien en/of het overeengekomen resultaat van de Werkzaamheden op te leveren.
2. Indien de VSP op verzoek van Opdrachtgever werkzaamheden verricht die buiten de inhoud of omvang van het Resultaatovereenkomst vallen, worden deze werkzaamheden vergoed als meerwerk.
3. Opdrachtgever aanvaardt dat door deze werkzaamheden de verwachte termijn of einddatum van het Resultaatovereenkomst kan worden beïnvloed.
4. Indien is overeengekomen dat de Resultaatovereenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, kan de VSP de uitvoering van Werkzaamheden die tot een volgende fase behoren opschorten totdat Opdrachtgever de resultaten van Werkzaamheden van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd en/of heeft betaald.
5. Indien Opdrachtgever de Resultaatovereenkomst voortijdig beëindigt, geeft dit geen recht op restitutie van reeds verrichte betalingen en ontslaat dit hem niet van zijn toekomstige betalingsverplichtingen. Deze verplichtingen van Opdrachtgever worden op het moment van beëindiging van de Resultaatovereenkomst direct en volledig opeisbaar.
6. Onverminderd de verplichtingen van de VSP, blijft Opdrachtgever verantwoordelijk voor de mate waarin hij zich op de door de VSP gegeven adviezen baseert, alsmede voor het gebruik en de implementatie daarvan, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen dat de VSP de implementatie van deze adviezen zal uitvoeren.

Artikel 7: Specifieke aspecten Uitvoeringsovereenkomst

1. In de Uitvoeringsovereenkomst staat het overeengekomen aantal uren per maand vermeld dat de VSP de Werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever verricht alsmede de overeengekomen looptijd van de Uitvoeringsovereenkomst.
2. Partijen kunnen overeenkomen dat de Uitvoeringsovereenkomst wordt voortgezet nadat de overeengekomen looptijd is verstreken. Tijdig voor het einde van de Uitvoeringsovereenkomst, doch minimaal één maand voor het overeengekomen einde van de Uitvoeringsovereenkomst, kunnen partijen schriftelijk vastleggen voor welke termijn de Uitvoeringsovereenkomst wordt voortgezet. Partijen kunnen alsdan dan ook eventuele wijzigingen overeenkomen. Indien geen der partijen hiertoe handelingen verricht, eindigt de Uitvoeringsovereenkomst automatisch door het verstrijken van de overeengekomen looptijd.
3. Indien de daadwerkelijk door de VSP bestede tijd in een maand afwijkt van het overeengekomen aantal uren, zal de VSP Opdrachtgever hierover informeren. De VSP is

- gerechtigd dit als meerwerk in rekening te brengen bij Opdrachtgever, tenzij anders wordt overeengekomen.
- Indien Opdrachtgever de Uitvoeringsovereenkomst voortijdig beëindigt, behoudt de VSP-aanspraak op betaling van declaraties voor de reeds verrichte en eventueel in overleg nog te verrichten Werkzaamheden. De betalingsverplichting van Opdrachtgever voor de declaraties van reeds verrichte Werkzaamheden wordt op het moment van beëindiging van de Uitvoeringsovereenkomst direct en volledig opeisbaar.
 - De VSP is gerechtigd om periodiek haar tarieven aan te passen. De VSP zal Opdrachtgever daarover schriftelijk informeren.
 - De VSP is gerechtigd om de reiskosten en alle andere kosten en voorschotten verband houdend met de Uitvoeringsovereenkomst aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

Artikel 8: Verplichtingen van Opdrachtgever

- Opdrachtgever zal alle medewerking verlenen aan de uitvoering van de Overeenkomst. Hieronder wordt mede verstaan het geven van tijdige en duidelijke informatie over het bedrijf van Opdrachtgever, tijdige en volledige instructies omtrent de gewenste resultaten van de Werkzaamheden, en, indien van toepassing, het tijdig schriftelijk goedkeuren van het werk van de VSP. Opdrachtgever zal zich onthouden van het geven van instructies over de uitvoering van de Werkzaamheden.
- Opdrachtgever staat jegens de VSP in voor de juiste, volledige en tijdige verstrekking aan de VSP 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.
- Opdrachtgever is voor de in de vorige leden omschreven verplichtingen verantwoordelijk en aansprakelijk. De Opdrachtgever vrijwaart de VSP voor eventuele aanspraken van derden uit hoofde van het gebruik van deze gegevens en informatie.
- Indien door de omstandigheden uit de vorige leden vertraging ontstaat in de uitvoering van de Overeenkomst, is de VSP gerechtigd om de hieruit voortvloeiende extra kosten en honorarium als meerwerk in rekening te brengen aan Opdrachtgever en bij een Resultaatovereenkomst tevens de einddatum/termijn aan te passen.
- Opdrachtgever verklaart zich er uitdrukkelijk mee akkoord dat de VSP ook voor andere opdrachtgevers de Werkzaamheden of andere werkzaamheden verricht.

Artikel 9: Geheimhouding

- De VSP 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.

- Deze geheimhoudingsverplichting van lid 1 geldt niet indien:
 - de VSP verplicht is tot openbaarmaking op grond van de wet of een bindende uitspraak van de rechter of overheidsorgaan;
 - de informatie algemeen bekend wordt;
 - de VSP optreedt voor zichzelf in een juridische procedure waarbij deze informatie van belang kan zijn.
- Ten aanzien van de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens, gelden de bepalingen uit de verwerkersovereenkomst.

Artikel 10: Honorarium en betaling

- De verschuldigde bedragen dienen uiterlijk op de overeengekomen betaaldatum danwel binnen de overeengekomen betaaltermijn te staan bijgeschreven op de bankrekening van de VSP.
- In geval vooruitbetaling wordt overeengekomen, is de VSP gerechtigd om pas met de Werkzaamheden aan te vangen na ontvangst van het volledig verschuldigde bedrag door de VSP.
- Facturen worden elektronisch verzonden naar het door Opdrachtgever opgegeven e-mailadres.
- Alle prijzen zijn weergegeven exclusief BTW en andere heffingen.
- Indien op enig moment Opdrachtgever niet aan diens betalingsverplichting voldoet, is de VSP gerechtigd de Werkzaamheden op te schorten tot zij de overeengekomen betaling volledig heeft ontvangen.
- Tenzij anders overeengekomen, dient betaling zonder aftrek, korting of verrekening, te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum.
- Indien Opdrachtgever niet uiterlijk op de overeengekomen betaaldatum danwel binnen de overeengekomen termijn heeft betaald, is de VSP gerechtigd om zonder nadere ingebrekestelling en onverminderd haar overige rechten, vanaf de vervaldag tot de dag der algehele voldoening Opdrachtgever de wettelijke handelsrente in rekening te brengen.
- In redelijkheid gemaakte (buiten)gerechtelijke kosten die de VSP 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 11: Beëindiging van de Overeenkomst

- De Overeenkomst kan door beide partijen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen tegen het einde van iedere maand.
- Opzegging dient schriftelijk (via mail) te worden gedaan.
- In geval van overmacht van de VSP, waaronder mede begrepen een pandemie of epidemie, ziekte of tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid van de VSP, computerstoring of -uitval, internetstoring of -uitval, is de VSP gerechtigd haar prestaties op te schorten en bij een Resultaatovereenkomst de verwachte

einddatum/termijn aan te passen, zonder dat Opdrachtgever uit dien hoofde enig recht op schadevergoeding kan doen gelden. De VSP zal hierover melding doen aan Opdrachtgever. Indien de overmacht van de VSP langer voortduurt dan 4 aaneengesloten weken, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden zonder dat Opdrachtgever recht heeft op schadevergoeding.

4. De Overeenkomst eindigt in geval van overlijden van de VSP, tenzij de VSP een rechtspersoon is.
5. Partijen hebben het recht de Overeenkomst onmiddellijk te ontbinden in geval van faillissement of (voorlopige) surséance van de andere partij. Aan beide partijen komt eveneens de 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.
6. Indien de VSP de Overeenkomst (tussentijds) beëindigt, of als de Overeenkomst op grond van overmacht van de VSP wordt beëindigd, behoudt de VSP 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.

Artikel 12: Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. De VSP is slechts aansprakelijk indien Opdrachtgever aantoont dat Opdrachtgever schade heeft geleden door een wezenlijke fout van de VSP.
2. De VSP is uitsluitend gehouden tot vergoeding van directe schade. Aansprakelijkheid van de VSP voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, is uitgesloten.
3. In de Uitvoeringsovereenkomst is de aansprakelijkheid van de VSP beperkt tot maximaal het honorarium dat door de VSP in de 6 (zes) maanden voorafgaand aan het schadevooral ter zake van de Werkzaamheden waarop de vermeende schade betrekking heeft, in rekening is gebracht en door Opdrachtgever is voldaan.
4. In de Resultaatovereenkomst is de aansprakelijkheid van de VSP beperkt tot maximaal de overeengekomen vergoeding voor de Werkzaamheden.
5. Indien de Resultaatovereenkomst is onderverdeeld in delen/fases, is de aansprakelijkheid van de VSP verder beperkt tot maximaal de overeengekomen vergoeding voor het onderdeel/de fase waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
6. De in deze algemene voorwaarden genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen van de VSP gelden onverkort in geval van aansprakelijkheid ten opzichte van meerdere Opdrachtgevers. Alsdan betaalt de VSP aan alle Opdrachtgevers tezamen niet meer dan de op grond van algemene voorwaarden geldende schadevergoeding.

7. Aansprakelijkheidsbeperkingen van de VSP gelden niet indien Opdrachtgever aantoont dat er sprake is van opzet of grove nalatigheid van de VSP.
8. Buiten de in voorgaande artikelen genoemde gevallen rust op de VSP geen enkele verplichting tot schadevergoeding.
9. Aanspraken tot schadevergoeding vervallen indien deze niet binnen één jaar na ontdekking daarvan bij de bevoegde rechter aanhangig zijn gemaakt.
10. De VSP zal bij de inschakeling van derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. De VSP is alleen aansprakelijk voor de fouten en/of tekortkomingen van deze derden indien zij onder verantwoordelijkheid van de VSP werken.
11. Een derde die door de VSP wordt ingeschakeld voor de uitvoering van de Werkzaamheden kan zich jegens Opdrachtgever beroepen op alle rechten en wettelijke bepalingen van de VSP uit hoofde van de Overeenkomst, als ware hij zelf partij bij de Overeenkomst.
12. Opdrachtgever vrijwaart de VSP ter zake van alle aanspraken van derden voor schade die voortvloeien uit of verband houden met de Werkzaamheden, tenzij deze aanspraken het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de VSP. De vrijwaring heeft mede betrekking op alle schade en (proces)kosten die de VSP in verband met een dergelijke aanspraak maakt.

Artikel 13: Overige bepalingen

1. Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die uit deze Overeenkomst voortvloeien, worden uitsluitend beslist door de bevoegde rechter in het arrondissement waar de VSP zetelt.
3. Indien de VSP 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.
4. De VSP is gerechtigd om eenzijdig de algemene voorwaarden te wijzigen. De VSP zal Opdrachtgever hierover informeren.
5. De volgende bepalingen blijven na beëindiging van de Overeenkomst gelden: artikel 3 lid 1 en lid 3, artikel 6 lid 6, artikel 9, artikel 10 leden 7 en 8, artikel 12 en artikel 13.