

## Algemene voorwaarden High End Support

Deze algemene voorwaarden zijn opgemaakt op 12 april 2023, zijn geldig vanaf 1 april 2023 en is bij opdrachtnemer geregistreerd onder versienummer 2023.02.

### Artikel 1: Begrippen

1. Opdrachtgever: de ondernemer die met de VP een Overeenkomst sluit voor de uitvoering van de Werkzaamheden.
2. Overeenkomst: overeenkomst van opdracht, of korte opdrachtbevestiging, die tussen Opdrachtgever en VP wordt gesloten voor het verrichten van Werkzaamheden.
3. Inspanningsverplichting: door middel van de Overeenkomst gaat VP een inspanningsverplichting aan om naar eigen inzicht en vermogen de doelstelling van de opdracht te bereiken.
4. VP: de Virtueel Professional, die de Werkzaamheden ten behoeve van de Opdrachtgever verricht uit hoofde van de Overeenkomst.
5. Werkzaamheden: de overeengekomen werkzaamheden die de VP 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 VP wordt gesloten, op de door VP verstrekte aanbiedingen, en op de website van VP.
2. Een aanbod van de VP is vrijblijvend en één maand geldig.
3. Afwijkende voorwaarden en eventuele wijzigingen en aanvullingen op de Overeenkomst gelden uitsluitend voor zover deze schriftelijk door de VP zijn aanvaard en dan alleen voor de desbetreffende Overeenkomst.
4. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat het aanbod van de VP wordt aanvaard danwel dat de VP 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 VP 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 VP.

### Artikel 3: De Overeenkomst

1. In de Overeenkomst is de omschrijving opgenomen van de Werkzaamheden en de wijze van facturatie.
2. Tenzij anders overeengekomen, berusten de intellectuele eigendomsrechten op de (resultaten van de) Werkzaamheden uitsluitend bij de VP. Opdrachtgever is gerechtigd om (de resultaten van) de Werkzaamheden te gebruiken voor het overeengekomen doel voor haar 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.

### Artikel 4: De uitvoering van de Werkzaamheden en de verplichtingen van de VP

1. De VP is bij het uitvoeren van de Werkzaamheden geheel zelfstandig. De VP 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.
2. De Werkzaamheden worden verricht vanuit de locatie van de VP en met gebruikmaking van haar eigen apparatuur en voorzieningen, tenzij partijen ten aanzien van een specifieke opdracht uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen.
3. De VP is gerechtigd om haar werktijden naar eigen inzicht te bepalen. Partijen kunnen wel overeenkomen dat bepaalde Werkzaamheden op een bepaald overeengekomen moment worden uitgevoerd of dat de VP zich aanpast aan de werktijden van Opdrachtgever.
4. De VP is gerechtigd om een derde (delen van) de Werkzaamheden te laten uitvoeren. De VP zal met deze derde daartoe een overeenkomst sluiten. De VP 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.
5. De VP 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 VP kunnen de Werkzaamheden worden opgeschort door de VP voor de duur van de ziekte of afwezigheid. Opdrachtgever is niet gehouden tijdens deze periode de overeengekomen vergoeding te voldoen. Indien de VP langer dan 4 weken

aaneengesloten ziek of afwezig is, is Opdrachtgever gerechtigd te verzoeken dat de VP zorgdraagt voor een vervanger conform het bepaalde in het vorige lid. Partijen kunnen andere afspraken maken.

7. Termijnen waarbinnen de Werkzaamheden van de VP dienen te worden afgerond, zijn slechts te beschouwen als fatale termijnen indien dit uitdrukkelijk in de Overeenkomst staat vermeld.
8. Alle producten en diensten waarvan Opdrachtgever aangeeft deze nodig te hebben, of waarvan VP voorafgaand aan de opdracht aangeeft deze nodig te hebben ter uitvoering van de Overeenkomst, worden op naam van Opdrachtgever aangeschaft en door Opdrachtgever betaald. De VP is geen partij bij deze overeenkomsten en kan niet verantwoordelijk of aansprakelijk gehouden worden voor deze overeenkomsten.

## Artikel 5: Verwerking persoonsgegevens

1. Indien de VP bij de Werkzaamheden persoonsgegevens verwerkt, zal de VP dit doen met inachtneming van alle relevante wet- en regelgeving.
2. De VP 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 VP aangemerkt dient te worden als verwerkingsverantwoordelijke. Partijen sluiten een verwerkerovereenkomst, voordat met de werkzaamheden wordt begonnen, tenzij partijen anders overeenkomen.
3. Indien de VP in het kader van de verwerkerovereenkomst werkzaamheden verricht, is de VP 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 VP.

## Artikel 6: Inspanningsverplichting

1. VP accepteert de opdracht en aanvaardt daarmee de volle verantwoordelijkheid voor het op juiste wijze uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden. Opdrachtnemer zal de opdracht naar beste eer en geweten vervullen.
2. De VP 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. VP neemt bij het aangaan van de overeenkomst een inspanningsverplichting op zich en verplicht zich derhalve de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en als

een zorgvuldig handelend beroepsbeoefenaar uit te voeren.

4. Opdrachtgever kan aanwijzingen en instructies geven omtrent het beoogde doel van de opdracht, voor zover dit niet de wijze van uitvoeren van de opdracht raakt.
5. VP heeft buiten de afstemming over de inspanningsverplichting van de opdracht nadrukkelijk geen (verantwoordings-)verplichting om overige (arbeidsvoorwaardelijke) voorschriften binnen de organisatie van de Opdrachtgever op te volgen.

## Artikel 7: Verplichtingen van Opdrachtgever

1. 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 VP. Opdrachtgever zal zich onthouden van het geven van instructies over de uitvoering van de Werkzaamheden.
2. Opdrachtgever staat jegens de VP in voor de juiste, volledige en tijdige verstrekking aan de VP 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 VP voor eventuele aanspraken van derden uit hoofde van het gebruik van deze gegevens en informatie.
4. Indien door de omstandigheden uit voorgaande leden vertraging ontstaat in de uitvoering van de Overeenkomst, is de VP gerechtigd om de hieruit voortvloeiende extra kosten en eventuele werkzaamheden als meerwerk in rekening te brengen bij Opdrachtgever.
5. Opdrachtgever verklaart zich er uitdrukkelijk mee akkoord dat de VP ook voor andere opdrachtgevers werkzaamheden verricht.

## Artikel 8: Geheimhouding

1. De VP 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 VP verplicht is tot openbaarmaking op grond van de wet of een bindende uitspraak van de rechter of overheidsorgaan;
  - de informatie algemeen bekend wordt;
  - de VP optreedt voor zichzelf in een juridische

- procedure waarbij deze informatie van belang kan zijn.
3. Ten aanzien van de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens, gelden de bepalingen uit de verwerkersovereenkomst.

## Artikel 9: Vergoeding en betaling

1. De verschuldigde bedragen dienen uiterlijk op de overeengekomen betaaldatum danwel binnen de overeengekomen betaaltermijn te staan bijgeschreven op de bankrekening van de VP.
2. In geval vooruitbetaling wordt overeengekomen, is de VP gerechtigd om pas met de Werkzaamheden aan te vangen na ontvangst van het volledig verschuldigde bedrag door de VP.
3. Facturen worden elektronisch verzonden naar het door Opdrachtgever opgegeven e-mailadres.
4. Alle prijzen zijn weergegeven exclusief BTW en andere heffingen.
5. Meerwerk wordt in rekening gebracht conform het in de Overeenkomst vermelde uurtarief, tenzij anders overeengekomen
6. Indien op enig moment Opdrachtgever niet aan zijn/haar betalingsverplichting voldoet, is de VP gerechtigd de Werkzaamheden op te schorten tot zij de overeengekomen betaling volledig heeft ontvangen.
7. Tenzij anders overeengekomen, dient betaling zonder aftrek, korting of verrekening, te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum.
8. Indien Opdrachtgever niet uiterlijk op de overeengekomen betaaldatum danwel binnen de overeengekomen termijn heeft betaald, is de VP 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.
9. In redelijkheid gemaakte (buiten)gerechtelijke kosten die de VP 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.
10. De VP is gerechtigd om eens per jaar haar tarieven aan te passen.

## Artikel 10: Beëindiging van de Overeenkomst

1. Tenzij in de overeenkomst uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, wordt de overeenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd.
2. Bij het verstrijken van de looptijd van de Overeenkomst wordt deze steeds automatisch verlengd met dezelfde periode, tenzij de overeenkomst door één der partijen wordt opgezegd of tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald.

3. De Overeenkomst kan door beide partijen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen tegen het einde van iedere maand.
4. Opzegging dient schriftelijk (via e-mail) te worden gedaan.
5. In geval van overmacht van de VP, waaronder mede begrepen een pandemie of epidemie, ziekte of tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid van de VP, computerstoring of - uitval, internetstoring of -uitval, is de VP gerechtigd haar prestaties op te schorten zonder dat Opdrachtgever uit dien hoofde enig recht op schadevergoeding kan doen gelden. De VP zal hierover melding doen aan Opdrachtgever. Indien de overmacht van de VP langer voortduurt dan 4 aaneengesloten weken, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden zonder dat Opdrachtgever recht heeft op schadevergoeding.
6. De Overeenkomst eindigt in geval van overlijden van de VP, tenzij de VP een rechtspersoon is.
7. 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.
8. Indien de VP de Overeenkomst (tussentijds) beëindigt, of als de Overeenkomst op grond van overmacht van de VP wordt beëindigd, behoudt de VP aanspraak op betaling van facturen voor de reeds verrichte en eventueel in overleg nog te verrichten Werkzaamheden. De betalingsverplichting van Opdrachtgever ter zake van de facturen van reeds verrichte Werkzaamheden wordt op het moment van beëindiging van de Overeenkomst direct en volledig opeisbaar.

## Artikel 11: Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. De VP is slechts aansprakelijk indien Opdrachtgever aantoonbaar schade heeft geleden door een wezenlijke fout van de VP.
2. De VP is uitsluitend gehouden tot vergoeding van directe schade. Aansprakelijkheid van de VP voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, is uitgesloten.
3. De aansprakelijkheid van de VP is beperkt en gelimiteerd tot het bedrag waarop de beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.
4. De in deze algemene voorwaarden genoemde aansprakelijkheidsbeperking van de VP geldt onverkort in geval van aansprakelijkheid ten opzichte van meerdere Opdrachtgevers. Alsdan betaalt de VP aan alle Opdrachtgevers tezamen niet meer dan het bedrag waarop de beroepsaansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft.

5. Een aansprakelijkheidsbeperking van de VP geldt niet indien Opdrachtgever aantoont dat er sprake is van opzet of grove nalatigheid van de VP.
  6. Buiten de in voorgaande artikelen genoemde gevallen rust op de VP geen enkele verplichting tot schadevergoeding.
  7. Aanspraken tot schadevergoeding vervallen indien deze niet binnen één jaar na ontdekking daarvan bij de bevoegde rechter aanhangig zijn gemaakt.
  8. De VP zal bij de inschakeling van derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. De VP is alleen aansprakelijk voor de fouten en/of tekortkomingen van deze derden indien zij onder verantwoordelijkheid van de VP werken.
  9. Een derde die door de VP wordt ingeschakeld voor de uitvoering van de Werkzaamheden kan zich jegens Opdrachtgever beroepen op alle rechten en wettelijke bepalingen van de VP uit hoofde van de Overeenkomst, als ware hij zelf partij bij de Overeenkomst.
  10. Opdrachtgever vrijwaart de VP 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 VP. De vrijwaring heeft mede betrekking op alle schade en (proces)kosten die de VP in verband met een dergelijke aanspraak maakt.
4. De volgende bepalingen blijven na beëindiging van de Overeenkomst gelden: artikel 3, artikel 8, artikel 9 leden 7 en 8, artikel 11 en artikel 12.

## **Artikel 12: Klachten en geschillen**

1. 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 VP te worden gemeld, bij gebreke waarvan Opdrachtgever wordt geacht de Werkzaamheden volledig te hebben aanvaard. Het melden van klachten schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.
2. Alle geschillen die uit deze Overeenkomst voortvloeien, worden uitsluitend beslist door de bevoegde rechter in het arrondissement waar de VP zetelt

## **Artikel 13: Overige bepalingen**

1. Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Indien de VP op enig moment afstand doet van een of meerdere rechten die haar uit hoofde van deze algemene voorwaarden toekomt, 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.
3. De VP is gerechtigd om eenzijdig de algemene voorwaarden te wijzigen. De VP zal Opdrachtgever hierover informeren.