

## **Algemene Voorwaarden SUPPORT**

### **1. Definities**

#### 1.1 Opdrachtgever:

De partij die verzoekt en/of opdracht geeft aan SUPPORT-leden. Indien met Opdrachtgever meerdere (rechts)personen of ondernemingen worden aangeduid, zullen deze hoofdelijk gehouden zijn tot nakoming van alle verplichtingen uit de door SUPPORT-leden gesloten overeenkomst(en).

1.2 Bescheiden: Alle door de opdrachtgever aan opdrachtnemer beschikbaar gestelde zaken, zoals stukken of gegevensdragers en alle in het kader van de uitvoering van de opdracht door opdrachtnemer vervaardigde zaken, waaronder stukken of gegevensdragers.

#### 1.3 Werkzaamheden:

Alle door SUPPORT-leden geleverde werkzaamheden en diensten, en daaruit voortvloeiende producten, diensten en voorzieningen ter uitvoering van de overeenkomst.

#### 1.4 Fout(en):

Vergissingen, onachtzaamheden, nalatigheden, verzuimen, onjuiste adviezen of soortgelijke onzorgvuldigheden.

#### 1.5 Algemene Voorwaarden:

Deze Algemene Voorwaarden, die de bepalingen bevatten waaronder SUPPORT zijn Werkzaamheden voor de Opdrachtgever verricht.

#### 1.6 AVG:

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016).

### **2. Toepasselijkheid**

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, leveringen en overige rechtsverhoudingen tussen SUPPORT-leden en Opdrachtgever, de daaruit voortvloeiende voorzieningen en de daarmee samenhangende Werkzaamheden ongeacht of deze krachtens schriftelijke dan wel mondelinge overeenkomst geschieden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

2.2 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door SUPPORT-leden uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever dan wel van derden wordt dan ook uitdrukkelijk van de hand gewezen door SUPPORT.

2.3 De aanduidingen boven de artikelen van deze Algemene Voorwaarden hebben uitsluitend tot doel de leesbaarheid te vergroten. De inhoud en strekking van het onder een bepaalde aanduiding opgenomen artikel beperken zich derhalve niet tot die aanduiding.

2.4 Deze Algemene Voorwaarden zullen ook tegenover Opdrachtgever gelden voor eventuele derden die SUPPORT-leden inschakelt voor de uitvoering van opdrachten.

2.5 Als er sprake is van strijdigheid van bepalingen tussen deze Algemene Voorwaarden en de tussen Opdrachtgever en SUPPORT-leden opgestelde overeenkomst dan geldt op dat punt het bepaalde in de overeenkomst.

2.6 Indien een of meerdere van de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden nietig zijn, of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtgever en SUPPORT-leden zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige; c.q., vernietigde bepalingen overeen te komen. Hierbij wordt zoveel als mogelijk de strekking en het doel van de oorspronkelijke bepaling in acht genomen.

### **3. Totstandkoming en duur van de overeenkomst**

3.1 De aard van de opdracht en de voorwaarden waaronder SUPPORT-leden de opdracht uitvoeren worden schriftelijk vastgelegd in een overeenkomst tussen SUPPORT-lid en Opdrachtgever.

3.2 De overeenkomst tussen SUPPORT-lid en Opdrachtgever komt tot stand door ondertekening en retournering door Opdrachtgever.

3.3 De overeenkomst wordt aangegaan voor (on)bepaalde tijd in een "Overeenkomst van Opdracht", tenzij uit de inhoud, aard of strekking van de verleende opdracht voortvloeit dat deze voor bepaalde tijd is aangegaan.

#### **4. Verplichtingen van de Opdrachtgever**

4.1 Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en Bescheiden, welke een SUPPORT-lid naar zijn oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de opdracht, tijdig in de gewenste vorm op de gewenste wijze aan opdrachtnemer ter beschikking te stellen.

4.2 Indien Opdrachtgever de hiervoor genoemde gegevens en bescheiden niet, niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stelt, komen de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten en honorarium voor rekening van de Opdrachtgever.

4.3 Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan SUPPORT-leden verstrekte gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn.

4.4 Indien Opdrachtgever daarom verzoekt, worden de verstrekte bescheiden aan deze geretourneerd.

4.5 Opdrachtgever is verplicht SUPPORT-leden op de hoogte te brengen van alle informatie, die ter uitvoering van de opdracht noodzakelijk of nuttig is.

#### **5. Uitvoering van de opdracht**

5.1 SUPPORT is gehouden de verleende opdracht op deskundige en zorgvuldige wijze uit te voeren met inachtneming van de gedrags- en beroepsregels.

5.2 SUPPORT-lid bepaalt de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd.

5.3 SUPPORT-lid heeft het recht - indien wenselijk - bepaalde Werkzaamheden door derden te laten verrichten. Werkzaamheden verricht door derden, ingeschakeld door het SUPPORT-lid, vallen eveneens onder deze Algemene Voorwaarden.

5.4 Indien is overeengekomen dat de opdracht in fasen zal worden uitgevoerd, kan het SUPPORT-lid de uitvoering van onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten, totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

5.5 Is binnen de looptijd van de opdracht voor de voltooiing van bepaalde Werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan geldt die termijn slechts bij benadering en is dit nimmer een fatale termijn.

5.6 Tenzij in de overeenkomst uitdrukkelijk anders bepaald, betreffen de Werkzaamheden van SUPPORT-leden een inspanningsverplichting.

5.7 De door SUPPORT-leden als onderdeel van de Werkzaamheden gegeven adviezen, meningen, verwachtingen, voorspellingen en aanbevelingen kunnen onder geen voorwaarde of omstandigheid worden opgevat als een garantie ter zake van toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden.

#### **6. Geheimhouding**

6.1 SUPPORT-leden zijn - behoudens wettelijke verplichtingen tot openbaarmaking - verplicht tot geheimhouding tegenover derden, die niet bij de uitvoering van de opdracht zijn betrokken. Dit betreft alle aan opdrachtnemer verstrekte informatie, evenals alle uit de Werkzaamheden voortvloeiende (cijfermatige) resultaten. Tevens betreft dit alle door SUPPORT-leden aan Opdrachtgever verstrekte adviezen of andere al dan niet schriftelijke uitingen, die niet zijn bedoeld om derden hiervan te voorzien.

6.2 Gegevens en informatie mogen slechts gebruikt worden ter uitvoering van de tussen partijen gesloten overeenkomst, tenzij partijen voor zichzelf optreden in een juridische procedure waarbij deze stukken van belang zijn.

#### **7. Verwerking van (persoons)gegevens**

7.1 SUPPORT-leden verwerkt voor de uitvoering van Werkzaamheden gegevens, waaronder persoonsgegevens. Daarbij houdt het SUPPORT-lid rekening met de geldende wet- en regelgeving, waaronder de AVG. SUPPORT-lid kan de persoonsgegevens verwerken als verwerking verantwoordelijke en als verwerker. Indien het SUPPORT-lid de persoonsgegevens verwerkt als verwerker, dan is het mogelijk voor Opdrachtgever de verwerkersovereenkomst van het SUPPORT-lid te sluiten.

#### **8. Intellectuele eigendom**

8.1 SUPPORT-lid behoudt alle rechten van intellectuele eigendom voor met betrekking tot producten van de geest die een SUPPORT-lid gebruikt of leden hebben gebruikt en/of

ontwikkelen en/of hebben ontwikkeld in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, en ten aanzien waarvan SUPPORT-leden de auteursrechten of andere rechten van intellectuele eigendom hebben of geldend kunnen maken.

8.2. Het is de Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden de producten van SUPPORT, waaronder mede begrepen computerprogramma's, systeemontwerpen, werkwijzen, adviezen, (model) contracten, rapporten en andere geestesproducten, een en ander in de ruimste zin des woords, al dan niet met inschakeling van derden te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren.

8.3. Verveelvoudiging en/of openbaarmaking en/of exploitatie is slechts na verkregen schriftelijke toestemming van een SUPPORT-lid toegestaan. Opdrachtgever heeft het recht de schriftelijke documenten te vermenigvuldigen voor gebruik binnen zijn eigen organisatie, voorzover passend binnen het doel van de opdracht.

8.4 Ingeval van beëindiging van de overeenkomst, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

## **9. Prijzen/ Betalingen**

9.1 Alle prijzen en tarieven zijn exclusief BTW en exclusief eventuele andere heffingen die door de overheid worden opgelegd. De verschuldigde bedragen zullen inclusief BTW en inclusief eventuele heffingen vanwege de overheid in rekening worden gebracht. SUPPORT-leden behouden het recht om eigen prijzen en tarieven jaarlijks aan te passen conform het prijsindexcijfer van het CBS voor de zakelijke dienstverlening.

9.2 Een SUPPORT-lid zal de verschuldigde bedragen deugdelijk gespecificeerd aan Opdrachtgever in rekening brengen. De betaling dient, zonder aftrek, korting of schuldverrekening te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum.

9.3 Voor Werkzaamheden buiten het kantoor van een SUPPORT-lid worden uurlonen, reis- en wachttijd vergoedingen, reiskosten en/of kilometervergoedingen, hotelkosten en eventuele andere aan dergelijke Werkzaamheden verbonden kosten in rekening gebracht. De reis- en wachttijd vergoeding bedraagt 50% van het dan geldende uurtarief.

9.4 SUPPORT-leden zijn gerechtigd een voorschot in rekening te brengen voor de te verrichten Werkzaamheden. Indien volledige betaling van het voorschot uitblijft zijn SUPPORT-leden gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Opdrachtgever aan het SUPPORT-lid uit welke hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.

9.5 In het geval afrekening zal plaatsvinden op basis van nacalculatie betekent dit dat na afloop van de te verrichten Werkzaamheden alle daadwerkelijk gemaakte kosten, welke verband houden met de Werkzaamheden, in rekening zullen worden gebracht. Opdrachtgever is zich er derhalve van bewust dat de mogelijkheid bestaat dat de eerder vastgestelde inschatting lager kan zijn dan de daadwerkelijk gemaakte kosten.

9.6 Wanneer Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van enige verplichting is Opdrachtgever in gebreke zonder dat daartoe enige nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist. Opdrachtgever is aan SUPPORT-lid verschuldigd de kosten, zowel in als buiten rechte, met betrekking tot de invordering van al datgene dat Opdrachtgever aan het SUPPORT-lid verschuldigd is. In ieder geval zal over het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag vanaf de datum waarop Opdrachtgever in gebreke is een rente, met een percentage dat gelijk is aan de wettelijke rente verhoogd met 3%, in rekening gebracht worden.

9.7 Indien het betalingsgedrag of de financiële positie van de Opdrachtgever naar het oordeel van het SUPPORT-lid daartoe aanleiding geeft, is het SUPPORT-lid gerechtigd van Opdrachtgever te verlangen, dat deze direct redelijke en aanvullende zekerheid stelt in een door het SUPPORT-lid te bepalen vorm. Indien Opdrachtgever dit nalaat is het SUPPORT-lid gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Opdrachtgever aan het SUPPORT-lid uit welke hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.

## **10. Aansprakelijkheid**

10.1 Het SUPPORT-lid zal bij de uitvoering van de opdracht zorgvuldig handelen, hetgeen uitsluitend inhoudt dat het SUPPORT-lid Werkzaamheden naar beste weten en kunnen zal verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht zal nemen welke van hem verwacht kan worden.

10.2 Indien het SUPPORT-lid bij zijn/haar Werkzaamheden is uitgegaan van informatie

die afkomstig is van Opdrachtgever en het SUPPORT-lid een Fout heeft gemaakt doordat de Opdrachtgever het SUPPORT-lid onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is het SUPPORT-lid voor de daardoor geleden schade niet aansprakelijk.

10.3 Een SUPPORT-lid is uitsluitend aansprakelijk, indien Opdrachtgever aantoonbaar schade heeft geleden door een Fout van het SUPPORT-lid die bij zorgvuldig handelen zoals omschreven in artikel 10.1 vermeden zou zijn, tot een maximum van eenmaal het bedrag (exclusief BTW) gefactureerd door het SUPPORT-lid en daadwerkelijk betaald door Opdrachtgever voor de betreffende opdracht over de laatste 12 maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade, zulks tot maximaal hetgeen door de verzekering van het SUPPORT-lid gedekt en uitgekeerd wordt, tenzij er aan de zijde van het SUPPORT-lid sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.

10.4 Aansprakelijkheid van SUPPORT-leden voor indirecte schade, daaronder begrepen, maar niet uitsluitend, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, schade door bedrijfsstagnatie, schade door verlies, verminking of vernietiging van gegevens of databestanden of voor vorderingen van derden op SUPPORT-leden, is uitgesloten.

10.5 Opdrachtgever vrijwaart SUPPORT-leden van vorderingen van derden wegens schade die het gevolg is van door de Opdrachtgever aan SUPPORT-leden onjuiste en/of onvolledige verstrekte informatie en voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de Opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de opdracht worden gebruikt.

10.6 Buiten het in artikel 10.3 genoemde geval rust op SUPPORT-leden geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.

## **11. Opzegging**

11.1 Beide partijen kunnen een "Overeenkomst van opdracht" die is aangegaan voor (on)bepaalde tijd te allen tijde schriftelijk opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

11.2 Partijen kunnen een overeenkomst die is aangegaan voor een bepaalde tijd of voor het behalen van een bepaald resultaat, voortijdig eenzijdig beëindigen, indien een van hen van mening is dat uitvoering van de opdracht niet meer kan plaatshebben volgens de gemaakte afspraken of het door partijen beoogde resultaat niet meer haalbaar is. Dit moet gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij bekend gemaakt worden.

11.3 Indien de opdracht tussentijds wordt opgezegd door Opdrachtgever, heeft een SUPPORT-lid recht op compensatie vanwege het daardoor ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan een SUPPORT-lid zijn toe te rekenen. Voorts is Opdrachtgever alsdan gehouden tot betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte Werkzaamheden. De voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte Werkzaamheden zullen dan ook onder voorbehoud ter beschikking worden gesteld aan Opdrachtgever.

11.4 Indien de opdracht tussentijds wordt opgezegd door een SUPPORT-lid, zal het SUPPORT-lid in overleg met Opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten Werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan Opdrachtgever toerekenbaar zijn.

11.5 Indien de overdracht van de Werkzaamheden voor het SUPPORT-lid extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

## **12. Opschorting/ontbinding**

12.1 Elk SUPPORT-lid heeft het recht de nakoming van zijn/haar verplichtingen ten opzichte van Opdrachtgever op te schorten, dan wel alle overeenkomsten met Opdrachtgever, zonder enige ingebrekestelling en zonder zelf tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, geheel of gedeeltelijk te ontbinden een en ander onverminderd de overige rechten van een SUPPORT-lid, indien:

- a. Opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting ten opzichte van het SUPPORT-lid;
- b. Opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard of door Opdrachtgever of een derde een verzoek daartoe bij de rechtbank is ingediend;
- c. Opdrachtgever surseance van betaling heeft aangevraagd of dit al dan niet

voorlopig, aan hem is verleend;  
d. het bedrijf van Opdrachtgever wordt stilgelegd of geliquideerd;  
e. indien beslag op goederen van Opdrachtgever wordt gelegd, dan wel indien Opdrachtgever onder bewind of curatele wordt gesteld. Voorts zullen alle vorderingen van het SUPPORT-lid op Opdrachtgever, uit welke hoofde ook, terstond en in zijn geheel opeisbaar zijn.

### **13. Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

13.1 Op alle overeenkomsten tussen Opdrachtgever en SUPPORT-leden is het Nederlands recht van toepassing.

13.2 Alle geschillen tussen partijen die verband houden met een door hen gesloten overeenkomst zullen worden beslecht door een daartoe bevoegde Nederlandse rechter in de vestigingsplaats van een SUPPORT-lid.