

ALGEMENE VOORWAARDEN SPOT VIRTUEEL SUPPORT 2021

Artikel 1: Begrippen

1. Opdrachtgever: de partij die met Spot Virtueel Support 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 overeenkomst van bepaalde of van onbepaalde duur.
3. Overeenkomst bepaalde duur: overeenkomst die wordt aangegaan voor een overeengekomen looptijd en die eindigt door voltooiing van de Werkzaamheden en/of door het verstrijken van de overeengekomen duur.
4. Overeenkomst onbepaalde duur: overeenkomst op basis waarvan Spot Virtueel Support maandelijks de overeengekomen Werkzaamheden verricht. Deze overeenkomst eindigt niet door voltooiing van de werkzaamheden.
5. VSP: de Virtueel Support Professional, die de Werkzaamheden ten behoeve van de Opdrachtgever verricht.
6. Werkzaamheden: de overeengekomen werkzaamheden die Spot Virtueel Support 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 Spot Virtueel Support wordt gesloten.
2. Een aanbod van Spot Virtueel Support is vrijblijvend en één maand geldig.
3. Afwijkende voorwaarden en eventuele wijzigingen en aanvullingen op deze Overeenkomst gelden uitsluitend voor zover deze schriftelijk door Spot Virtueel Support zijn aanvaard en dan alleen voor de desbetreffende Overeenkomst.
4. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat het aanbod van Spot Virtueel Support wordt aanvaard danwel dat Spot Virtueel Support met de Werkzaamheden aanvangt.
5. De Overeenkomst wordt door beide partijen aangegaan in de uitoefening van beroep of bedrijf.
6. De Werkzaamheden worden door Spot Virtueel Support 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 3: De Overeenkomst

1. De Overeenkomst bepaalde duur wordt aangegaan voor een bepaalde periode die in de Overeenkomst staat vermeld.
2. De Overeenkomst onbepaalde duur wordt eerst aangegaan voor de periode van een jaar. Na afloop van dat jaar wordt de Overeenkomst onbepaalde duur stilzwijgend voor onbepaalde tijd voortgezet, tenzij partijen anders overeenkomen.
3. Tenzij anders overeengekomen, berusten de intellectuele eigendomsrechten op de (resultaten van de) Werkzaamheden uitsluitend bij Spot Virtueel Support. 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.
4. Meerwerk wordt in rekening gebracht conform het in de Overeenkomst vermelde uurtarief, tenzij anders overeengekomen.
5. Klachten dienen zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen twee weken na afronding van de Werkzaamheden waarop de klacht betrekking heeft, schriftelijk aan Spot Virtueel Support 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: De uitvoering van de Werkzaamheden en de verplichtingen van Spot Virtueel Support

1. In de Overeenkomst is de omschrijving opgenomen van de Werkzaamheden.
2. Spot Virtueel Support spant zich in om de Werkzaamheden uit te voeren naar de eisen van goed vakmanschap. De Overeenkomst kan niet aangemerkt worden als een resultaatsverbintenis.
3. Spot Virtueel Support voert de Werkzaamheden naar eigen inzicht uit.
4. De Werkzaamheden worden verricht vanuit de locatie van Spot Virtueel Support en met gebruikmaking van diens eigen apparatuur en voorzieningen, tenzij partijen ten aanzien van een specifieke opdracht uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen.
5. Spot Virtueel Support is gerechtigd om een derde (delen van) de Werkzaamheden te laten uitvoeren. Spot Virtueel Support zal Opdrachtgever daarover informeren.
6. Termijnen waarbinnen de Werkzaamheden van Spot Virtueel Support dienen te worden afgerond, zijn slechts te beschouwen als fatale termijnen indien dit uitdrukkelijk in de Overeenkomst staat vermeld.
7. Alle producten en diensten die Opdrachtgever nodig heeft, worden op naam van Opdrachtgever aangeschaft en door Opdrachtgever betaald. Spot Virtueel Support is

geen partij bij deze overeenkomsten en kan niet verantwoordelijk of aansprakelijk gehouden worden voor deze overeenkomsten.

- Partijen kunnen afspreken dat 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 Spot Virtueel Support hiervoor niet meer verantwoordelijk of aansprakelijk houden, tenzij Spot Virtueel Support op de hoogte was van deze fouten of tenzij deze fouten zijn te wijten aan opzet of grove schuld van Spot Virtueel Support.

Artikel 5: Verwerking persoonsgegevens

- Indien Spot Virtueel Support bij de Werkzaamheden persoonsgegevens verwerkt, zal Spot Virtueel Support dit doen met inachtneming van alle relevante wet- en regelgeving.
- Spot Virtueel Support 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 Spot Virtueel Support aangemerkt dient te worden als verwerkingsverantwoordelijke. Partijen sluiten een verwerkersovereenkomst, tenzij partijen anders overeenkomen.
- Indien Spot Virtueel Support in het kader van de verwerkersovereenkomst werkzaamheden verricht, is Spot Virtueel Support 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 privacy wetgeving en dit te wijten is aan Spot Virtueel Support.

Artikel 6: Specifieke aspecten Overeenkomst bepaalde duur

- Indien Spot Virtueel Support op verzoek van Opdrachtgever werkzaamheden verricht die buiten de inhoud of omvang van het Overeenkomst bepaalde duur vallen, worden deze werkzaamheden vergoed als meerwerk.
- Opdrachtgever aanvaardt dat door deze werkzaamheden de overeengekomen of verwachte einddatum van het Overeenkomst bepaalde duur kan worden beïnvloed.
- Indien is overeengekomen dat de Overeenkomst bepaalde duur in fasen zal worden uitgevoerd, kan Spot Virtueel Support 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.
- Indien Opdrachtgever de Overeenkomst bepaalde duur 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 Overeenkomst bepaalde duur direct en volledig opeisbaar.

- Onverminderd de verplichtingen van Spot Virtueel Support, blijft Opdrachtgever verantwoordelijk voor de mate waarin hij zich op de door Spot Virtueel Support gegeven adviezen baseert, alsmede voor het gebruik en de implementatie daarvan, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen dat Spot Virtueel Support de implementatie van deze adviezen zal uitvoeren.
- In de Overeenkomst bepaalde duur is de aansprakelijkheid van Spot Virtueel Support beperkt tot maximaal de reeds overeengekomen vergoeding voor de Werkzaamheden.
- Indien de Overeenkomst bepaalde duur is onderverdeeld in delen/fases, is de aansprakelijkheid van Spot Virtueel Support verder beperkt tot maximaal de overeengekomen vergoeding voor het onderdeel/de fase waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

Artikel 7: Specifieke aspecten Overeenkomst onbepaalde duur

- In de Overeenkomst onbepaalde duur staat het overeengekomen aantal uren per maand vermeld dat Spot Virtueel Support de Werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever verricht.
- Indien de daadwerkelijk door Spot Virtueel Support bestede tijd in een maand afwijkt van het overeengekomen aantal uren, zal Spot Virtueel Support Opdrachtgever hierover informeren. Spot Virtueel Support is gerechtigd dit als meerwerk in rekening te brengen bij Opdrachtgever, tenzij anders wordt overeengekomen.
- Indien Opdrachtgever de Overeenkomst onbepaalde duur voortijdig beëindigt, behoudt Spot Virtueel Support 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 Overeenkomst onbepaalde duur direct en volledig opeisbaar.
- Spot Virtueel Support is gerechtigd om eens per jaar haar tarieven aan te passen. Spot Virtueel Support zal Opdrachtgever daarover schriftelijk informeren.
- Spot Virtueel Support is gerechtigd om de reiskosten en alle andere kosten en voorschotten verband houdend met de Overeenkomst onbepaalde duur aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
- In de Overeenkomst onbepaalde duur is de aansprakelijkheid van Spot Virtueel Support beperkt tot

maximaal het honorarium dat door Spot Virtueel Support in de 6 (zes) maanden voorafgaand aan het schadevoorval ter zake van de Werkzaamheden waarop de vermeende schade betrekking heeft, in rekening is gebracht en door Opdrachtgever is voldaan.

Artikel 8: 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 informatie over het bedrijf van Opdrachtgever en, indien van toepassing, het tijdig schriftelijk goedkeuren van het werk van Spot Virtueel Support.
2. Opdrachtgever staat jegens Spot Virtueel Support in voor de juiste, volledige en tijdige verstrekking aan Spot Virtueel Support 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 Spot Virtueel Support voor eventuele aanspraken van derden uit hoofde van het gebruik van deze gegevens en informatie.
4. Indien door de omstandigheden uit leden 1 en 2 vertraging ontstaat in de uitvoering van de Overeenkomst, is Spot Virtueel Support gerechtigd om de hieruit voortvloeiende extra kosten en honorarium als meerwerk in rekening te brengen aan Opdrachtgever.

Artikel 9: Geheimhouding

1. Spot Virtueel Support 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:
 - Spot Virtueel Support verplicht is tot openbaarmaking op grond van de wet of een bindende uitspraak van de rechter of overheidsorgaan;
 - de informatie algemeen bekend wordt;
 - Spot Virtueel Support 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 10: Honorarium en betaling

1. De verschuldigde bedragen dienen uiterlijk op de overeengekomen betaaldatum danwel binnen de

overeengekomen betaaltermijn te staan bijgeschreven op de bankrekening van Spot Virtueel Support.

2. Tenzij anders overeengekomen, dient een verschuldigd bedrag bij vooruitbetaling te worden voldaan.
3. In geval van vooruitbetaling is Spot Virtueel Support gerechtigd om pas met de Werkzaamheden aan te vangen na ontvangst van het volledig verschuldigde bedrag door Spot Virtueel Support.
4. Bij facturatie van vergaderuurtarieven bedraagt de minimaal in rekening te brengen vergaderduur één uur. Bij annulering 24 uur voor een vergadering wordt de gereserveerde vergadertijd in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.
5. Facturen worden elektronisch verzonden naar het door Opdrachtgever opgegeven e-mailadres.
6. Alle prijzen zijn weergegeven exclusief BTW en andere heffingen.
7. Indien op enig moment Opdrachtgever niet aan diens betalingsverplichting voldoet, is Spot Virtueel Support gerechtigd de Werkzaamheden 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 danwel binnen de overeengekomen termijn heeft betaald, is Spot Virtueel Support 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.
10. In redelijkheid gemaakte (buiten)gerechtelijke kosten die Spot Virtueel Support 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

1. De Overeenkomst kan door beide partijen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen tegen het einde van iedere maand.
2. Opzegging dient schriftelijk (via mail) te worden gedaan.
3. In geval van overmacht van Spot Virtueel Support, waaronder mede begrepen ziekte of tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid van Spot Virtueel Support, computerstoring of -uitval, internetstoring of -uitval, is Spot Virtueel Support gerechtigd haar prestaties op te schorten, zonder dat Opdrachtgever uit dien hoofde enig recht op schadevergoeding kan doen gelden. Spot Virtueel Support 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.

4. De Overeenkomst eindigt in geval van overlijden van een der partijen.
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 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.
6. Indien Spot Virtueel Support de Overeenkomst (tussentijds) beëindigt, of als de Overeenkomst op grond van overmacht van Spot Virtueel Support wordt beëindigd, behoudt Spot Virtueel Support 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. Spot Virtueel Support is slechts aansprakelijk indien Opdrachtgever aantoonbaar schade heeft geleden door een wezenlijke fout van Spot Virtueel Support.
2. Spot Virtueel Support is uitsluitend gehouden tot vergoeding van directe schade. Aansprakelijkheid van Spot Virtueel Support voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, is uitgesloten.
3. De in deze algemene voorwaarden genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen van Spot Virtueel Support gelden onverkort in geval van aansprakelijkheid ten opzichte van meerdere Opdrachtgevers. Alsdan betaalt Spot Virtueel Support aan alle Opdrachtgevers tezamen niet meer dan de op grond van algemene voorwaarden geldende schadevergoeding.
4. Buiten de in voorgaande artikelen genoemde gevallen rust op Spot Virtueel Support geen enkele verplichting tot schadevergoeding.
5. Aanspraken tot schadevergoeding vervallen indien deze niet binnen één jaar na ontdekking daarvan bij de bevoegde rechter aanhangig zijn gemaakt.
6. Spot Virtueel Support zal bij de inschakeling van derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Spot Virtueel Support is alleen aansprakelijk voor de fouten en/of tekortkomingen van deze derden indien zij onder verantwoordelijkheid van Spot Virtueel Support werken.
7. Opdrachtgever vrijwaart Spot Virtueel Support ter zake van alle aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met de Werkzaamheden, tenzij deze

aanspraken het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van Spot Virtueel Support. De vrijwaring heeft mede betrekking op alle schade en (proces)kosten die Spot Virtueel Support 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 Spot Virtueel Support zetelt.
3. Indien Spot Virtueel Support 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. Spot Virtueel Support is gerechtigd om de algemene voorwaarden te wijzigen. Spot Virtueel Support zal Opdrachtgever hierover informeren.
5. De volgende bepalingen blijven na beëindiging van de Overeenkomst gelden: artikel 3 lid 3, artikel 9, artikel 10 leden 8 en 9, artikel 12 en artikel 13.