

## **Algemene voorwaarden**

### **Artikel 1 De opdracht**

1.1. Opdrachtneemster (Vi@Service) verplicht zich voor de duur van de overeenkomst de navolgende werkzaamheden te verrichten. De werkzaamheden die verricht zullen worden, worden met de klant besproken indien er een dienst afgenomen wordt van Vi@Service.

### **Artikel 2 Uitvoering van de opdracht**

2.1. Opdrachtneemster (Vi@Service) accepteert de opdracht en aanvaardt daarmee de volle verantwoordelijkheid voor het op juiste wijze uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden.

2.2. Opdrachtneemster (Vi@Service) gaat met deze overeenkomst een inspanningsverplichting aan om naar eigen inzicht en vermogen de doelstelling van de opdracht te bereiken en de overeengekomen kennis en vaardigheden op het gebied van operationele en management ondersteunende activiteiten in te zetten.

2.3. Opdrachtneemster (Vi@Service) deelt werkzaamheden zelfstandig in, voert deze zelfstandig uit en verricht de overeengekomen werkzaamheden naar eigen inzicht.

2.4. Opdrachtgever kan wel instructies geven omtrent het beoogde doel van de opdracht, echter niet over de wijze waarop de opdracht dient te worden uitgevoerd. Termijnen waarbinnen de werkzaamheden van Opdrachtneemster (Vi@Service) dienen te worden afgerond, zijn slechts te beschouwen als fatale termijnen indien dit uitdrukkelijk voorafgaand schriftelijk is overeengekomen.

2.5. Als dat voor het gewenste resultaat van de opdracht nodig is, vindt overleg en afstemming plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtneemster (Vi@Service) en/of eventuele derden in geval van samenwerking met anderen.

2.6. Voor het overige zal Opdrachtneemster (Vi@Service) bij het uitvoeren van de overeenkomst waar mogelijk rekening houden met de wensen van Opdrachtgever, mits redelijk en bevorderlijk voor de uitvoering van de overeenkomst.

2.7. Opdrachtneemster (Vi@Service) verricht de werkzaamheden in beginsel vanuit de eigen locatie van Opdrachtneemster (Vi@Service), en met gebruikmaking van diens eigen apparatuur en voorzieningen, tenzij partijen ten aanzien van een specifieke opdracht uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen. Opdrachtgever is verplicht om Opdrachtneemster (Vi@Service) op digitale wijze alle relevante gegevens en informatie over diens bedrijf en diens activiteiten en alle overige relevante informatie te verstrekken welke nodig zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden in het kader van de overeengekomen opdracht. Opdrachtgever staat jegens Opdrachtneemster (Vi@Service)

in voor de juiste, volledige en tijdige verstrekking van alle voor de werkzaamheden relevante gegevens en informatie, ook indien die van derden verkregen moeten worden.

- 2.8. Indien Opdrachtneemster (Vi@Service) voor specifieke werkzaamheden naar een locatie moet reizen, dient dit door Opdrachtgever vooraf schriftelijk te worden overeengekomen. Opdrachtneemster (Vi@Service) is in dat geval gerechtigd haar reiskosten aan Opdrachtgever door te belasten tegen een tarief van € 0,19 per kilometer. Reistijd zal separaat worden gefactureerd tegen een tarief van € 46,- per uur (excl. BTW).

### **Artikel 3 Duur van de overeenkomst**

- 3.1. De werkzaamheden vangen aan op de afgesproken start datum met de opdrachtgever.
- 3.2. Eventuele aanvullende afspraken en/of toezeggingen die worden gemaakt na het sluiten van deze overeenkomst zijn slechts bindend indien en voor zover zij door partijen schriftelijk zijn bevestigd.
- 3.3. De overeenkomst wordt geacht te zijn aangegaan voor onbepaalde tijd. Opdrachtgever en Opdrachtneemster (Vi@Service) hebben het recht deze overeenkomst tussentijds te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden. Opzegging dient schriftelijk (via e-mail) te worden gedaan.
- 3.4 Partijen komen, in afwijking van het voorgaande lid, bij aanvang van de overeenkomst een proefperiode overeen van 2 maanden met een opzegtermijn van 1 maand.
- 3.5 Opdrachtgever verklaart zich er uitdrukkelijk mee akkoord dat Opdrachtneemster (Vi@Service) ook ten behoeve van andere opdrachtgevers werkzaamheden verricht.

### **Artikel 4 Nakoming en vervanging**

- 4.1. Binnen de in deze overeenkomst gestelde grenzen is Opdrachtneemster (Vi@Service) vrij zijn werkzaamheden naar eigen inzicht in te (laten) richten en uit te (laten) voeren.
- 4.2. Het staat Opdrachtneemster (Vi@Service) vrij de werkzaamheden voor eigen rekening en risico geheel of ten dele te laten uitvoeren door derden, waaronder ondergeschikten. Opdrachtneemster (Vi@Service) zal Opdrachtgever daarover op voorhand informeren. Opdrachtneemster (Vi@Service) blijft verantwoordelijk voor de kwaliteit van het werk en het naleven van de gemaakte afspraken.
- 4.3. In geval van overmacht, waaronder mede begrepen, ziekte of tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid van Opdrachtneemster (Vi@Service) computerstoring of - uitval, internetstoring of –uitval, is Opdrachtneemster (Vi@Service) gerechtigd haar prestaties op te schorten, zonder dat Opdrachtgever uit dien hoofde enig recht op schadevergoeding kan doen gelden. Opdrachtneemster (Vi@Service) zal een geval van overmacht direct melden bij Opdrachtgever. Indien de overmacht langer voortduurt dan 10 werkdagen, is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden zonder dat Opdrachtgever recht heeft op schadevergoeding.

## **Artikel 5 Vergoeding, facturering en betaling**

- 5.1. Opdrachtgever neemt diensten af zoals omschreven in bedrijfspakket. Op grond hiervan zal de Opdrachtneemster (Vi@Service) gedurende X-aantal uren per maand de werkzaamheden verrichten tegen een vaste maandelijkse vergoeding ad EUR zie bedrijfspakket/ aanbod (excl. BTW en andere heffingen). Het overzicht van de bedrijfspakketten van Opdrachtneemster (Vi@Service) is als bijlage 1 bij deze overeenkomst gevoegd.
- 5.2. De vaste maandelijkse vergoeding wordt voldaan binnen 10 dagen na factuurdatum. Indien op enig moment Opdrachtgever niet aan diens betalingsverplichting voldoet, is Opdrachtneemster (Vi@Service) gerechtigd haar prestaties op te schorten tot zij de overeengekomen betaling volledig heeft ontvangen.
- 5.3. Onderhavige overeenkomst eindigt in geval van overlijden van een der partijen. Partijen hebben daarnaast 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.
- 5.4. Opdrachtneemster (Vi@Service) zendt voor de te verrichte werkzaamheden aan Opdrachtgever een factuur. De factuur zal voldoen aan de wettelijke vereisten.
- 5.5. Opdrachtneemster (Vi@Service) zal na afloop van de maand Opdrachtgever voorzien van een specificatie van de gewerkte uren/verrichtte werkzaamheden. Indien Opdrachtneemster (Vi@Service) gedurende de betreffende maand meer of minder uren in een maand dan het overeengekomen aantal uren werkzaamheden heeft verricht, informeert Opdrachtneemster (Vi@Service) Opdrachtgever hierover. Na overleg met Opdrachtgever, zal de Opdrachtneemster (Vi@Service), naar diens keuze, (I) deze meer of minder gewerkte uren verrekenen met het overeengekomen aantal uren in de volgende maand of (II) voor de meer of minder gewerkte tijd separaat een factuur sturen of (III) de minder gewerkte uren inhalen binnen een periode van 2 maanden. Opdrachtneemster (Vi@Service) zal in dat geval de meer of minder bestede tijd factureren/crediteren tegen een tarief van € 46,- per uur (excl. BTW en andere heffingen). Betaling van de aanvullende werkzaamheden dienen, tenzij anders overeengekomen, zonder aftrek, korting of verrekening, te geschieden binnen 10 dagen na factuurdatum.
- 5.6. Het voorgaande is niet van toepassing indien de minder gemaakte uren het gevolg zijn van het door opdrachtgever niet verstrekken van voldoende werkzaamheden om aan de overeengekomen aantal uren te kunnen voldoen.
- 5.7. Opdrachtgever kan, mits in overleg en met overeenstemming van Opdrachtneemster (Vi@Service), te allen tijde aanvullende werkzaamheden, ten opzichte van de overeengekomen werkzaamheden in het kader van deze opdracht, door

Opdrachtneemster (Vi@Service) laten verrichten. Opdrachtneemster (Vi@Service) zal deze werkzaamheden verrichten tegen het in het vorige lid onder ii) genoemde uurtarief.

- 5.8. Eventueel bezwaar tegen de factuur van Opdrachtneemster (Vi@Service) dient binnen 10 dagen na de verzending daarvan schriftelijk aan Opdrachtneemster (Vi@Service) gemotiveerd kenbaar te worden gemaakt. Indien bezwaar of de motivatie daarvan binnen de gestelde termijn uitblijft, wordt Opdrachtgever geacht met de hoogte van de factuur in te stemmen.
- 5.9. Opdrachtneemster (Vi@Service) is gerechtigd om eens per jaar haar tarieven aan te passen. Opdrachtneemster (Vi@Service) zal Opdrachtgever daarover schriftelijk 1 maand voorafgaande aan de ingangsdatum van de tariefsverhoging informeren. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met de prijsaanpassing, is zij gerechtigd om de overeenkomst, in afwijking van artikel 3.3 van deze overeenkomst, op te zeggen, tegen de datum dat de gewijzigde tarieven van kracht zijn.

#### **Artikel 6 Belastingen en premies volksverzekeringen**

- 6.1. Onderhavige overeenkomst is bedoeld een overeenkomst van opdracht te zijn zoals omschreven in artikel 7:400 e.v. van het Burgerlijk Wetboek. Opdrachtgever zal dan ook over de in het kader van deze overeenkomst verschuldigde honoraria geen loonheffing en premies werknemersverzekeringen inhouden en afdragen.
- 6.2. Mocht Opdrachtgever op enig moment onverhoopt worden geconfronteerd (bijvoorbeeld op grond van een werkelijke dan wel fictieve dienstbetrekking) met een of meerdere (na)heffingsaanslagen loonbelasting of premies volksverzekeringen in verband met onderhavige overeenkomst, dan vrijwaart Opdrachtneemster (Vi@Service) de Opdrachtgever voor eventuele aanspraken ter zake, tenzij het ontstaan van deze aanspraken (mede) het gevolg is van een handelen of nalaten van Opdrachtgever zelf.
- 6.3 Indien de situatie als bedoeld in artikel 6.2 zich voordoet, is Opdrachtneemster (Vi@Service) gerechtigd op het oordeel van de Belastingdienst omtrent de vermeende inhoudings- en afdrachtplicht beroep aan te tekenen. Opdrachtgever zal aan een dergelijke rechtsvordering zoveel mogelijk haar medewerking verlenen en onthoudt zich in ieder geval van al hetgeen de positie van Opdrachtneemster (Vi@Service) in deze zou kunnen schaden.

#### **Artikel 7 Aansprakelijkheid en vrijwaring**

- 7.1. Alle werkzaamheden die Opdrachtneemster (Vi@Service) 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. Opdrachtneemster (Vi@Service) is geen partij bij deze overeenkomst en kan niet verantwoordelijk of aansprakelijk gehouden worden voor deze overeenkomst.

- 7.2. Indien de uitvoering van een opdracht (waaronder ook een nalaten wordt begrepen) door Opdrachtneemster (Vi@Service) leidt tot aansprakelijkheid, zal die aansprakelijkheid steeds beperkt zijn tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de ter zake toepasselijke aansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtneemster (Vi@Service) wordt uitbetaald. Indien om welke reden dan ook geen uitkering plaatsvindt uit hoofde van voornoemde verzekering is iedere aansprakelijkheid van Opdrachtneemster (Vi@Service) beperkt tot het een bedrag gelijk aan het door Opdrachtneemster (Vi@Service) 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.
- 7.3. Opdrachtneemster (Vi@Service) is uitsluitend gehouden tot vergoeding van directe schade. Aansprakelijkheid van Opdrachtneemster (Vi@Service) 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.
- 7.4. De in dit artikel genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen gelden onverkort in geval van aansprakelijkheid ten opzichte van meerdere Opdrachtgevers. Alsdan betaalt Opdrachtneemster (Vi@Service) aan alle Opdrachtgevers tezamen niet meer dan de op grond van bovenstaande artikelen geldende schadevergoeding. Buiten de in voorgaande artikelen genoemde gevallen rust op Opdrachtneemster (Vi@Service) geen enkele verplichting tot schadevergoeding.
- 7.5. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtneemster (Vi@Service) 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 Opdrachtneemster (Vi@Service). De vrijwaring heeft mede betrekking op alle schade en (proces)kosten die de Opdrachtneemster (Vi@Service) in verband met een dergelijke aanspraak maakt.

#### **Artikel 8 Geheimhouding, datalekken en AVG**

- 8.1. Elk van de Partijen en eventuele door de Opdrachtneemster (Vi@Service) 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.
- 8.2. 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.

- 8.3. Opdrachtnemster (Vi@Service) 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 (conform bijlage 2). Indien een instructie, naar de mening van Opdrachtnemster (Vi@Service), een inbreuk maakt op de AVG stellen zij Opdrachtgever daarvan onmiddellijk in kennis.
- 8.4 De verwerking vindt plaats onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtnemster (Vi@Service) 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.
- 8.5 Indien door Opdrachtnemster (Vi@Service) gebruik zal worden gemaakt van andere (sub)verwerkers, bijvoorbeeld als deze (sub)verwerkers over specialistische kennis of middelen beschikken, zal Opdrachtnemster (Vi@Service) de verplichtingen uit deze Overeenkomst aan deze(sub)verwerker opleggen en hem of haar en 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.
- 8.6 Voor zover mogelijk verleent Opdrachtnemster (Vi@Service) 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). Opdrachtnemster (Vi@Service) zal aan haar kenbaar gemaakte verzoeken aan Opdrachtgever doorsturen, maar niet zelfstandig afwikkelen.
- 8.7 Opdrachtnemster (Vi@Service) 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.
- 8.8 Opdrachtgever staat ervoor in dat de verwerking van persoonsgegevens op basis van deze overeenkomst niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op de rechten van betrokkene(n) en vrijwaart Opdrachtnemster (Vi@Service) 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 Opdrachtnemster (Vi@Service).

- 8.9 Na afloop van de Overeenkomst draagt Opdrachtneemster (Vi@Service) binnen 4 weken, naar gelang de keuze van Opdrachtgever, zorg voor het terugbezorgen aan Opdrachtgever of het wissen van alle Persoonsgegevens. Opdrachtneemster (Vi@Service) verwijderd kopieën, behoudens afwijkende wettelijke voorschriften.
- 8.10 Indien er sprake is van een Datalek stelt Opdrachtneemster (Vi@Service), 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. Opdrachtneemster (Vi@Service) wijst in dit kader alle aansprakelijkheden van de hand.

### **Artikel 9 Overige bepalingen**

- 9.1. Op deze overeenkomst en al hetgeen daarmee verband houdt of daaruit voortvloeit, is Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen in verband met deze overeenkomst of hieruit voortvloeiend, zullen aan de bevoegde rechter van het arrondissement van de woonplaats van Opdrachtneemster (Vi@Service) worden voorgelegd.