



## Algemene Voorwaarden

### Algemeen

1. Deze voorwaarden zijn integraal onderdeel van alle aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten ter zake van door ons te verrichten diensten. Bij interpretatieverschillen over deze voorwaarden of (kennelijke) tegenstrijdigheden is de opvatting van SHARP Support over de betekenis van deze voorwaarden leidend.
2. Verstrekking van een (vervolg)opdracht aan ons houdt aanvaarding van deze voorwaarden in.
3. Afwijkingen van en uitzonderingen op deze voorwaarden, alsmede algemene voorwaarden van Opdrachtgever, zijn alleen van toepassing indien deze schriftelijk door ons zijn geaccepteerd.
4. Op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

### Opdrachtbevestiging

5. Een opdrachtbevestiging wordt geacht juist en volledig te zijn, tenzij de wederpartij daartegen schriftelijk binnen tien werkdagen na verzenddatum van de opdrachtbevestiging heeft geprotesteerd. Een ondertekend voorstel heeft de status van opdrachtbevestiging.
6. Aanvullende afspraken of wijzigingen binden ons alleen indien deze schriftelijk met ons zijn bevestigd overeengekomen.

### Definities

7. *Medewerker*: iedere natuurlijke persoon die namens ons - al dan niet in dienstverband - diensten uitvoert ten behoeve van Opdrachtgever.
8. *Flexibele Assistentie of Virtuele Assistent*: een persoonlijke en vaste assistent die al dan niet op locatie uitvoert ten behoeve van Opdrachtgever ondersteunende taken verricht onder supervisie van de opdrachtgever.
9. *Office consultancy*: het opzetten, reorganiseren of structureren van ondersteunende afdelingen.
10. *Digitaal kantoor*: het door SHARP Support en middels shared-service-center concept leveren van een platform waar ICT-oplossingen mede door opdrachtgever afgenomen kunnen worden.
11. *Virtueel kantoor*: het ontvangen, scannen en verwerken van post.
12. Onder schriftelijk in deze overeenkomst wordt ook verstaan: per e-mail overeengekomen.

### Garanties

13. Wij verbinden ons tot het met zorg verrichten van de ons verstrekte opdracht.
14. Wij staan in voor de deugdelijkheid en kwaliteit van de door ons verrichte diensten.

### Plaats verrichten werkzaamheden

15. Partijen zullen in onderling overleg bepalen of de werkzaamheden op locatie bij Opdrachtgever dan wel elders, bijvoorbeeld op het vestigingsadres van SHARP Support, worden uitgevoerd.



### Uitvoeringstermijn

16. Door ons genoemde termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die ons bij het aangaan van de overeenkomst zijn bekend gemaakt.
17. Vastgestelde termijnen worden zo veel mogelijk in acht genomen.
18. Een overschrijding van termijnen, die redelijkerwijs niet aan de Opdrachtgever toe te rekenen valt, kan worden beschouwd als een grond tot ontbinding van de overeenkomst.

### Expliciet meerwerk

19. Indien door additionele wensen van Opdrachtgever onze werkzaamheden aantoonbaar worden verzaamd c.q. uitgebreid, is er sprake van expliciet meerwerk. Expliciet meerwerk valt niet onder de prijs die aanvankelijk is overeengekomen en wordt verrekend op basis van de daadwerkelijk gemaakte uren en op basis van de in de oorspronkelijke opdracht overeengekomen eenheidsprijs danwel uurtarieven.
20. Onder meerwerk wordt tevens verstaan het feitelijk afwijken van de gemaakte afspraken in die zin dat er feitelijk meer werkzaamheden worden verricht dan afgesproken, met als bewijslast het verstrekken van bijvoorbeeld gedetailleerde urenregistratie(s).

### Prijs en betaling

21. De prijs is exclusief omzetbelasting. Eventuele extra kosten, die noodzakelijk ter uitvoering van de opdracht gemaakt worden, worden aparte afspraken over gemaakt.
22. Indien door welke oorzaak ook slechts een gedeelte van de opdracht door ons uitgevoerd kan worden, ontheft dit Opdrachtgever niet van zijn verplichting tot betaling na het verstrijken van de overeengekomen betalingstermijn, van het wegens uitvoering in rekening gebrachte.
23. Alle facturen zullen door Opdrachtgever worden betaald binnen 14 dagen na dagtekening van desbetreffende factuur. Reclames over facturen dienen schriftelijk te worden ingediend en wel binnen 8 dagen na factuurdatum. Indien, en voor zover de reclame door ons gegrond wordt bevonden, schort dit de betalingsverplichting op.

### Voorschotten

24. Opdrachtgever is verplicht desgevraagd voldoende zekerheid te stellen voor nakoming van zijn bestaande verplichtingen jegens ons. Is een gestelde zekerheid onvoldoende geworden, dan is Opdrachtgever verplicht desgevraagd deze zekerheid aan te vullen of te vervangen. Een verzoek als hiervoor bedoeld, dient schriftelijk te geschieden en de reden van het verzoek te vermelden. De omvang van de gevraagde zekerheid dient in redelijke verhouding te staan tot het beloop van de desbetreffende verplichtingen van Opdrachtgever.

### Onkosten en vergoedingen

25. Wij zijn bevoegd om ter zake van onze dienstverlening onkosten en vergoedingen aan Opdrachtgever in rekening te brengen. Indien de hoogte van deze onkosten en vergoedingen niet vooraf volgens offerte met Opdrachtgever is overeengekomen, zijn wij gerechtigd de gebruikelijke onkosten en vergoeding in rekening te brengen in de vorm van een vast percentage (5%) over het factuurbedrag onder vermelding van 'algemene onkosten en vergoedingen'.



### Niet betaling op vervalddag

26. Bij overschrijding door Opdrachtgever van de overeengekomen betalingstermijn, is het gehele dan wel het restant van het factuurbedrag terstond en ten volle opeisbaar, zonder nadere aanmaning. Terwijl wij voorts gerechtigd zijn de uitvoering van lopende werkzaamheden op te schorten, dan wel zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst alle bestaande overeenkomsten te annuleren, onverminderd het recht van ons om daarnaast vergoeding van de geleden schade te vorderen.
27. Niet (tijdige) betaling heeft voorts tot gevolg dat met Opdrachtgever garanties komen te vervallen.
28. Bij niet (tijdige) betaling is Opdrachtgever van rechtswege, naast het nog openstaande bedrag, een rentevergoeding over het aan ons toekomende bedrag verschuldigd van 1,5% per 30 dagen.
29. Voorts komen alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, die voor de inning van onze vordering worden gemaakt voor rekening van Opdrachtgever, waarbij onder de buitengerechtelijke kosten worden begrepen alle kosten van sommatie en ingebrekestellingen naast de verschotten en het honorarium van degene die door ons met invordering is belast. De buitengerechtelijke kosten worden vastgesteld volgens het door de rechters gehanteerde tarief (Rapportage voorwerp 2 volgens kantonrechters), vermeerderd met de omzetbelasting.
30. Bij een eventuele procedure is Opdrachtgever voorts de bij vonnis geliquideerde proceskosten, alsmede nakosten verschuldigd.

### Geheimhouding en zorgplicht

31. Wij zullen bij het verrichten van onze werkzaamheden de grootst mogelijke zorgvuldigheid aangaande de belangen van Opdrachtgever in acht nemen. Wij zullen de geheimhoudingsplicht ook opleggen aan onze eventuele toekomstige medewerkers.
32. Door opdrachtgever elektronisch aangereikt materiaal dan wel elektronisch materiaal dat bij de uitvoering van de opdracht ontstaat kan, indien opdrachtgever ons schriftelijk de opdracht daartoe verstrekt, beveiligd worden opgeslagen in ons digitale, beveiligde archief.
33. Wij zijn niet aansprakelijk voor het verlies van elektronisch materiaal dat niet krachtens de in het vorige lid voormelde opdrachtverstrekking moe(s)t worden opgeslagen in het beveiligde archief.

### Intellectuele eigendomsrechten

34. De intellectuele eigendomsrechten van SHARP Support, op welke wijze ook ter beschikking gesteld, berusten uitsluitend bij ons.
35. Opdrachtgever verkrijgt voor alle verrichte diensten de niet-exclusieve gebruiksrechten die bij de overeenkomst uitdrukkelijk zijn toegekend, tenzij bij latere datum anders is overeengekomen.

### Medewerking door Opdrachtgever

36. Opdrachtgever verleent zijn medewerking aan het uitvoeren van de overeenkomst en zal ons steeds tijdig alle nuttige en noodzakelijke gegevens verschaffen.
37. Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet (tijdig) of onvolledig tot onze beschikking staan of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, zijn wij bevoegd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten. Hieruit voortvloeiende kosten, die volgens de gebruikelijke tarieven zullen worden berekend, komen voor rekening van Opdrachtgever.
38. Indien wij de hoogte van onze betaling voor een deel afhankelijk hebben gesteld van een objectief bepaalbaar resultaat, en dit resultaat niet wordt behaald of niet kan worden behaald omdat Opdrachtgever weigert de benodigde medewerking te verlenen, is Opdrachtgever verplicht aan ons te voldoen een honorarium ter hoogte van het bedrag dat Opdrachtgever aan ons verschuldigd zou zijn als het resultaat wel was behaald.



### Wijziging overeenkomst

39. Indien tijdens de uitvoering van een opdracht blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen wij tijdig met Opdrachtgever in overleg treden over bijstelling van de overeengekomen werkzaamheden.
40. Indien uit voornoemd overleg voortvloeit dat gemaakte afspraken zullen worden bijgesteld zal de overeenkomst dienovereenkomstig worden gewijzigd of aangevuld. De nieuwe afspraken zullen schriftelijk worden bevestigd.
41. Een wijziging van de opdracht kan het tijdstip waarop de opdracht zou zijn beëindigd beïnvloeden alsmede de hoogte van de betaling.

### Controle en goedkeuring opdrachten

42. Opdrachtgever zal door of namens ons overgelegde stukken terstond na ontvangst controleren op juistheid en volledigheid. Bij constatering van onjuistheid of onvolledigheid is Opdrachtgever verplicht SHARP Support daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen. SHARP Support zal er zorg voor dragen dat de gesignaleerde onjuistheid of onvolledigheid wordt hersteld.
43. Indien Opdrachtgever de inhoud van door ons overgelegde stukken niet binnen 14 dagen na verzending dan wel redelijkerwijze termijn geacht kunnen worden Opdrachtgever te hebben bereikt, stukken heeft betwist, geldt de inhoud van die stukken als door Opdrachtgever te zijn goedgekeurd. Indien in dergelijke stukken reken en/of taalfouten voorkomen, zijn wij bevoegd en verplicht die reken- en/of taalfouten te herstellen, ook nadat genoemde termijn van 14 dagen is verstreken.
44. Onze aansprakelijkheid ten gevolge van onjuistheden of onvolledigheden in door ons overgelegde stukken is uitdrukkelijk beperkt tot het uitvoeren van herstelwerkzaamheden, zoals in de twee voorafgaande bepalingen omschreven.
45. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zullen wij slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van onze aansprakelijkheid zoals opgenomen in artikel 47 en verder.

### Tekeningsbevoegdheid

46. Wanneer Opdrachtgever ons of een van onze medewerkers schriftelijk tekeningsbevoegd heeft verklaard, vervalt onze aansprakelijkheid voor eventuele schade voor Opdrachtgever vanwege het - op verzoek van opdrachtgever - ondertekenen van stukken en/of contracten.

### Inschakeling derden

47. Wij zijn gerechtigd om namens en voor rekening van Opdrachtgever, derden opdracht tot levering of anderszins ter beschikkingstelling van goederen en/of diensten te geven, echter uitsluitend in het geval zulks de uitvoering van een opdracht ten goede komt, dan wel uit de aard van een opdracht voortvloeit.

### Annulering

48. Indien de Opdrachtgever een ondertekend voorstel annuleert is Opdrachtgever aan ons verschuldigd een bedrag van € 500,- exclusief btw wegens projectmanagement.
49. Indien wij de hoogte van onze betaling voor een deel afhankelijk hebben gesteld van een objectief bepaalbaar resultaat, en dit resultaat niet kan worden behaald omdat Opdrachtgever de opdracht voortijdig annuleert dan wel zijn medewerking aan de uitvoering ervan weigert, is Opdrachtgever verplicht aan ons te voldoen een bedrag ter hoogte van het bedrag dat Opdrachtgever aan ons verschuldigd zou zijn als het resultaat wel was behaald.



### Verlies etc. van documenten

50. SHARP Support zal de door Opdrachtgever aan hen ter beschikking gestelde documenten en overige bescheiden zorgvuldig bewaren en behandelen.
51. Indien SHARP Support enige onregelmatigheid zoals verlies, diefstal of misbruik met betrekking tot die documenten en/of overige bescheiden constateren, zullen wij daarvan terstond mededeling te doen aan Opdrachtgever.
52. Indien de relatie tussen ons en Opdrachtgever is opgezegd, zullen wij op eerste verzoek van Opdrachtgever betreffende bescheiden retourneren.

### Aansprakelijkheid

53. In geval van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst zijn wij uitsluitend aansprakelijk voor vergoeding van de door Opdrachtgever geleden directe schade tot maximaal de hoogte van de oorspronkelijk opdrachtsom, of het bedrag dat de verzekeraar op grond van onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering uitkeert indien dit het bedrag van de hoogte van de oorspronkelijke opdrachtsom onderschrijft. Vervolgschade en bedrijfsschade vallen niet onder directe schade, en voor deze schades kunnen wij niet aansprakelijk worden gesteld.
54. Opdrachtgever is op grond van artikel 6:170 BW aansprakelijk voor allen die onder zijn toezicht werken, ook voor medewerkers die eventueel door ons ter beschikking worden gesteld voor het verrichten van werkzaamheden.
55. In geval van detachering en outsourcing zijn wij uitsluitend aansprakelijk voor schade ontstaan door de grove nalatigheid in de uitvoering van de werkzaamheden door medewerker, welke grove nalatigheid door Opdrachtgever dient te worden aangetoond. In dit geval geldt hetgeen is bepaald artikel 47 en verder.
56. Op uw eerste verzoek zullen wij een afschrift van de polis van onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering toezenden.

### Overmacht

57. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop wij geen invloed kunnen uitoefenen, doch waardoor wij niet in staat zijn de verplichtingen na te komen. Werkstakingen worden daaronder begrepen.
58. Tijdens overmacht worden onze verplichtingen opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door ons niet mogelijk is langer duurt dan 2 maanden zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot (wederzijdse) schadevergoeding bestaat.
59. Indien wij bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan onze verplichtingen hebben voldaan, of slechts gedeeltelijk aan onze verplichtingen kunnen voldoen zijn wij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

### *De navolgende bepalingen zijn van toepassing als er sprake is van online managementsupport*

60. SHARP Support zal zorgen dat de functionaliteit van het digitale kantoor voldoet aan de omschrijving daarvan door de derde partij. Indien er klachten ontstaan, op welk tijdstip dan ook, ten tijde van het verrichten van werkzaamheden dient SHARP Support daar direct schriftelijk van op de hoogte te worden gesteld zodat zij actief kan optreden en de klachten kan verhelpen.



61. Indien Opdrachtgever het in het hiervoor bepaalde lid nalaat, is SHARP Support niet aansprakelijk voor het niet of niet tijdig oplossen van klachten.

*De navolgende bepalingen zijn van toepassing als er sprake is van Office Consultancy*

SHARP Support zal een uitgebreid projectplan/-voorstel samenstellen waarin de exacte werkzaamheden en te behalen resultaten omschreven staan. Indien Opdrachtgever zich niet beschikbaar maakt voor geplande activiteiten van SHARP Support conform het hiervoor genoemde projectplan dan vervallen alle gedane toezeggingen over doorlooptijd en zal een nieuwe planning gemaakt worden. Eventuele hier aan gekoppelde meer-uren zullen aan Opdrachtgever doorbelast worden tegen het standaard uurtarief van SHARP Support en onder voorbehoud van tussentijdse prijswijzigingen.

62. Na iedere fase zal SHARP Support een beknopte rapportage afleveren, waarin de huidige stand van zaken duidelijk naar voren komt. Indien niet binnen 14 dagen schriftelijk en gemotiveerd door Opdrachtgever wordt aangegeven dat er elementen in de rapportage staan die onjuist zijn of niet akkoord worden bevonden, wordt de fase na 14 dagen van eerste rapportage als afgesloten en geaccordeerd beschouwd.
63. Indien een traject om wat voor reden dan ook tussentijds wordt afgebroken vervallen de in het voorstel/project plan te behalen resultaten en de aansprakelijkheid hiervoor.

**Geschillen**

64. Een geding ter zake van de overeenkomst of deze voorwaarden zal met uitsluiting van elke andere rechterlijke instantie in eerste aanleg worden onderworpen aan het oordeel van de bevoegde rechter in het arrondissement Utrecht. Een geding tegen ons kan alleen aanhangig gemaakt worden indien wij tijdig schriftelijk in gebreke zijn gesteld waarbij ons een redelijke termijn voor nakoming is gesteld.