

Algemene Voorwaarden

versie: april 2022

Deze voorwaarden zijn van toepassing op de dienstverlening van Outsource Business Support

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

1. Outsource Business Support: de eenmanszaak Outsource Business Support, statutair gevestigd te Sliedrecht en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 85802816.
2. Opdrachtgever: de natuurlijk persoon of rechtspersoon die met Outsource Business Support een overeenkomst is aangegaan.
3. Diensten: alle werkzaamheden die Outsource Business Support voor Opdrachtgever uitvoert. Hieronder wordt onder andere verstaan, doch niet uitsluitend: het ondersteunen en adviseren van opdrachtgevers. Zowel contractueel alsmede buiten contractueel.
4. Overeenkomst van opdracht: schriftelijke overeenkomst van de afspraken tussen Opdrachtgever en Outsource Business Support krachtens welke Outsource Business Support haar diensten zal uitvoeren.
5. Derden: een natuurlijke of rechtspersoon die in het kader van haar onderneming/kennis handelt in samenwerking met Outsource Business Support.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke aanbod van Outsource Business Support en op elke tot stand gekomen overeenkomst van opdracht tussen Outsource Business Support en Opdrachtgever, tenzij anders is overeengekomen.
2. Door ondertekening van of akkoord te zijn met een offerte van Outsource Business Support verklaart Opdrachtgever dat Opdrachtgever kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden en dat Opdrachtgever met deze algemene voorwaarden akkoord gaat.
3. Outsource Business Support heeft het recht bepaalde diensten uit te laten voeren door derden zonder dat Opdrachtgever daarvan op de hoogte dient te worden gesteld. Indien door de uitvoering van de diensten door derden meerkosten worden gemaakt zal dit eerst overlegd worden met Opdrachtgever. Indien Outsource Business Support voor de overeenkomst van opdracht met een derden samenwerkt is de algemene voorwaarden van Outsource Business Support van toepassing.
4. Indien de algemene voorwaarden van Outsource Business Support afwijkt van de algemene voorwaarden van Opdrachtgever, zijn voor de door Outsource Business Support uit te voeren diensten de algemene voorwaarden van Outsource Business Support van toepassing.

5. Outsource Business Support behoudt zich het recht de algemene voorwaarden te kunnen wijzigen. Indien deze wijziging een ingrijpende wijziging is, heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst van opdracht te ontbinden.

Artikel 3. Offerte en overeenkomst van opdracht

1. Offertes van Outsource Business Support zijn geldig tot dertig kalenderdagen na de datum waarop de offerte is uitgebracht, tenzij anders op de offerte vermeld.
2. Met de offerte wordt de overeenkomst van opdracht aangeboden waarin onder andere opgenomen is welke diensten worden aangeboden, het tijdstip van aanvang van de diensten, de termijn waarbinnen de diensten zullen worden uitgevoerd en opgeleverd en welke bedragen de Opdrachtgever verschuldigd is bij aanvaarding van de offerte.
3. Indien de overeenkomst van opdracht betrekking heeft op het periodiek of anderszins regelmatig verlenen van diensten, wordt de overeenkomst van opdracht in beginsel aangegaan tussen de partijen voor een duur van zes kalendermaanden, tenzij anders is overeengekomen.
4. Mocht onverhoopt blijken dat er sprake is van een vergissing in de offerte, behoudt Outsource Business Support het recht de offerte naar juistheid aan te passen en is Outsource Business Support niet gehouden voor de eventuele foutieve prijs te leveren.
5. De overeenkomst van opdracht komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever op welke wijze dan ook een mededeling aan Outsource Business Support verricht inhoudende de goedkeuring van de offerte.
6. Na het tot stand komen van de overeenkomst van opdracht kan deze enkel met wederzijdse goedkeuring worden gewijzigd.
7. De overeengekomen offerte tussen Opdrachtgever en Outsource Business Support gelden niet automatische voor toekomstige opdrachten.

Artikel 4. Tarieven en betalingen

1. Outsource Business Support verricht haar diensten tegen een vast uurtarief. De in de offerte genoemde bedragen zijn een schatting op basis van de verwachte hoeveelheid werk. Indien Outsource Business Support vermoedt dat haar diensten meer dan 10% van het overeengekomen factuurbedrag gaat bedragen, maakt Outsource Business Support daar onverwijld melding van bij Opdrachtgever.
 - a. Indien Outsource Business Support melding maakt van extra kosten met betrekking tot de diensten, geldt dat als een nieuw aanbod aan Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft het recht

- de overeenkomst van opdracht te ontbinden indien Opdrachtgever het aanbod onredelijk voorkomt.
- b. Het ontbinden van de overeenkomst van opdracht ontslaat de Opdrachtgever niet van de betaling van reeds uitgevoerde diensten en kosten.
 - c. Indien door de ontbinding van de overeenkomst van opdracht schade aan het werk ontstaat, kan deze schade niet op Outsource Business Support worden verhaald, tenzij de schade het gevolg is van grove opzet of schuld aan de zijde van Outsource Business Support.
2. Outsource Business Support behoudt zich het recht voor om een aanbetaling van 50% van de totale offerte aan Opdrachtgever te factureren alvorens de opdracht uitgevoerd wordt.
 3. Alle door Outsource Business Support gecommuniceerde prijzen zijn bedragen in euro's, exclusief btw.
 4. Reiskosten, reistijd, parkeerkosten, verblijfskosten en overige kosten zoals verzendkosten, drukkosten en ontwerpkosten worden los van de offerte doorberekend aan de Opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.
 5. De betalingstermijn van de factuur is binnen veertien kalenderdagen na de datum waarop de factuur is uitgebracht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. In overleg is het mogelijk om de factuur in vooraf overeengekomen termijnen te voldoen.
 - a. Indien de overeengekomen betalingstermijnen niet (tijdig) worden voldaan is Outsource Business Support gerechtigd de werkzaamheden op te schorten tot een volgende betaling is voldaan. Indien het niet tijdig betalen van de facturen regelmatig voorkomt, kan Outsource Business Support de opdracht eenzijdig beëindigen.
 - b. Ingeval van wanbetaling is Opdrachtgever naast het verschuldigde bedrag vermeerderd met de wettelijke (handels)rente, gehouden tot betaling van € 50,00 bij de tweede herinnering en een volledige vergoeding van eventuele buitengerechtelijke als gerechtelijke incasso-kosten, alsmede de kosten voor juristen, advocaten, deurwaarders, incassobureaus en de eventuele gerechtelijke procedure bij de rechtbank of het gerechtshof.
 - c. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden. In bovenstaande gevallen heeft Outsource Business Support tevens het recht uitvoering van de overeenkomst van opdracht of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor Opdrachtgever die hierdoor mocht ontstaan.
 - d. Alle door Outsource Business Support geleverde diensten blijven eigendom van Outsource Business Support totdat alle door Opdrachtgever verschuldigde bedragen zijn voldaan.
6. Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen de door Outsource Business Support verzonden facturen, kan Opdrachtgever binnen zeven kalenderdagen na factuurdatum dit schriftelijk aan Outsource Business Support kenbaar maken. Hierop zal Outsource Business Support een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Bezwaren tegen verzonden facturen schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.
 7. Outsource Business Support behoudt zich het recht om jaarlijks haar prijzen te verhogen met een percentage gelijk aan de stijging van de consumentenprijsindex, vastgesteld door het CBS. Deze verhoging geeft Opdrachtgever geen recht tot ontbinding van de overeenkomst van opdracht.

Artikel 5. Uitvoering van de overeenkomst

1. Opdrachtgever is verantwoordelijk om de juiste informatie op het juiste tijdstip te verstrekken alsmede toegang te verlenen tot de gegevens, systemen en software die benodigd zijn voor de uitvoering van de diensten. Ingeval Opdrachtgever gebonden is aan een deadline bij een derde partij (bijv. de Belastingdienst) en Outsource Business Support hiervoor werkzaamheden verricht, dienen de benodigde gegevens, in zijn volledigheid, uiterlijk 5 werkdagen voor de deadline aan Outsource Business Support te zijn aangeleverd, tenzij anders overeengekomen.
2. Indien het geen bepaald in artikel 5.1 niet tijdig is verstrekt aan Outsource Business Support, kan Outsource Business Support nimmer verantwoordelijk worden gesteld voor eventuele schade. Tevens heeft Outsource Business Support het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de hierdoor ontstane extra kosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
3. Deadlines voor de uitvoering van diensten dienen tijdig medegedeeld te worden en moeten redelijk zijn.
4. Indien tussen Outsource Business Support en Opdrachtgever een deadline voor levering van de diensten is overeengekomen, is deze deadline geen fatale termijn en levert geen grond op voor schadevergoeding of ontbinding, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
5. Outsource Business Support neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten en bij de uitvoering daarvan.

6. Outsource Business Support vergewist zich bij het aanvaarden van een overeenkomst van opdracht over de juiste voor vervulling daarvan noodzakelijke kennis en kunde te (kunnen) beschikken.

Artikel 6. Wijziging, annulering en beëindiging

1. Outsource Business Support is bevoegd de overeenkomst van opdracht te beëindigen indien nieuwe feiten of omstandigheden ontstaan, waardoor er sprake is van een verstoring van de vertrouwensrelatie. Outsource Business Support is in een dergelijk geval niet gehouden tot een schadevergoeding.
2. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst van opdracht blijkt dat voor het verrichten van de diensten het noodzakelijk is om de te verrichten diensten te wijzigen of aan te vullen, zal Outsource Business Support tijdig met Opdrachtgever in overleg treden over bijstelling van de overeengekomen diensten.
3. Indien uit voornoemd overleg voortvloeit dat gemaakte afspraken zullen worden bijgesteld zal de overeenkomst van opdracht dienovereenkomstig worden gewijzigd of aangevuld. De nieuwe afspraken zullen schriftelijk worden vastgelegd en bevestigd.
4. Een wijziging van de overeenkomst van opdracht kan het tijdstip waarop de overeenkomst van opdracht zou zijn beëindigd beïnvloeden alsmede de hoogte van de betaling.
5. Indien Opdrachtgever een particulier betreft, kan Opdrachtgever een beroep doen op het herroepingsrecht. De termijn van veertien kalenderdagen voor herroeping gaat in op de dag waarop de overeenkomst van opdracht wordt gesloten.
6. Indien Opdrachtgever de overeenkomst van opdracht heeft bevestigd zoals vermeld in artikel 3 lid 5, Outsource Business Support haar diensten nog niet zijn aangevangen en Opdrachtgever de overeenkomst van opdracht annuleert worden de volgende kosten door Outsource Business Support in rekening gebracht:
 - a. binnen dertig kalenderdagen voorafgaand aan de uitvoering van de diensten, 25% van het bedrag als overeengekomen in de offerte;
 - b. binnen veertien kalenderdagen voorafgaand aan de uitvoering van de diensten, 50% van het bedrag als overeengekomen in de offerte.
7. Indien Outsource Business Support haar diensten zijn aangevangen en Opdrachtgever de overeenkomst van opdracht beëindigd worden de volgende kosten door Outsource Business Support in rekening gebracht:
 - a. het bedrag overeengekomen in de offerte;
 - b. de bijkomende kosten zoals vermeld in artikel 4 lid 4;
 - c. alle redelijkerwijs gemaakte en nog te maken kosten, voortvloeiend uit verplichtingen die Outsource Business Support ten tijde van de

opzegging reeds is aangegaan met het oog op de verdere vervulling van de overeenkomst van opdracht.

8. In het geval van onvoorziene omstandigheden heeft Outsource Business Support de mogelijkheid om werkzaamheden in overleg op te schorten of tijdelijk passende vervanging in te schakelen. Van onvoorziene omstandigheden is onder meer sprake in geval van ziekte of met betrekking tot materiaal welke voor behoorlijke uitvoering noodzakelijk is.
9. Anders dan bepaald in artikel 6 lid 8 en artikel 7 is Opdrachtgever gerechtigd om de overeenkomst van opdracht te beëindigen indien de uitvoering van de diensten moet worden verplaatst, of indien de diensten niet, dan wel slechts gedeeltelijk kunnen worden uitgevoerd. Opdrachtgever heeft in een dergelijk geval het recht op eventuele schadevergoeding.

Artikel 7. Overmacht

1. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien en onvoorzien, waarop Outsource Business Support geen invloed kan uitoefenen, waardoor Outsource Business Support niet in staat is haar verplichtingen na te komen, bijvoorbeeld door ziekte, ongevallen, een pandemie of overheidsmaatregelen.
2. Tijdens overmacht worden de verplichtingen opgeschort zolang Outsource Business Support en Opdrachtgever niet aan haar verplichtingen kan voldoen. Outsource Business Support en Opdrachtgever zoeken in een dergelijke situatie gezamenlijk naar een passende oplossing. Indien deze situatie voortduurt zonder dat een passende oplossing geboden kan worden zijn Outsource Business Support en Opdrachtgever bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
3. Indien Outsource Business Support bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk haar diensten heeft verricht, ontslaat dat de Opdrachtgever niet van de betaling van reeds uitgevoerde diensten en kosten.
4. Indien Opdrachtgever de overeenkomst van opdracht wenst te verplaatsen wegens een pandemie of epidemie, terwijl overheidsmaatregelen de voorzetting niet in de weg staat, is Outsource Business Support gerechtigd de kosten die hiermee gepaard gaan in rekening te brengen.

Artikel 8. Aansprakelijkheid

1. Outsource Business Support verricht haar diensten op basis van haar inspanningsverplichting (zij doet haar uiterste best, naar haar beste kunnen en beste inzet om het beste resultaat voor haar opdrachtgever te krijgen). Outsource Business Support kan als gevolg hiervan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor niet behaalde resultaten.

2. Outsource Business Support kan niet aansprakelijke gesteld worden voor schade die geleden wordt door de verrichting van haar diensten, tenzij sprake is van schade door opzet of grove schuld.
3. Outsource Business Support is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat Opdrachtgever, geen, onjuiste of onvolledige gegevens heeft verstrekt, of doordat deze niet tijdig zijn aangeleverd.
4. Opdrachtgever is ten alle tijden zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een overeenkomst van opdracht of gegeven in een adviesrapport.
5. Outsource Business Support is niet aansprakelijk voor wijzigingen die Opdrachtgever doorvoert in door haar aangeleverde content, documenten, adviesrapporten, en voorts.
6. Outsource Business Support is niet verantwoordelijk voor het verkeerd doorgeven van verzendinginformatie voor producten en documenten. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het juist ontvangen en bewaren van de producten.
7. Mocht Outsource Business Support onverhoopt toch aansprakelijk worden gesteld, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot de uitkering die vergoed wordt door haar afgesloten verzekering. Wanneer geen uitkering plaats vindt, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade, in de zin van artikel 6:98 BW en jurisprudentie, tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst van opdracht bedongen prijs (excl. btw).
8. Opdrachtgever is gehouden om schadebeperkende maatregelen te nemen. Outsource Business Support heeft het recht om de schade ongedaan te maken of te beperken door herstel of verbetering van de geleverde diensten.
9. Opdrachtgever vrijwaart Outsource Business Support tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door Outsource Business Support geleverde diensten.
10. Hetgeen bepaald in artikel 8 lid 1 tot en met artikel 8 lid 9 heeft betrekking op contractuele alsmede buitencontractuele aansprakelijkheid van Outsource Business Support.

Artikel 9. Elektronische communicatie

1. Tijdens de uitvoering van de overeenkomst van opdracht kunnen Outsource Business Support en Opdrachtgever communiceren door middel van elektronische middelen en/of gebruik maken van elektronische opslag. Outsource Business Support en Opdrachtgever mogen ervan uitgaan dat de communicatiemiddelen (e-mail, voicemail, whatsapp, en voorts.) die gebruikt worden voor de overeenkomst van opdracht over en weer aanvaard worden, tenzij anders overeengekomen.
2. Outsource Business Support is niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van het gebruik van

elektronische middelen waaronder – maar niet beperkt tot – schade ten gevolge van het niet afleveren of vertraging bij de aflevering van elektronische communicatie, onderschepping van elektronische communicatie door derden of het overbrenging van virussen.

3. Outsource Business Support is niet aansprakelijkheid voor enige schade ontstaan door of in verband met het elektronisch verzenden van documentatie.
4. De data-uittreksels uit de computersystemen van verzender leveren dwingend bewijs op van (de inhoud van) de door verzender verzonden elektronische communicatie tot het moment dat tegenbewijs is geleverd door de ontvanger.
5. Het bepaalde in artikel 8 is van dienovereenkomstige toepassing.

Artikel 10. Bescherming persoonsgegevens

1. Opdrachtgever stemt ermee in dat Outsource Business Support vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens van Opdrachtgever en/of personen (voorheen) werkzaam bij, of voor, of verbonden aan Opdrachtgever, en/of diens cliënten of derden kan verwerken in het kader van:
 - a. werkzaamheden die Opdrachtgever aan Outsource Business Support verstrekt;
 - b. het voldoen aan een wettelijke verplichting, en;
 - c. het optimaliseren van de dienstverlening van Outsource Business Support.

Hieronder wordt mede verstaan het delen van deze gegevens met derden partijen waarmee Outsource Business Support samenwerkt voor de uitvoering van de overeenkomst van opdracht.

2. Opdrachtgever vrijwaart Outsource Business Support voor alle geleden schade in verband met claims van derden met betrekking tot het niet naleven van de toepasselijke nationale en buitenlandse wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens met betrekking tot de door Opdrachtgever verstrekte/afkomstige persoonsgegevens.
3. Outsource Business Support treft passende maatregelen ter bescherming van de persoonsgegevens verkregen van Opdrachtgever.

Artikel 11. Intellectueel eigendomsrechten

1. Alle rechten van intellectuele eigendom van Outsource Business Support, op welke wijze ook ter beschikking gesteld, berusten uitsluitend bij Outsource Business Support. Het is nadrukkelijk niet toegestaan het materiaal en verstrekte documentatie te verveelvoudigen, verkopen, aan derden beschikbaar te stellen of voor andere doeleinden te gebruiken, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Op alle door Outsource Business Support opgestelde adviesrapporten berust auteursrecht. Opdrachtgever is niet gerechtigd toestemming te geven aan derde het adviesrapport te gebruiken of over te

nemen en het is niet toegestaan zelf wijzigingen in het adviesrapport aan te brengen.

3. Opdrachtgever verkrijgt voor alle verrichte diensten die door Outsource Business Support zijn geleverd een beperkt, persoonlijke, niet-exclusieve, niet-sublicentieerbare en niet-overdraagbare gebruiksrechten voor persoonlijke doeleinden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. In beperkte mate mag documentatie gedeeld worden wanneer aan naamsvermelding wordt gedaan.
4. Mocht inbreuk gemaakt worden op de intellectuele eigendommen van Outsource Business Support mag Outsource Business Support drie keer de gebruikelijke waarde van de inbreuk verhalen op Opdrachtgever.

Artikel 12. Geheimhouding

Outsource Business Support en Opdrachtgever zijn wederzijds verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie (uitzondering voor WWFT) die zij in het kader van de overeenkomst van opdracht verkregen heeft. Informatie wordt als vertrouwelijk aangemerkt wanneer dit door de andere partij is medegedeeld of als dit blijkt uit de maatstaven van redelijkheid en billijkheid.

Artikel 13. Klachtenregeling

Indien Opdrachtgever een klacht heeft over de door Outsource Business Support geleverde diensten kan Opdrachtgever deze klachten kenbaar maken binnen zeven kalenderdagen na levering van de dienst, doch uiterlijk binnen dertig kalenderdagen na voltooiing van de volledige overeenkomst van opdracht. Eén kalenderjaar na uitvoering van de overeenkomst van opdracht vrijwaart Opdrachtgever Outsource Business Support van alle juridische claims naar aanleiding van geleverde diensten. Het indienen van een klacht schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.

Artikel 14. Geschillenbeslechting

Op elke overeenkomst van opdracht en deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing. Een geding ter zake van de overeenkomst van opdracht of deze algemene voorwaarden zal met uitsluiting van elke andere rechterlijke instantie in eerste aanleg worden onderworpen aan het oordeel van de bevoegde rechter in het arrondissement Rotterdam.