

Algemene Voorwaarden Met Support

Inhoudsopgave

Artikel 1 - Definities
Artikel 2 - Toepasselijkheid algemene voorwaarden
Artikel 3 - Offertes en totstandkoming overeenkomst
Artikel 4 - Tarieven en tariefwijzigingen
Artikel 5 - Verplichtingen van Opdrachtgever
Artikel 6 - Uitvoering van de overeenkomst
Artikel 7 - Inschakelen van derden
Artikel 8 - Wijziging van de overeenkomst
Artikel 9 - Annulering vóór aanvangsdatum
Artikel 10 - Tussentijdse opzegging
Artikel 11 - Opschorting en ontbinding
Artikel 12 - Facturatie en betaling
Artikel 13 - Aansprakelijkheid
Artikel 14 - Overmacht
Artikel 15 - Intellectueel eigendom
Artikel 16 - Geheimhouding
Artikel 17 - AVG en privacy
Artikel 18 - Niet-overname personeel
Artikel 19 - Klachten
Artikel 20 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Artikel 1 - Definities

- 1.1 In deze algemene voorwaarden worden de volgende definities gebruikt tenzij anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:
- Met Support: de gebruiker van deze algemene voorwaarden; gevestigd te Apeldoorn, KvK-nummer 95028536;
 - Opdrachtgever: de natuurlijke- of rechtspersoon die een overeenkomst aangaat met Met Support;
 - Partijen: Met Support en Opdrachtgever samen;
 - Overeenkomst: alle overeenkomsten tussen Met Support en Opdrachtgever;
 - Werkzaamheden: de werkzaamheden die Met Support in opdracht van Opdrachtgever uitvoert.

Artikel 2 - Toepasselijkheid algemene voorwaarden

- 2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, overeenkomsten en leveringen van diensten door of namens Met Support.
- 2.2 Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Met Support, voor de uitvoering waarvan door Met Support derden dienen te worden betrokken.
- 2.3 De toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.4 Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze

algemene voorwaarden volledig van toepassing. De nietige of vernietigde bepalingen zullen door Met Support vervangen worden, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen.

- 2.5 Afwijken van deze algemene voorwaarden kan alleen als dat uitdrukkelijk én schriftelijk of per e-mail door Partijen is overeengekomen.
- 2.6 Met Support is gerechtigd om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Deze wijzigingen worden uiterlijk 1 maand voordat deze ingaan aan Opdrachtgever schriftelijk of per e-mail medegedeeld.

Artikel 3 - Offertes en totstandkoming overeenkomst

- 3.1. Alle aanbiedingen of offertes van Met Support zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
- 3.2. Met Support kan niet aan haar aanbiedingen of offertes worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de aanbieding, offerte, publicatie, e-mailberichten, websiteteksten, sociale mediakanalen of overeenkomst, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke fout, vergissing, verschrijving of programmeerfout bevat.
- 3.3. Een samengestelde prijsopgave verplicht Met Support niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- 3.4. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

- 3.5. Een overeenkomst komt tot stand nadat Opdrachtgever schriftelijk of per e-mail akkoord is gegaan met het aanbod of de offerte.

Artikel 4 - Tarieven en tariefwijzigingen

- 4.1 De in aanbiedingen, offertes en facturen vermelde prijzen en tarieven zijn in euro's en zijn exclusief btw (omzetbelasting), en exclusief eventuele andere heffingen van overheidswege, en eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, zoals reis-, verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders is vermeld.
- 4.2 Partijen kunnen bij de totstandkoming van de overeenkomst een vaste prijs of een (uur)tarief overeenkomen.
- 4.3 De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen prijzen en tarieven zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. Met Support heeft het recht de aan Opdrachtgever te berekenen prijzen en tarieven tussentijds aan te passen. Deze wijzigingen worden uiterlijk 1 maand voordat deze ingaan aan Opdrachtgever schriftelijk of per e-mail medegedeeld. Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst schriftelijk of per e-mail, binnen 2 weken nadat Opdrachtgever op de hoogte is gebracht van de nieuwe prijzen of tarieven, te ontbinden, per de ingangsdatum van de nieuwe prijzen of tarieven.
- 4.4 Met Support is gerechtigd te allen tijde de overeengekomen prijzen of tarieven te wijzigen op gronden die bij het aangaan van de overeenkomst niet voorzienbaar waren, waaronder een verplichting ingevolge de wet- of regelgeving of indien tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden blijkt dat deze de overeengekomen of te verwachten hoeveelheid werk zodanig overstijgen, dat in redelijkheid niet van Met Support mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden uit te voeren tegen de oorspronkelijk overeengekomen prijzen of tarieven. De aangepaste prijzen en tarieven worden zo spoedig mogelijk medegedeeld aan Opdrachtgever. Opdrachtgever is niet gerechtigd om de overeenkomst te ontbinden op deze gronden, of wegens een wijziging van de overeenkomst.

Artikel 5 - Verplichtingen van Opdrachtgever

- 5.1 Opdrachtgever zorgt dat alle informatie, gegevens, bescheiden en bevoegdheden die Met Support meent nodig te hebben voor het uitvoeren van de overeenkomst, of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, tijdig en in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking worden gesteld.

- 5.2 Indien Opdrachtgever niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door Met Support verlangde informatie, gegevens, bescheiden en bevoegdheden verstrekt, heeft Met Support het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten en extra werkuren volgens de op dat moment gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 5.3 Indien Met Support enig werk ter goedkeuring, ter controle, of voor feedback aan Opdrachtgever voorlegt, dient Opdrachtgever tijdig met een inhoudelijke reactie te komen. Indien Opdrachtgever niet binnen een redelijke termijn met een inhoudelijke reactie is gekomen, mag Met Support aannemen dat Opdrachtgever het werk als goedgekeurd beschouwt en/of geen nadere feedback heeft, tenzij anders is overeengekomen.
- 5.4 Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Met Support ter beschikking gestelde informatie, gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de overeenkomst niet anders voortvloeit.
- 5.5 Indien Met Support voor de uitvoering van de overeenkomst gebruik dient te maken van door Opdrachtgever verstrekte of aangewezen informatiedragers, opslagmedia, hardware, software, websites, elektronische bestanden en andere digitale bescheiden en producten, draagt Opdrachtgever er zorg voor dat deze vrij zijn van virussen en defecten en dat Met Support beschikt over de juiste bevoegdheden, gebruikersrechten en licenties.
- 5.6 Opdrachtgever vrijwaart Met Support voor elke schade in welke vorm dan ook, die aan Opdrachtgever toerekenbaar is.
- 5.7 Opdrachtgever verklaart zich er uitdrukkelijk mee akkoord dat Met Support ook ten behoeve van andere opdrachtgevers werkzaamheden verricht. Dit kunnen met Opdrachtgever concurrerende opdrachtgevers zijn. Met Support is niet gebonden aan eventuele concurrentiebedingen of relatiebedingen.

Artikel 6 - Uitvoering van de overeenkomst

- 6.1 Met Support voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
- 6.2 Met Support verricht de werkzaamheden vanuit een eigen kantoor en op locaties en tijdstippen die door Met Support worden bepaald, tenzij anders is overeengekomen. Met Support kan alleen in uitzonderlijke gevallen op verzoek van Opdrachtgever op een door Opdrachtgever bepaalde locatie werken.

Als Met Support op locatie werkt kunnen eventuele reiskosten, parkeerkosten en de reistijd bij Opdrachtgever in rekening gebracht worden.

- 6.3 De overeenkomst bevat voor Met Support een resultaatverplichting, tenzij anders is overeengekomen of uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit.
- 6.4 Opdrachtgever brengt Met Support nadrukkelijk op de hoogte indien er sprake is van spoed, urgentie of een deadline voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden in het kader van de overeenkomst. Indien geen specifieke termijn is overeengekomen kan Met Support de werkzaamheden naar eigen inzicht inplannen en indelen, waarbij Met Support Opdrachtgever zo goed mogelijk op de hoogte houdt van de planning en voortgang van de werkzaamheden.
- 6.5 Indien Partijen voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn zijn overeengekomen, dan is dit nooit een fatale termijn, tenzij anders is overeengekomen. Bij overschrijding van deze termijn moet Opdrachtgever Met Support schriftelijk of per e-mail in gebreke stellen en een redelijke termijn bieden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
- 6.6 Met Support kan haar beschikbaarheid uitsluitend garanderen als Partijen nadrukkelijk afspraken hebben gemaakt over het te werken aantal uren en over de periode waarin deze uren gewerkt dienen te worden. Indien er geen afspraken zijn gemaakt over de beschikbaarheid van Met Support in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, of als zich onvoorziene omstandigheden voordoen, is Met Support niet gehouden tot uitvoering, direct of op korte termijn, van werkzaamheden op verzoek van Opdrachtgever.
- 6.7 Met Support kan haar bereikbaarheid uitsluitend garanderen als er nadrukkelijk afspraken zijn gemaakt over de te gebruiken communicatiewijzen en -middelen, alsmede over de werktijden en werkuren waarop Met Support bereikbaar dient te zijn.
- 6.8 De uitvoering van de overeenkomst geschiedt in onderling overleg en na betaling van eventueel afgesproken voorschotten.
- 6.9 Eventuele toegangs-, beheerders- of editorsrechten voor accounts, tools of software van Opdrachtgever dienen door Opdrachtgever ingetrokken te worden indien Met Support langer dan 6 maanden hier geen gebruik van heeft hoeven maken in opdracht van Opdrachtgever, tenzij anders is overeengekomen. Met Support is gerechtigd deze rechten indien mogelijk zelf in te trekken of aan haar toegewezen accounts zelf te deactiveren als Opdrachtgever verzuimt tijdig deze rechten in te trekken of de accounts te

deactiveren. Met Support zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte brengen. Met Support is niet aansprakelijk voor eventuele schade die volgt uit het intrekken van de aan haar toegewezen rechten of het deactiveren van een aan haar toegewezen account. Opdrachtgever dient te allen tijde zelf toegang tot de betreffende accounts, tools of software te waarborgen.

- 6.10 Met Support zal nimmer gehouden zijn werkzaamheden uit te voeren die in strijd zijn of kunnen komen met haar professionaliteit, haar persoonlijke normen en waarden, een recht van derden, een wettelijke plicht of hetgeen in het maatschappelijk verkeer betaamt.

Artikel 7 - Inschakelen van derden

- 7.1 Met Support heeft het recht om werkzaamheden te laten verrichten door derden, goederen van derden te betrekken, en de overeenkomst geheel of gedeeltelijk door derden te laten verrichten, zonder kennisgeving aan Opdrachtgever, tenzij anders is overeengekomen.
- 7.2 Met Support mag zich bij de uitvoering van de opdracht laten vervangen. Met Support blijft ook tijdens de vervanging verantwoordelijk voor de kwaliteit van het werk en het nakomen van de afspraken.
- 7.3 Met Support kan namens Opdrachtgever offertes aanvragen bij derden. Indien Met Support op verzoek van Opdrachtgever een begroting opstelt voor de kosten van derden, zal deze begroting slechts een indicatieve strekking hebben.
- 7.4 Wanneer Met Support van Opdrachtgever de opdracht krijgt om in samenwerking met een derde partij de overeenkomst of een gedeelte daarvan uit te voeren is Met Support gerechtigd om zonder opgaaf van redenen de samenwerking te weigeren.
- 7.5 Indien Met Support tezamen met een derde partij de opdracht ontvangt is Met Support bij een tekortkoming in de nakoming niet voor het geheel aansprakelijk. Met Support is niet aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht en de daarbij behorende werkzaamheden van de derde partij.

Artikel 8 - Wijziging van de overeenkomst

- 8.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen Partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan.
- 8.2 Indien een maandelijks minimumaantal werkuren, vast aantal werkuren of vast pakket aan werkzaamheden is overeengekomen, kunnen Partijen dit aantal werkuren of de omvang van het pakket aan

werkzaamheden in onderling overleg schriftelijk of per e-mail verlagen, ten minste één maand voorafgaand aan de maand waarin het lagere aantal uren of waarin de afname van de omvang van het pakket aan werkzaamheden in dient te gaan. Een toename van het aantal uren of een toename van de omvang van het pakket aan werkzaamheden kan in overleg per direct ingaan, indien dit schriftelijk of per e-mail is overeengekomen.

- 8.3 Indien Partijen overeenkomen dat de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst wordt gewijzigd kan dit kwalitatieve en/of kwantitatieve consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Partijen lichten elkaar hierover zoveel als mogelijk van tevoren in.
- 8.4 Wijzigingen van of aanvullingen op de overeenkomst kunnen van invloed zijn op de oorspronkelijk overeengekomen termijn van uitvoering. Partijen brengen elkaar hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
- 8.5 Wijzigingen van of aanvullingen op de overeenkomst kunnen financiële consequenties hebben. Indien een vaste prijs is overeengekomen, zal Met Support daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van de oorspronkelijk overeengekomen prijs tot gevolg heeft.
- 8.6 Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Met Support een verzoek tot wijziging of aanvulling van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht gevolgen zou kunnen hebben voor de te verrichten werkzaamheden.
- 8.7 Eventuele wijzigingen van de bedrijfsgegevens van Opdrachtgever, waaronder de bedrijfsnaam, het vestigingsadres en het factuuradres, dienen door Opdrachtgever daaraan voorafgaand zo tijdig mogelijk schriftelijk of per e-mail aan Met Support medegedeeld te worden.

Artikel 9 - Annulering vóór aanvangsdatum

- 9.1 Indien Opdrachtgever een tot stand gekomen overeenkomst geheel of gedeeltelijk annuleert vóór de aanvangsdatum van de overeenkomst, dan zullen alle kosten die Met Support reeds heeft gemaakt ter voorbereiding van de uitvoering van de overeenkomst, waaronder bestelde of gereedgemaakte zaken en voorbereidingsuren, aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 9.2 Indien Opdrachtgever een tot stand gekomen overeenkomst geheel of gedeeltelijk annuleert vóór de aanvangsdatum van de overeenkomst, dan worden annuleringskosten aan Opdrachtgever in rekening gebracht. De annuleringskosten bedragen: 25% van

de overeengekomen projectprijs, of 25% van de arbeidsuren die voor de uitvoering van de eerstvolgende maand van de overeenkomst waren gereserveerd maal het uurtarief van Met Support, met een minimum van €100,-, tenzij anders is overeengekomen.

- 9.3 Annulering van de overeenkomst dient schriftelijk of per e-mail te geschieden.

Artikel 10 - Tussentijdse opzegging

- 10.1 Partijen kunnen een overeenkomst voor onbepaalde tijd te allen tijde tussentijds opzeggen. Een overeenkomst voor bepaalde tijd kan door Partijen tussentijds worden opgezegd, tenzij anders is overeengekomen.
- 10.2 Bij opzegging van de overeenkomst geldt een opzegtermijn van 1 maand, tenzij anders is overeengekomen.
- 10.3 Tussentijdse opzegging dient schriftelijk of per e-mail te geschieden.
- 10.4 Alle kosten die reeds zijn gemaakt en werkzaamheden die reeds zijn uitgevoerd, tot het moment van de beëindiging van de overeenkomst, worden aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
- 10.5 Indien wordt overeengekomen dat een overeenkomst voor bepaalde tijd niet tussentijds opgezegd kan worden, is Met Support gerechtigd de volledige pakketprijs of alle overeengekomen arbeidsuren aan Opdrachtgever in rekening te brengen als Opdrachtgever tussentijds de overeenkomst voor bepaalde tijd geheel of gedeeltelijk opzegt.

Artikel 11 - Opschorting en ontbinding

- 11.1 Met Support is bevoegd terstond en met directe ingang de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, zonder enige verplichting voor Met Support tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, indien:
 - a) Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
 - b) na het sluiten van de overeenkomst Met Support ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
 - c) door gedragingen of vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van Met Support kan worden gevergd dat zij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen;
 - d) er sprake is van faillissement, van (aanvraag van) surséance van betaling, van stillegging of liquidatie van de onderneming, van beslaglegging ten laste

van Opdrachtgever, van schuldsanering of van een andere omstandigheid waardoor Opdrachtgever niet vrijelijk over zijn/haar vermogen kan beschikken;

- e) zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Met Support kan worden gevergd.

- 11.2 Ontbinding van de overeenkomst dient schriftelijk of per e-mail te geschieden.
- 11.3 Alle kosten die reeds zijn gemaakt en werkzaamheden die reeds zijn uitgevoerd, tot het moment van de ontbinding van de overeenkomst, worden aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
- 11.4 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Met Support op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Met Support de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.
- 11.5 In geval van ontbinding van de overeenkomst door Met Support wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen door Opdrachtgever, dient Opdrachtgever, naast de in lid 3 genoemde kosten, tevens een schadevergoeding en/of schadeloosstelling te betalen. Deze schadevergoeding en/of schadeloosstelling zal tenminste de kosten voortvloeiend uit de door Met Support op eigen naam voor de vervulling van de opdracht aangegane verbintenissen met derden omvatten.

Artikel 12 - Facturatie en betaling

- 12.1 Uitgevoerde werkzaamheden kunnen maandelijks achteraf op basis van een abonnement, maandelijks achteraf op basis van nacalculatie, vooraf op basis van een strippenkaart, of op een andere nader overeen te komen wijze, gefactureerd worden. Ongebruikte uren of diensten die binnen een abonnement vallen kunnen niet gecrediteerd worden of meegenomen worden naar de volgende maand, tenzij anders is overeengekomen. Strippenkaarten hebben een geldigheidsduur van maximaal 1 jaar, tenzij anders is overeengekomen.
- 12.2 Facturen moeten binnen 14 dagen na factuurdatum worden betaald, tenzij anders is overeengekomen.
- 12.3 Betalingen geschieden, zonder enig beroep op opschorting, verrekening of korting, door betaling van het verschuldigde bedrag via overschrijving op het door Met Support opgegeven bankrekeningnummer, of op een andere door Met Support aangegeven wijze, tenzij anders is overeengekomen.

12.4 Indien Opdrachtgever de factuur niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, dan is Opdrachtgever van rechtswege, zonder nadere aanmaning, sommatie of ingebrekestelling, in verzuim. Vanaf dat moment is Opdrachtgever tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag naast de hoofdsom tevens wettelijke (handels)rente verschuldigd aan Met Support. Alle kosten met betrekking tot invordering, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, zijn voor rekening van Opdrachtgever. Deze kosten worden gesteld op tenminste 15% van de verschuldigde hoofdsom met een minimum van €100,-.

12.5 Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken in de eerste plaats ter voldoening van alle verschuldigde kosten en rente en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs als Opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betalingen aanwijst.

12.6 In geval van faillissement, van (aanvraag van) surséance van betaling, van stillegging of liquidatie van de onderneming, van beslaglegging ten laste van Opdrachtgever, van schuldsanering of van een andere omstandigheid waardoor Opdrachtgever niet vrijelijk over zijn/haar vermogen kan beschikken, zijn alle vorderingen van Met Support op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 13 - Aansprakelijkheid

13.1 Met Support is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij deze schade direct het gevolg is van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst, van opzet of van grove schuld zijdens Met Support.

13.2 Met Support is nimmer aansprakelijk voor schade, van welke aard of uit welke hoofde ook, die direct of indirect is ontstaan:

- a) doordat Opdrachtgever onjuiste of onvolledige materialen, gegevens of stukken heeft aangeleverd;
- b) doordat Opdrachtgever benodigde materialen, gegevens of stukken niet of niet tijdig heeft aangeleverd;
- c) doordat Met Support niet de juiste rechten of licenties heeft verkregen voor het gebruik van door Opdrachtgever aangeleverde materialen, gegevens of stukken;
- d) doordat Met Support niet de juiste toestemming heeft verkregen volgens de AVG en overige wettelijke vereisten waar Opdrachtgever aan dient te voldoen;
- e) doordat Opdrachtgever heeft nagelaten kopieën van door Opdrachtgever verstrekte gegevens of

stukken onder zich te houden tot de opdracht is vervuld en deze schade bij het bestaan van deze kopieën niet was opgetreden;

- f) doordat de uit de werkzaamheden voortvloeiende resultaten niet voldoen aan de verwachtingen van Opdrachtgever;
- g) door enig handelen of nalaten door Opdrachtgever naar aanleiding van een door Met Support gegeven advies;
- h) door het opvolgen van aan Met Support gerichte instructies van Opdrachtgever of doordat instructies van Opdrachtgever dubbelzinnig, gebrekkig of onvolledig zijn;
- i) door handelen of nalatigheid van Opdrachtgever, diens ondergeschikten, dan wel andere personen, die door of vanwege de Opdrachtgever te werk zijn gesteld;
- j) door dataverlies of ongeautoriseerde toegang tot bedrijfsmiddelen indien Opdrachtgever niet heeft gezorgd voor voldoende beveiliging van de bedrijfsmiddelen en de data, onder andere door adequate toegangsbeveiliging en door het maken van afdoende back-ups;
- k) door het niet of niet deugdelijk functioneren van apparatuur, programmatuur, software, gegevensbestanden, registers, internet- en communicatieverbindingen of andere zaken;
- l) verminking, verlies of diefstal van gegevens of gegevensbestanden ten gevolge van verzending of opslag daarvan via telecommunicatie, waaronder internet, e-mail, websitehosting en cloudopslag;
- m) door (online) diensten, software of tools van derde partijen.

13.3 Opdrachtgever blijft te allen tijde eindverantwoordelijke voor de door Met Support uitgevoerde werkzaamheden.

13.4 Met Support is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard of uit welke hoofde ook, die direct of indirect is ontstaan door eventuele fouten of tekortkomingen van door Met Support ingeschakelde derden. Indien dit zich voordoet dient Opdrachtgever deze ingeschakelde derden zelf aansprakelijk te stellen en eventueel geleden schade op deze derden te verhalen.

13.5 Met Support is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade. Onder gevolgschade wordt in ieder geval verstaan: kosten gemaakt ter voorkoming of vaststelling van gevolgschade, gederfde omzet, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies of beschadiging van data, vertragingsschade, afbreuk aan goodwill en reputatieschade, schade door bedrijfsstagnatie,

productieschade, rente en (gerechtelijke) kosten voor derden en opgelegde boetes.

13.6 Indien en voor zover Met Support aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Met Support beperkt tot het bedrag dat in het voorkomende geval door de eventuele afgesloten (beroeps)aansprakelijkheids-verzekering(en) wordt uitgekeerd, vermeerderd met het geldende eigen risico volgens de desbetreffende polis.

13.7 Indien er geen verzekering is afgesloten of er, in enig geval, om welke reden dan ook, geen verzekeringsuitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het factuurbedrag, althans tot dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, met een absoluut maximum van €5.000,-.

13.8 Opdrachtgever dient een vordering tot vergoeding van schade zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 kalenderdagen nadat Opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken, schriftelijk of per e-mail in te dienen bij Met Support. Indien de vordering later wordt ingediend, vervalt het recht op schadevergoeding. Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt in elk geval na 12 maanden na het ontstaan van de schade.

Artikel 14 - Overmacht

14.1 Een tekortkoming van Met Support in de nakoming van enige verplichting jegens Opdrachtgever kan niet aan Met Support worden toegerekend indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.

14.2 Onder overmacht wordt verstaan alle voorziene of niet-voorziene van buitenkomende oorzaken waarop Met Support geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Met Support niet in staat is haar verplichtingen na te komen;

14.3 Onder overmacht wordt mede begrepen de volgende niet-limitatieve opsomming:

- a) hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen en overheidsmaatregelen;
- b) wanprestaties en fouten in software of (online) diensten van toeleveranciers of andere derden;
- c) stroomstoringen, storingen in de verbindingen van en met het internet, computervirussen of computervredebreuk door derden en defecten aan machines of installaties;
- d) stakingen, werkonderbrekingen, oproep, molest, verkeersstoring, diefstal en stagnatie in de

aanvoer van of rantsoenering van grond-, hulp- en brandstoffen;

- e) slechte weersomstandigheden, natuurrampen, waterschade, brand en ongevallen;
- f) rampen, oorlog en oorlogsdreiging, een pandemie, een epidemie, ziekte en overlijden;
- g) iedere omstandigheid of gebeurtenis ten gevolge waarvan nakoming door Met Support zodanig bezwaarlijk of kostbaar is geworden in vergelijking met de omstandigheid ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst dat nakoming in redelijkheid niet meer van Met Support kan worden verlangd.

14.4 Met Support heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat Met Support haar verplichting jegens Opdrachtgever had moeten nakomen.

14.5 Met Support kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, hebben Partijen het recht de overeenkomst, schriftelijk of per e-mail, geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij, ook niet als Met Support als gevolg van de overmachtstoestand enig voordeel geniet.

14.6 Als Met Support ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen jegens Opdrachtgever inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, heeft Met Support het recht om het reeds nagekomen of het na te komen gedeelte apart in rekening te brengen, als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 15 - Intellectueel eigendom

15.1 Met Support behoudt alle intellectuele eigendomsrechten op alle, zowel voorlopige als definitieve, teksten, geschriften, concepten, ontwerpen, tekeningen, schetsen, afbeeldingen, logo's, e.d., hierna te noemen "het werk", die Met Support in het kader van de overeenkomst heeft vervaardigd, tenzij anders is overeengekomen.

15.2 Met Support verleent aan Opdrachtgever voor de overeengekomen doelen een beperkt, niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht tot gebruik van het werk en de intellectuele eigendomsrechten die berusten op het werk. Deze licentie geldt slechts nadat Opdrachtgever aan alle financiële verplichtingen jegens Met Support heeft voldaan.

15.3 Indien Met Support toestemming geeft aan Opdrachtgever om het werk te gebruiken voor andere doelen dan de bij het aangaan van de overeenkomst

overeengekomen doelen, kan Met Support daar een vergoeding voor vragen of daar andere voorwaarden aan verbinden.

15.4 Het werk en de intellectuele eigendomsrechten die berusten op het werk mogen niet zonder schriftelijke toestemming van Met Support worden verkocht, gekopieerd, aan derden worden getoond of geleverd of op andere wijze worden gebruikt, buiten de licentie of overeengekomen doelen. Het is Opdrachtgever ook niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in het werk, tenzij anders is overeengekomen.

15.5 Oplevering van het werk leidt niet automatisch tot overdracht van auteursrechten in de zin van de Auteurswet, tenzij anders is overeengekomen.

15.6 Opdrachtgever dient, wanneer Met Support dit verzoekt, de (bedrijfs)naam van Met Support te vermelden bij werk dat Met Support in het kader van de overeenkomst heeft vervaardigd.

15.7 Met Support heeft het recht de door de uitvoering van de overeenkomst aan haar zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, zolang hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever wordt gedeeld met derden.

15.8 Met Support heeft het recht om het in het kader van de overeenkomst vervaardigde werk te gebruiken voor eigen doelen, waaronder promotiedoelen, zonder dat daarvoor enige vergoeding aan Opdrachtgever verschuldigd is. Met Support mag de naam, het logo en/of een link naar de website van Opdrachtgever op haar website of op andere onlinekanalen plaatsen, tenzij Opdrachtgever hier bezwaar tegen heeft.

15.9 Opdrachtgever vrijwaart Met Support tegen alle aanspraken van derden c.q. voor de directe en indirecte gevolgen, zowel financiële als andere, voortvloeiende uit inbreuk op wettelijke voorschriften en/of inbreuk op portretrecht of intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde materialen, gegevens of stukken, die worden gebruikt bij de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 16 - Geheimhouding

16.1 Partijen houden alle vertrouwelijke informatie geheim die zij, in welke vorm dan ook, van de andere partij ontvangen en waarvan Partijen weten of redelijkerwijs kunnen vermoeden dat deze geheim of vertrouwelijk is, dan wel informatie waarvan Partijen kunnen verwachten dat de verspreiding daarvan de andere partij schade kan berokkenen.

16.2 Indien niet uit de aard van de door Opdrachtgever verstrekte vertrouwelijke informatie blijkt dat deze een vertrouwelijk karakter heeft, dient Opdrachtgever

het vertrouwelijke karakter van de informatie uitdrukkelijk aan Met Support mede te delen of de informatie te voorzien van een duidelijk opschrift of andere aanduiding waarmee het vertrouwelijke karakter van de informatie kenbaar wordt gemaakt.

16.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de inhoud van adviezen, suggesties, ideeën, uitleg, begeleiding of andere schriftelijke uitingen van Met Support en daarbij behorende middelen, zoals templates, inloggegevens en documenten zonder voorafgaande toestemming van Met Support aan derden ter beschikking te stellen, tenzij de noodzaak of toestemming hiervan rechtstreeks uit de overeenkomst voortvloeit.

16.4 De in het eerste lid van dit artikel genoemde geheimhoudingsplicht geldt niet indien:

- a) een informatieplicht volgt uit een rechterlijke uitspraak, uit wettelijke- of beroepsregelingen of uit andere nationale of internationale regelgeving met vergelijkbare strekking;
- b) Met Support voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure, waarbij de informatie van belang kan zijn;
- c) Opdrachtgever Met Support van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven;
- d) de informatie al openbaar was op het moment dat Met Support deze informatie ontving of daarna openbaar is geworden zonder een schending door Met Support van een op haar rustende geheimhoudingsplicht;
- e) Met Support kan bewijzen dat deze informatie al in haar bezit was op het moment van verstrekken door Opdrachtgever;
- f) Met Support informatie van een derde heeft ontvangen waarbij deze derde gerechtigd was deze informatie aan Met Support te verstrekken.

16.5 Indien een in het vierde lid van dit artikel opgesomde situatie zich voordoet is Met Support niet gehouden tot enige schadevergoeding of schadeloosstelling en is Opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade die hierdoor is ontstaan.

16.6 Deze geheimhoudingsplicht geldt voor de duur van de overeenkomst en voor een periode van 3 jaar na afloop daarvan.

Artikel 17 - AVG en privacy

17.1 Eventuele door Opdrachtgever aan Met Support verstrekte persoonsgegevens worden uitsluitend door Met Support verwerkt op de met Opdrachtgever overeengekomen wijze en voor de door Opdrachtgever bepaalde doelen zoals vastgelegd in een verwerkersovereenkomst. De verwerking vindt

plaats volgens instructies van Opdrachtgever en onder diens verantwoordelijkheid.

17.2 Ieder verzoek tot inzage, rectificatie, of verwijdering van persoonsgegevens, beperking van de verwerking, overdraagbaarheid van gegevens of bezwaar, en dergelijke dat Met Support bereikt, stuurt Met Support direct door aan Opdrachtgever. Met Support zal deze niet zelfstandig afwikkelen, tenzij anders is overeengekomen.

17.3 Met Support zal de persoonsgegevens niet aan derden verstrekken, tenzij dit gebeurt in opdracht van Opdrachtgever of wanneer dit noodzakelijk is om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

17.4 Partijen zullen passende technische en organisatorische maatregelen treffen, om de veiligheid van de persoonsgegevens te kunnen waarborgen.

17.5 Indien zich een datalek voordoet zal Met Support Opdrachtgever zo snel mogelijk na de ontdekking ervan op de hoogte brengen. Met Support verleent Opdrachtgever alle noodzakelijke medewerking zodat de omvang en gevolgen van het datalek beoordeeld kunnen worden en zodat Opdrachtgever kan voldoen aan de eventuele meldplicht datalekken richting de Autoriteit Persoonsgegevens en aan de informatieplicht richting betrokkenen. Opdrachtgever vrijwaart Met Support voor alle aansprakelijkheden en schadevergoedingen in het kader van datalekken.

17.6 Opdrachtgever staat ervoor in dat de verwerking van persoonsgegevens op basis van de overeenkomst rechtmatig is en geen inbreuk maakt op de rechten van betrokkene(n). Met Support is niet verantwoordelijk voor schade als gevolg van schendingen van enige wet- of regelgeving door Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart Met Support voor aanspraken van derden en door Met Support gemaakte kosten als gevolg van dergelijke schendingen.

17.7 Met Support zal de persoonsgegevens van Opdrachtgever uitsluitend en alleen gebruiken in het kader van de uitvoering van de overeenkomst of het afhandelen van een klacht.

17.8 Met Support verwerkt de persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER), tenzij anders is overeengekomen.

Artikel 18 - Niet-overname personeel

18.1 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om medewerkers van Met Support, medewerkers van ondernemingen waarop Met Support een beroep heeft gedaan in het kader van de overeenkomst, of derden die door Met Support zijn ingehuurd in het kader van de overeenkomst, in te huren, een

arbeidsovereenkomst aan te bieden, in dienst te nemen of anderszins direct of indirect voor zich te laten werken, tenzij anders is overeengekomen.

- 18.2 Dit verbod geldt gedurende de looptijd van de overeenkomst en gedurende een periode van 12 maanden na beëindiging daarvan.
- 18.3 Indien Met Support toestemming geeft aan Opdrachtgever om af te wijken van dit verbod, kan Met Support daar een vergoeding voor vragen of daar andere voorwaarden aan verbinden.

Artikel 19 - Klachten

- 19.1 Opdrachtgever dient klachten dan wel reclames met betrekking tot de werkzaamheden en/of het factuurbedrag zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na (op)levering, uitvoering of het ontstaan van de klacht schriftelijk of per e-mail kenbaar te maken aan Met Support. Indien de klacht later kenbaar wordt gemaakt, vervallen alle rechten van Opdrachtgever met betrekking tot de klacht en worden de (op)geleverde of uitgevoerde werkzaamheden geacht correct te zijn uitgevoerd.
- 19.2 Klachten dienen een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Met Support in staat is hier adequaat op te reageren. Opdrachtgever dient Met Support in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken.
- 19.3 Met Support handelt de klacht binnen een redelijke termijn op een constructieve manier af en streeft ernaar binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de klacht Opdrachtgever te voorzien van een inhoudelijke reactie. Indien Met Support verwacht deze termijn niet te kunnen halen, informeert Met Support Opdrachtgever hierover.
- 19.4 Indien een klacht gegrond is zal Opdrachtgever Met Support de gelegenheid bieden om binnen een

redelijke termijn de gebreken te herstellen en/of de werkzaamheden alsnog te verrichten, tenzij dit voor Opdrachtgever inmiddels aantoonbaar zinloos is geworden en Opdrachtgever dit schriftelijk of per e-mail aan Met Support kenbaar heeft gemaakt.

- 19.5 Indien een klacht gegrond is en Opdrachtgever aannemelijk heeft gemaakt dat de klacht te wijten is aan gebrekkige uitvoering van de overeenkomst aan de kant van Met Support en deze gebreken voor rekening komen van Met Support, heeft Opdrachtgever geen recht op ontbinding van de overeenkomst of op enige schadevergoeding of schadeloosstelling.
- 19.6 De kosten voor het herstellen van de gebreken en/of het uitvoeren van werkzaamheden worden volledig bij Opdrachtgever in rekening gebracht, volgens de alsdan gebruikelijke prijzen en tarieven, tenzij Opdrachtgever aannemelijk heeft gemaakt dat de klacht te wijten is aan gebrekkige uitvoering van de overeenkomst aan de kant van Met Support.
- 19.7 Ingediende klachten schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.

Artikel 20 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 20.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Met Support partij is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook indien de overeenkomst geheel of gedeeltelijk in het buitenland wordt uitgevoerd of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van andere internationale regelingen wordt uitgesloten.
- 20.2 Alle geschillen ter zake van overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Met Support worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Met Support gevestigd is en/of kantoor houdt.

Op deze algemene voorwaarden rust auteursrecht. Het is niet toegestaan om (delen van) deze algemene voorwaarden te kopiëren, over te nemen of te verspreiden zonder toestemming van de auteur.