

## Algemene voorwaarden Mega Support B.V.

### Inhoudsopgave

<b>ARTIKEL 1 – BEGRIPPEN</b> .....	<b>2</b>
<b>ARTIKEL 2 – TOEPASSELIJKHEID</b> .....	<b>2</b>
<b>ARTIKEL 3 – HET AANBOD</b> .....	<b>3</b>
<b>ARTIKEL 4 - TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST</b> .....	<b>3</b>
<b>ARTIKEL 5 – DUUR VAN DE OVEREENKOMST</b> .....	<b>4</b>
<b>ARTIKEL 6 - UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST</b> .....	<b>4</b>
<b>ARTIKEL 7 - MEERWERK EN WIJZIGINGEN</b> .....	<b>5</b>
<b>ARTIKEL 8 – PRIJZEN EN BETALING</b> .....	<b>5</b>
<b>ARTIKEL 10 – GEGEVENS VAN OPDRACHTGEVER</b> .....	<b>6</b>
<b>ARTIKEL 11 – (OP)LEVERING</b> .....	<b>6</b>
<b>ARTIKEL 12 – VERPLICHTINGEN VAN OPDRACHTGEVER</b> .....	<b>7</b>
<b>ARTIKEL 13 – INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN</b> .....	<b>7</b>
<b>ARTIKEL 14 – RECLAMES EN KLACHTEN</b> .....	<b>7</b>
<b>ARTIKEL 15 – AANSPRAKELIJKHEID</b> .....	<b>8</b>
<b>ARTIKEL 16 – VRIJWARING</b> .....	<b>8</b>
<b>ARTIKEL 23 – PRIVACY, GEGEVENSVERWERKING EN BEVEILIGING</b> .....	<b>10</b>
<b>ARTIKEL 24 – KLACHTEN</b> .....	<b>10</b>
<b>ARTIKEL 24 – TOEPASSELIJK RECHT</b> .....	<b>10</b>
<b>ARTIKEL 25 – ALGEMENE GEGEVENS MEGA SUPPORT</b> .....	<b>10</b>

### Artikel 1 – Begrippen

- 1.1 In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 1.2 Onder Mega Support B.V. wordt tevens verstaan haar werknemers.
- 1.3 **Bedrijf:** de natuurlijke of rechtspersoon die handelt in uitoefening van beroep of bedrijf.
- 1.4 **Consument:** natuurlijk persoon die niet handelt in uitoefening van zijn beroep of bedrijf.
- 1.5 **Opdrachtgever:** het Bedrijf of de Consument die een overeenkomst (op afstand) aangaat met Dienstverlener cq. aannemer van werk.
- 1.6 **Dienstverlener:** de aanbieder van producten en/ of diensten aan Opdrachtgever, hierna: Mega Support.
- 1.7 **Aanbod:** ieder schriftelijk aanbod aan Opdrachtgever tot het leveren van producten en/ of diensten door Dienstverlener.
- 1.8 **Producten en Diensten:** Onder 'Producten en/of diensten' zoals genoemd in deze algemene voorwaarden wordt verstaan:
  - 1.8.1 **Legal:** Juridische dienstverlening en advisering met betrekking tot diverse rechtsgebieden.
  - 1.8.2 **Werving & Selectie:** Diensten gericht op het identificeren, aantrekken en selecteren van geschikte kandidaten voor een bepaalde functie of rol binnen een organisatie.
  - 1.8.3 **Marketing & Social media:** Diensten gericht op het promoten van een merk, product of dienst via diverse marketingkanalen, waaronder sociale media platforms.
  - 1.8.4 **Training & coaching:** Persoonlijke en professionele ontwikkelingsprogramma's, trainingen en coaching sessies om individuen of groepen te ondersteunen in hun groei en ontwikkeling.
  - 1.8.5 **Teambuilding:** Activiteiten en programma's ontworpen om de samenwerking, communicatie en cohesie binnen teams te verbeteren.
  - 1.8.6 **Bedrijfstransformatie:** Diensten gericht op het begeleiden van organisaties bij veranderingsprocessen, herstructurering en andere transformatie-initiatieven.
  - 1.8.7 **Finance:** Financiële dienstverlening en advisering, waaronder boekhouding, financiële planning en analyse.
  - 1.8.8 **Personeelszaken:** Diensten gericht op het beheer en de ontwikkeling van personeel, waaronder HR-beleid, werving, onboarding en andere personeel gerelateerde zaken.
  - 1.8.9 **Noodopvang/ flex housing:** Tijdelijke huisvestingsoplossingen en diensten voor individuen of groepen in noodsituaties of bij flexibele huisvestingsbehoeften.
- 1.9 **Opdracht:** de uitvoering en/ of levering van de producten en diensten van Mega Support aan Opdrachtgever.
- 1.10 **Werkzaamheden:** alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven of die door Mega Support B.V. uit anderen hoofde worden verricht, dit alles in de ruimste zin van het woord en in ieder geval omvattende de werkzaamheden zoals vermeld in de Overeenkomst c.q. alle Werkzaamheden die aan de gegeven opdracht dienstig kunnen zijn;
- 1.11 **Overeenkomst:** de overeenkomst waartoe Opdrachtgever opdracht heeft gegeven en op basis waarvan Mega Support B.V. werkzaamheden zal verrichten tegen betaling door Opdrachtgever.
- 1.12 **Website:** de website die Mega Support gebruikt is [www.megasupport.nl](http://www.megasupport.nl)

### Artikel 2 – Toepasselijkheid

- 2.1 In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 2.2 Voordat een overeenkomst (op afstand) wordt gesloten, krijgt Opdrachtgever de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Mega Support aan Opdrachtgever aangeven op welke wijze Opdrachtgever de algemene voorwaarden kan inzien, welke in elk geval op de website van Mega Support gepubliceerd zijn, zodat Opdrachtgever deze algemene voorwaarden eenvoudig kan opslaan op een duurzame gegevensdrager.
- 2.3 Afwijking van deze algemene voorwaarden is in beginsel niet mogelijk. In uitzonderlijke situaties kan van de algemene voorwaarden worden afgeweken als dit expliciet en schriftelijk met Mega Support is overeengekomen. In het geval deze algemene voorwaarden en de opdrachtbevestiging onderling tegenstrijdige voorwaarden bevatten, gelden in de opdrachtbevestiging opgenomen voorwaarden.
- 2.4 Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.
- 2.5 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- en/of andere (algemene) voorwaarden van Opdrachtgever, worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.6 Indien één of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand en zal de nietige/



vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.

- 2.7 Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van de algemene voorwaarden.
- 2.8 De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.
- 2.9 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op: alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten, hoe dan ook genaamd, waarbij Mega Support zich zal verbinden om werkzaamheden te verrichten voor Opdrachtgever, evenals op alle daaruit voor Mega Support voortvloeiende werkzaamheden.

### *Artikel 3 – Het aanbod*

- 3.1 Alle door Mega Support gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het aanbod vermeld.
- 3.2 Mega Support is slechts aan een aanbod gebonden indien de aanvaarding hiervan door Opdrachtgever schriftelijk binnen de gestelde termijn in de opdracht is bevestigd. Niettemin heeft Mega Support het recht een overeenkomst met een potentiële Opdrachtgever om een voor Mega Support gegronde reden te weigeren.
- 3.3 Een aanbod vervalt indien het product en/ of dienst waarop het Aanbod betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is. Het aanbod kan in overeenstemming met Opdrachtgever aangepast worden.
- 3.4 Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en diensten. De beschrijving is dusdanig gedetailleerd zodat Opdrachtgever in staat is om een goede beoordeling van het aanbod te maken. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod kunnen Mega Support niet binden. Eventuele afbeeldingen en specifieke gegevens (waaronder verstaan maar niet beperkt tot getoonde en/of verstrekte modellen, voorbeelden van de bescheiden alsmede opgaven van kleuren, capaciteiten, functionaliteiten, afmetingen en andere omschrijvingen in brochures, promotiemateriaal en de website) in het aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de overeenkomst.
- 3.5 Indien het aanbod is gebaseerd op door Opdrachtgever verstrekte gegevens en deze gegevens onvolledig en/of onjuist blijken te zijn, of deze gegevens naderhand wijzigingen, heeft Mega Support het recht om de in het aanbod vermelde tarieven, levertermijnen en/of prijzen aan te passen. Opdrachtgever is verplicht de gewijzigde omstandigheden te accepteren en te voldoen aan de gestelde betalingsverplichtingen.
- 3.6 Indien aanvaarding afwijkt van het Aanbod, is Mega Support niet gebonden. De overeenkomst komt niet tot stand overeenkomstig de afwijkende aanvaarding, tenzij Mega Support expliciet anders overeenkomt.
- 3.7 Levertijden in het aanbod van Mega Support zijn indicatief en geven de Opdrachtgever bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 3.8 Een samengestelde prijsopgave verplicht Mega Support niet tot levering van een deel van de in de aanbieding of offerte begrepen zaken tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- 3.9 Het aanbod is niet automatisch van toepassing op vervolgoopdrachten. Een samengestelde prijsopgave verplicht Mega Support niet tot levering van een deel van de in de aanbieding of offerte begrepen zaken tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

### *Artikel 4 - Totstandkoming van de overeenkomst*

- 4.1 De overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod van Mega Support heeft aanvaard.
- 4.2 Indien Opdrachtgever het Aanbod heeft aanvaard door een opdracht te geven aan Mega Support, zal Mega Support de opdracht van Opdrachtgever schriftelijk (per e-mail) bevestigen. Elk aanbod is maximaal 4 weken geldig, daarna kan Mega Support niet meer aan een Aanbod gehouden worden. Hiervan kan uitdrukkelijk worden afgeweken in het gedane Aanbod door Mega Support.
- 4.3 Mega Support is niet gehouden aan een Aanbod indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Opdrachtgever geen rechten ontleen.
- 4.4 Een Aanbod is slechts geldig indien dat schriftelijk wordt gedaan door Mega Support aan Opdrachtgever.
- 4.5 Het herroepingsrecht is niet van toepassing indien binnen 14 dagen na de totstandkoming van de overeenkomst werkzaamheden worden uitgevoerd.
- 4.6 Mega Support is gerechtigd om de overeenkomst te ontbinden indien Mega Support het vermoeden heeft dat Opdrachtgever niet kan voldoen aan zijn (financiële) verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst.



- 4.7 Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan Mega Support ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn.

#### *Artikel 5 – Duur van de overeenkomst*

- 5.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de inhoud, aard of strekking van de verleende opdracht voortvloeit dat deze voor een bepaalde tijd is aangegaan.
- 5.2 Opdrachtgever en Mega Support kunnen de Overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen beëindiging of beëindiging op een dergelijke termijn verzetten.
- 5.3 Mega Support behoudt in alle gevallen van (tussentijdse) ontbinding aanspraak op betaling van de declaraties voor door haar tot dan toe verrichte Werkzaamheden, waarbij Mega Support na ontvangst van de betaling aan de Opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte Werkzaamheden ter beschikking stelt.
- 5.4 Indien tot (tussentijdse) ontbinding is overgegaan door Opdrachtgever, heeft Mega Support recht op vergoeding van het aan zijn zijde ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies, alsmede van additionele kosten die Mega Support redelijkerwijs heeft moeten maken of moet maken ten gevolge van de vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst (zoals onder meer kosten met betrekking tot eventuele onderaanneming), tenzij er feiten en omstandigheden aan de ontbinding ten grondslag liggen die aan Mega Support zijn toe te rekenen.
- 5.5 Indien tot (tussentijdse) opzegging of ontbinding is overgegaan door Mega Support, heeft Opdrachtgever recht op medewerking van Mega Support bij overdracht van Werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan die opzegging ten grondslag liggen die aan Opdrachtgever zijn toe te rekenen. Voor zover deze overdracht van de Werkzaamheden voor Mega Support extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
- 5.6 Bij beëindiging van de Overeenkomst dient ieder der partijen alle in haar bezit zijnde goederen, zaken en documenten die in eigendom toebehoren aan de andere partij onverwijld aan die andere partij ter hand te stellen.

#### *Artikel 6 - Uitvoering van de overeenkomst*

- 6.1 Mega Support zal zich naar beste kunnen en weten inspannen om het door Opdrachtgever gewenste c.q. beoogde resultaat te bereiken, het betreft echter te allen tijde slechts een inspanningsverplichting voor Mega Support en geen resultaatsverplichting.
- 6.2 Indien voornoemd resultaat uitblijft, ontslaat dit Opdrachtgever derhalve niet van zijn verplichtingen jegens Mega Support, met uitzondering van eventuele verplichtingen die door Partijen uitdrukkelijk gekoppeld zijn aan het bereiken van het beoogde resultaat.
- 6.3 Voor zover een goede uitvoering van de opdracht dit vereist, heeft Mega Support het recht (delen van) de Werkzaamheden door derden te laten uitvoeren. Een en ander ter beoordeling van Mega Support. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 6.4 Opdrachtgever is gehouden zijn/ haar medewerking op eerste verzoek aan Mega Support te verlenen.
- 6.5 Mega Support kan niet eerder worden verplicht om met de levering van de bescheiden c.q. de uitvoering van de Werkzaamheden te beginnen, dan nadat alle daarvoor noodzakelijke gegevens in haar bezit zijn en zij de eventueel overeengekomen (vooruit)betaling heeft ontvangen. Bij hierdoor ontstane vertragingen, zullen de opgegeven leveringstermijnen naar evenredigheid worden bijgesteld.
- 6.6 Wanneer de leveringen dan wel de Werkzaamheden door oorzaken buiten de schuld van Mega Support niet normaal of zonder onderbreking kunnen geschieden, is Mega Support gerechtigd de daaruit voortvloeiende kosten, waaronder doch niet uitsluitend extra aan de opdracht bestede uren, extra productie van stukken of extra klantbezoeken, tegen uurtarief en op basis van nacalculatie aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 6.7 Indien Mega Support c.q. de door haar ingeschakelde derden door toedoen van Opdrachtgever niet op de overeengekomen datum kan c.q. kunnen beginnen met de overeengekomen Werkzaamheden, is Mega Support gerechtigd wachturen en/of de hieruit voortvloeiende kosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 6.8 Indien Opdrachtgever uitstel wenst van de oorspronkelijk afgesproken aanvangsdatum van de uitvoering van de Overeenkomst, zal Mega Support hier alleen gevolg aan geven indien de voor deze Overeenkomst gereserveerde capaciteit elders vervangend kan worden ingezet. Indien deze capaciteit niet elders kan worden ingezet en Opdrachtgever niettemin zulk uitstel verlangt en/of bewerkstelligt, is Opdrachtgever voor de niet benutte gereserveerde capaciteit het overeengekomen honorarium verschuldigd.



- 6.9 Alle onkosten welke door Mega Support in het kader van de Overeenkomst worden gemaakt op verzoek van Opdrachtgever komen geheel voor rekening van laatstgenoemde.
- 6.10 Eventueel in de Overeenkomst bepaalde termijnen waarbinnen de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd, gelden slechts bij benadering en niet als fatale termijnen. Overschrijding van een dergelijke termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van de Overeenkomst op. Termijnen waarbinnen de werkzaamheden dienen te zijn afgerond, zijn slechts te beschouwen als fatale termijnen indien dit uitdrukkelijk en met zoveel woorden tussen Opdrachtgever en Mega Support overeengekomen zijn.

#### *Artikel 7 - Meerwerk en wijzigingen*

- 7.1 Mega Support behoudt zich het recht voor meer Werkzaamheden dan vermeld in de schriftelijke opdracht of in de opdrachtbevestiging uit te voeren en tegen uurtarief op basis van nacalculatie aan Opdrachtgever in rekening te brengen, indien deze Werkzaamheden noodzakelijk zijn voor de goede uitvoering van de opdracht.
- 7.2 Opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien Partijen tussentijds besluiten tot wijziging van aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en de daaruit voortvloeiende Werkzaamheden. Indien door toedoen van Opdrachtgever tussentijds wijzigingen ontstaan in de opdrachtuitvoering, zal Mega Support in overleg met Opdrachtgever de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen. Indien dit leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Mega Support is daarbij gerechtigd om de extra kosten voor wijziging van de opdracht aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 7.3 In afwijking van lid 1 en 2 van dit artikel zal Mega Support geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling van de opdracht het gevolg is van omstandigheden die aan Mega Support kunnen worden toegerekend.
- 7.4 De door Opdrachtgever na het verstrekken van een opdracht alsnog verlangde wijzigingen in de uitvoering daarvan, moeten door Opdrachtgever tijdig en schriftelijk aan Mega Support ter kennis zijn gebracht. Worden ze mondeling of per telefoon opgegeven, dan is het risico van de tenuitvoerlegging van de wijziging voor rekening van Opdrachtgever, tenzij deze wijzigingen schriftelijk door Mega Support zijn bevestigd.
- 7.5 Indien tijdens de uitvoering van een door Mega Support aangenomen opdracht blijkt, dat ten gevolge van aan Mega Support onbekende omstandigheden of door overmacht de opdracht niet uitvoerbaar is, heeft Mega Support het recht te vorderen, dat de opdracht zodanig wordt gewijzigd, dat de uitvoering hiervan mogelijk wordt. De ten gevolge van een dergelijke wijziging gemaakte meer of mindere kosten zullen tussen Partijen worden verrekend, terwijl Opdrachtgever gehouden is de door Mega Support reeds verrichte, maar van onnut gebleken Werkzaamheden te vergoeden.

#### *Artikel 8 – Prijzen en betaling*

- 8.1 Alle prijzen zijn in beginsel exclusief omzetbelasting (btw) en andere belastingheffingen voor zowel de consument als de zakelijke klant. Indien de Overheid wijzigingen in btw-tarief doorvoert, is Mega Support hiertoe gehouden. Wanneer Mega Support op locatie van Opdrachtgever de opdracht (deels) uitvoert, kunnen hiervoor bijkomende kosten (waaronder verstaan, maar niet beperkt tot, reis- en verblijfkosten) gerekend worden. Voor werkzaamheden die op basis van spoed of buiten kantooruren op verzoek van Opdrachtgever uitgevoerd (moeten) worden, kan een toeslag gerekend worden.
- 8.2 Het bedrag dat aan honorarium bij Opdrachtgever in rekening wordt gebracht is berekend op basis van het aantal bestede uren en/ of overeengekomen uren voorafgaand aan de overeenkomst, onder toepassing van de gebruikelijke uurtarieven van Mega Support. De uurtarieven gelden voor normale werkdagen waaronder wordt verstaan: maandag tot en met vrijdag (met uitzondering van algemeen erkende feestdagen) en voor de tussen Partijen overeengekomen tijdstippen.
- 8.3 Opdrachtgever kan geen rechten of verwachtingen ontleenen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur, of eventuele onenigheden betreffende de interpretatie van de offerte schorten de betalingsverplichting niet op.
- 8.4 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever, is Mega Support gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven (slechts) conform de voorwaarden van de overeenkomst schriftelijk aan te passen, met inachtneming van een termijn van tenminste drie maanden. Indien de prijswijziging het gevolg is van wet- of regelgeving, kan dit binnen drie maanden plaatsvinden.
- 8.5 Indien zich tussen de datum van het sluiten van de overeenkomst (of offerte) en de uitvoering hiervan voor Mega Support (kost)prijsverhogende omstandigheden voordoen als gevolg van wet- en regelgeving, prijswijzigingen bij de door Mega Support ingeschakelde derden of toeleveranciers of wijzigingen in de



prijzen van de benodigde materialen, onderdelen of valutaschommelingen is Mega Support gerechtigd de overeengekomen prijs c.q. vergoeding dienovereenkomstig te verhogen en aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

- 8.6 Opdrachtgever dient indien overeengekomen het voorschot, of het volledige bedrag te voldoen alvorens Mega Support aanvangt met haar werkzaamheden.
- 8.7 Opdrachtgever is gehouden om de diensten en/of producten van Mega Support te voldoen zoals benoemd in de overeenkomst, binnen de opgegeven betalingstermijn van maximaal 14 dagen, tenzij anders uitdrukkelijk overeengekomen.
- 8.8 Opdrachtgever dient deze kosten ineens te voldoen op het aan hem kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van Mega Support of van een nader te noemen meester. Behoudens bijzondere omstandigheden kan Opdrachtgever enkel na expliciete en schriftelijke toestemming van Mega Support een nadere termijn overeenkomen waarin het verschuldigde bedrag dient te worden betaald.
- 8.9 Indien Opdrachtgever een opdracht en/of overeenkomst binnen 14 dagen nadat deze door Mega Support is bevestigd, annuleert, krijgt Opdrachtgever het reeds betaalde bedrag volledig teruggestort, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. In elk geval dient Opdrachtgever de reeds door Mega Support gemaakte kosten te betalen indien Mega Support reeds begonnen is met de uitvoering van de overeenkomst.
- 8.10 Mega Support voorziet Opdrachtgever tevens van separate leverings- en betalingsvoorwaarden bij het uitbrengen van een offerte.

#### *Artikel 9 – Incassobeleid*

- 9.1 Wanneer Opdrachtgever niet aan zijn/ haar betalingsverplichting voldoet en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn heeft voldaan aan zijn/haar verplichting, is Opdrachtgever (indien Opdrachtgever in de uitoefening beroep of bedrijf de opdracht heeft gedaan zonder nadere ingebrekestelling) in verzuim. Consumenten ontvangen een nadere ingebrekestelling met een nieuwe betalingstermijn en indien wederom niet wordt voldaan aan de betalingsverplichting, is een Consument in verzuim.
- 9.1 Indien uitdrukkelijk overeengekomen, kan afgeweken worden van de betalingstermijn van 14 dagen. Op de offerte en/of factuur staat de uiterlijke betalingstermijn aangegeven.
- 9.1 Vanaf de datum dat Opdrachtgever in verzuim is, zal Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling de wettelijke (handels)rente verschuldigd zijn aan Mega Support. Vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening zal Opdracht ook de vergoeding voor buitengerechtelijke kosten verschuldigd zijn conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten van 1 juli 2012. In dat geval is Opdrachtgever een vergoeding verschuldigd van ten minste 15% van het openstaande bedrag, met een minimum van € 250,00.
- 9.1 Indien Mega Support meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijze noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.
- 9.1 Mega Support is gerechtigd om de door Opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. Mega Support kan een betaling weigeren indien Opdrachtgever een andere volgorde voor toerekening van betaling wenst aan te houden.

#### *Artikel 10 – Gegevens van Opdrachtgever*

- 10.1 Opdrachtgever is gehouden alle bescheiden, welke Mega Support overeenkomstig zijn oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking van Opdrachtnemer te stellen.
- 10.2 Opdrachtnemer heeft het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever aan de in het vorige lid genoemde verplichting heeft voldaan.
- 10.3 Opdrachtnemer is gerechtigd om een onderzoek naar (de identiteit van) Opdrachtgever te doen.
- 10.4 Opdrachtgever is gehouden Mega Support onverwijld te informeren over feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst van belang kunnen zijn.

#### *Artikel 11 – (Op)levering*

- 11.1 Indien Mega Support Opdrachtgever met betrekking tot de te vervaardigen bescheiden eerst een conceptversie toestuurt, zal Opdrachtgever deze conceptversie controleren en zijn op- en/of aanmerkingen



- zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van de conceptversie, aan Mega Support kenbaar maken. Indien nodig wordt het concept door Mega Support aangepast.
- 11.2 Bij overhandiging of toezending van de definitieve versie van de vervaardigde bescheiden heeft Mega Support het recht Opdrachtgever te verzoeken een exemplaar per pagina voor akkoord te paraferen, dan wel een verklaring met betrekking tot de aflevering van de afgestemde, definitieve versie voor akkoord te ondertekenen en deze akkoordverklaring binnen 5 werkdagen aan Mega Support te doen toekomen.
- 11.3 Indien Opdrachtgever niet binnen de in lid 1 en 2 gestelde termijn reageert op het verzoek van Mega Support om de stukken goed te keuren, dan wel eventuele op- en/of aanmerkingen aan Mega Support kenbaar te maken, worden de betreffende bescheiden en daarmee samenhangende Werkzaamheden geacht op de 6e dag na verzoek daartoe, stilzwijgend door Opdrachtgever akkoord te zijn bevonden.
- 11.4 Indien Mega Support Opdrachtgever schriftelijk heeft verzocht een akkoordverklaring – ongeacht op welke wijze – te tekenen, is het gebruik van de bescheiden eerst toegestaan, nadat het schriftelijke akkoord door Mega Support retour is ontvangen.
- 11.5 Ingeval Mega Support in reeds door Opdrachtgever goedgekeurde bescheiden nog wijzigingen dient aan te brengen, kan dit worden gezien als meerwerk en is Mega Support gerechtigd de hieruit voortvloeiende meerkosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 11.6 Oplevering van vervaardigde bescheiden geschiedt te allen tijde digitaal (per e-mail). Indien de Opdrachtgever een fysiek exemplaar van de bescheiden wenst te ontvangen, dan dient de Opdrachtgever hiertoe te verzoeken en is Mega Support gerechtigd hiervoor kosten in rekening te brengen.

#### *Artikel 12 – Verplichtingen van Opdrachtgever*

- 12.1 De Opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat:
- 12.1.1 de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens tijdig en in de door Mega Support gewenste vorm aan Mega Support ter beschikking worden gesteld;
- 12.1.2 de door of namens Opdrachtgever verstrekte informatie gegevens juist en volledig zijn. De Opdrachtgever vrijwaart Mega Support voor de gevolgen voortvloeiend uit het niet juist en/of onvolledig zijn van de gegevens;
- 12.1.3 de door Opdrachtgever aan Mega Support verstrekte informatiedragers, elektronische bestanden, software e.d. vrij zijn van virussen en/of defecten;
- 12.1.4 Mega Support tijdig wordt geïnformeerd over ontwikkelingen die binnen het bedrijf van de Opdrachtgever gaande zijn en relevant zijn of kunnen zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst;
- 12.1.5 Mega Support binnen een redelijke termijn voor de datum waarop volgens de Overeenkomst de Werkzaamheden een aanvang zouden nemen wordt gewaarschuwd, indien Mega Support zijn Werkzaamheden niet op het afgesproken tijdstip kan verrichten.

#### *Artikel 13 – Intellectuele eigendomsrechten*

- 13.1 Mega Support is en blijft rechthebbende op alle rechten van intellectuele eigendom die rusten op c.q. verband houden met c.q. behoren bij de door Mega Support vervaardigde werken, ongeacht of Opdrachtgever aan Mega Support een vergoeding voor het vervaardigen ervan heeft betaald. Een en ander, tenzij Partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 13.2 De uitoefening van de in het vorige lid van dit artikel vermelde rechten zijn zowel tijdens als na afloop van de uitvoering van de Overeenkomst uitdrukkelijk en uitsluitend aan Mega Support voorbehouden.
- 13.3 Door het verstrekken van werken, informatie en gegevens aan Mega Support verklaart Opdrachtgever dat geen inbreuk op het auteursrecht of enig ander intellectueel eigendomsrecht van derden wordt gemaakt en vrijwaart hij Mega Support in en buiten rechte voor alle gevolgen, zowel financiële als andere, die hieruit (kunnen) voortvloeien.

#### *Artikel 14 – Reclames en klachten*

- 14.1 De Opdrachtgever is verplicht direct bij het in ontvangst nemen van de bescheiden tot controle ervan over te gaan. Eventuele fouten, onjuistheden, onvolkomenheden e.d. die door Opdrachtgever in redelijkheid bij een eerste, zorgvuldige inspectie van de bescheiden geconstateerd kunnen worden, dienen binnen 5 werkdagen na ontvangst van de bescheiden aan Mega Support te worden gemeld gevolgd door een schriftelijke bevestiging hiervan. Overige reclames – waaronder klachten met betrekking tot de verrichte Werkzaamheden – dienen per aangetekend schrijven direct na ontdekking aan Mega Support te worden gemeld.



- 14.2 Alle gevolgen van het niet binnen de in lid 1 genoemde termijn melden van eventuele fouten, onjuistheden, onvolkomenheden e.d. zijn voor risico van Opdrachtgever.
- 14.3 De reclames c.q. klachten dienen in ieder geval binnen 30 dagen na levering c.q. na uitvoering van de Werkzaamheden schriftelijk per aangetekend schrijven aan Mega Support te worden gemeld.
- 14.4 Indien bovengemelde reclames c.q. klachten niet binnen de daar bedoelde termijnen aan Mega Support kenbaar zijn gemaakt worden de bescheiden geacht conform de Overeenkomst te zijn geleverd c.q. worden de Werkzaamheden geacht conform de Overeenkomst te zijn verricht.
- 14.5 Reclames c.q. klachten schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.
- 14.6 Indien de geleverde bescheiden na levering zijn gewijzigd of bewerkt vervalt elk recht op reclame.
- 14.7 Ingeval van terechte reclames c.q. klachten zal de schade worden afgewikkeld krachtens het bepaalde in artikel 15 van deze algemene voorwaarden.

#### *Artikel 15 – Aansprakelijkheid*

- 15.1 Mega Support kijkt zich van haar taak zoals van een kundig opdrachtnemer in haar branche mag worden verwacht, maar aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade, met inbegrip van overlijdens- en letselschade, gevolgschade, bedrijfsschade, winstdervingen en/of stagnatieschade, die het gevolg is van handelen of nalaten van Mega Support, haar personeel dan wel door haar ingeschakelde derden, tenzij dwingendrechtelijke bepalingen zich hiertegen verzetten.
- 15.2 Mega Support aanvaardt bij het uitbrengen van een offerte geen verantwoordelijkheid voor door of namens Opdrachtgever en/of derden uitgewerkte bescheiden noch voor de eventueel hierin gebruikte of verwerkte berekeningen en methodes, behoudens indien expliciet anders is overeengekomen.
- 15.3 Onverminderd het bepaalde in de overige leden van dit artikel wordt de aansprakelijkheid van Mega Support, uit welke hoofde ook, beperkt tot het factuurbedrag van de geleverde bescheiden c.q. de uitgevoerde Werkzaamheden. Indien sprake is van een duurovereenkomst met een looptijd langer dan 6 maanden, de aansprakelijkheid van Mega Support verder beperkt tot het over de laatste 6 maanden verschuldigde honorariumgedeelte.
- 15.4 Onverminderd het bepaalde in de overige leden van dit artikel is de aansprakelijkheid te allen tijde beperkt tot vergoeding van directe schade en tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur van Mega Support in het voorkomende geval te verstrekken uitkering, voor zover Mega Support hiervoor verzekerd is.
- 15.5 Bij niet-tijdige en/of niet-volledige aanlevering van gegevens door Opdrachtgever aanvaardt Mega Support geen aansprakelijkheid voor tijdige en volledige verwerking van de gegevens, noch voor de gevolgen daarvan voor Opdrachtgever.
- 15.6 Mega Support aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die het gevolg zijn van fouten in adviezen, fouten in de financiële administratie van de Opdrachtgever of bij fouten in belastingaangiften van de Opdrachtgever.
- 15.7 De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet en/of bewuste roekeloosheid van Mega Support c.q. haar leidinggevend personeel op directieniveau.

#### *Artikel 16 – Vrijwaring*

- 16.1 Opdrachtgever vrijwaart Mega Support voor mogelijke aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan Mega Support toerekenbaar is. Voorts vrijwaart de Opdrachtgever Mega Support voor aanspraken ter zake schade die voortvloeien uit fouten in door Mega Support tot stand gebrachte of aangeleverde bescheiden en welke fouten door een derde hadden moeten worden opgemerkt.
- 16.2 Opdrachtgever is gehouden om Mega Support zowel in als buiten rechte bij te staan indien Mega Support wordt aangesproken en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Indien Opdrachtgever in gebreke blijft in het nemen van adequate maatregelen, dan is Mega Support, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Mega Support en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van Opdrachtgever.

#### *Artikel 17 – Verjaringstermijn*

- 17.1 In alle gevallen is de termijn waarbinnen Mega Support tot vergoeding van schade kan worden aangesproken beperkt tot maximaal tot 6 maanden na uitvoering van de betreffende Werkzaamheden waaruit of waardoor de schade is ontstaan.



#### *Artikel 18 – Retentierecht*

18.1 Mega Support is bevoegd de afgifte van de bescheiden die zij voor Opdrachtgever in verband met de uitvoering van de Overeenkomst heeft vervaardigd, alsmede de teruggave van alle door Opdrachtgever aan Mega Support verstrekte gegevens, informatiedragers e.d., op te schorten, totdat de vorderingen ter zake van voornoemde Overeenkomst door Opdrachtgever aan Mega Support zullen zijn voldaan.

#### *Artikel 19 – Faillissement, beschikkingsonbevoegd*

19.1 Onverminderd het bepaalde in de overige artikelen van deze algemene voorwaarden is Mega Support gerechtigd de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst middels een schriftelijke verklaring aan Opdrachtgever te ontbinden, op het tijdstip waarop Opdrachtgever:

- 19.1.1 in staat van faillissement wordt verklaard of een aanvraag tot zijn faillissement is gedaan;
- 19.1.2 (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;
- 19.1.3 door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
- 19.1.4 onder curatele of onder bewind wordt gesteld;
- 19.1.5 anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot diens vermogen of delen ervan verliest.

19.2 Het in lid 1 van dit artikel bepaalde is van toepassing, tenzij de curator of de bewindvoerder de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen als boedelschuld erkent.

19.3 De Opdrachtgever is te allen tijde verplicht de curator c.q. bewindvoerder op de hoogte te stellen van de inhoud van Overeenkomst en deze algemene voorwaarden.

#### *Artikel 20 - Overmacht*

20.1 Ingeval er sprake is van overmacht aan de zijde van Opdrachtgever of van Mega Support is Mega Support gerechtigd de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst middels een schriftelijke verklaring aan Opdrachtgever te ontbinden of de nakoming van haar verplichtingen jegens Opdrachtgever voor een redelijke termijn op te schorten zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.

20.2 Onder overmacht aan de zijde van Mega Support wordt in het kader van deze algemene voorwaarden verstaan: een niet-toerekenbare tekortkoming van Mega Support, van de door haar ingeschakelde derden of toeleveranciers of een andere gewichtige reden aan de zijde van Mega Support.

20.3 Indien de overmacht situatie intreedt als de Overeenkomst reeds ten dele is uitgevoerd, is Opdrachtgever gehouden zijn verplichtingen jegens Mega Support tot aan dat moment na te komen.

20.4 Als omstandigheden waarin sprake zal zijn van overmacht zullen onder meer worden verstaan: oorlog, terrorisme, oproer, mobilisatie, binnen- en buitenlandse onlusten, overheidsmaatregelen, stakingen binnen de organisatie van Mega Support en/of van Opdrachtgever of dreiging van deze e.d. omstandigheden, verstoring van de ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst bestaande valutaverhoudingen, bedrijfsstoringen door brand, inbraak, sabotage, natuurverschijnselen e.d.

#### *Artikel 21 – Vertrouwelijke informatie*

21.1 Mega Support verplicht zich tot geheimhouding van alle informatie die zij in het kader van het sluiten en uitvoeren van de Overeenkomst van Opdrachtgever heeft verkregen en waarvan zij weet dan wel redelijkerwijs kan weten dat die informatie vertrouwelijk behandeld moet worden. Mega Support zal deze informatie alleen aan derden verstrekken indien en voor zover dit nodig is in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.

21.2 Mega Support zal alle redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen treffen om de vertrouwelijke informatie geheim te houden en staat ervoor in dat haar werknemers c.q. andere personen die onder haar supervisie bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken zijn zich aan eveneens aan deze geheimhoudingsplicht zullen houden.

21.3 De geheimhoudingsplicht geldt niet indien Mega Support als gevolg van wet- en/of regelgeving of een rechterlijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie openbaar te maken en zich hierbij niet kan beroepen op een wettelijk of een door een rechter toegestaan verschoningsrecht. Deze uitzondering geldt eveneens voor de werknemers c.q. andere personen zoals bedoeld in lid 2 van dit artikel.

21.4 Het is Mega Support te allen tijde toegestaan te publiceren over de uitgevoerde Werkzaamheden en de hierbij gebruikte c.q. ontwikkelde methodes, (deel)analyses e.d. te hergebruiken, mits daarbij de privacy van Opdrachtgever gewaarborgd blijft.

#### *Artikel 22 – Risico van opslaginformatie*

- 22.1 Mega Support zal alle van Opdrachtgever ontvangen informatie c.q. bescheiden gedurende de looptijd van de Overeenkomst op zorgvuldige wijze opslaan en bewaren. Mega Support is echter nimmer aansprakelijk voor verlies of tenietgaan van deze informatie c.q. bescheiden, tenzij dit te wijten is aan opzet en/of bewuste roekeloosheid van Mega Support of haar leidinggevend personeel op directieniveau.
- 22.2 De Opdrachtgever dient er te allen tijde voor te zorgen dat hij het origineel of een kopie behoudt van de aan Mega Support verstrekte informatie c.q. bescheiden.

#### *Artikel 23 – Privacy, gegevensverwerking en beveiliging*

- 23.1 Mega Support gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Opdrachtgever en Gebruikers van de website en zal deze slechts conform de privacy statement gebruiken. De inhoud van de privacy statement is te raadplegen via de Website.
- 23.2 Indien daarom gevraagd zal Mega Support de betrokkene informeren over de privacy statement. Vragen over de verwerking van de persoonsgegevens en andere informatie kunnen per e-mail gesteld worden aan [info@megasupport.nl](mailto:info@megasupport.nl)
- 23.3 Indien Mega Support op grond van de overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overeengekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.

#### *Artikel 24 – Klachten*

- 23.1 Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de service of producten van Mega Support, of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, is Opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 2 weken na de betreffende aanleiding die tot de klacht heeft gelijk, te melden. Klachten kunnen worden gemeld via [info@megasupport.nl](mailto:info@megasupport.nl) of via het contactformulier op de website, met als onderwerp: Klacht.
- 23.2 De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouw en/of toegelicht zijn, wil Mega Support de klacht in behandeling kunnen nemen.
- 23.3 Mega Support zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht, inhoudelijk reageren op de klacht.
- 23.4 Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

#### *Artikel 24 – Toepasselijk recht*

- 24.1 Op de rechtsverhouding tussen Mega Support en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 24.2 Mega Support kan deze algemene voorwaarden eenzijdig wijzigen.
- 24.3 Alle geschillen ontstaan door of naar aanleiding van de overeenkomst tussen Mega Support en Opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter van de rechtbank Midden- Nederland, tenzij bepalingen van dwingend recht anders bepalen.

#### *Artikel 25 – Algemene gegevens Mega Support*

Hieronder een overzicht van de algemene gegevens van Mega Support B.V.

Bezoekadres:

<b>Naam:</b>	<b>Mega Support B.V.</b>
<b>Adres:</b>	Assemblageweg 18
<b>Postcode:</b>	8304 BB Emmeloord
<b>Kvk:</b>	53926749
<b>Telefoonnummer:</b>	088-0089088