

# Algemene Voorwaarden Support Service Group B.V.

## I. ALGEMEEN

### Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **“Support Service Group”**: de besloten vennootschap Support Service Group B.V., gevestigd aan de Anthony Fokkerstraat 79 te (4462 ES) Goes, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 56600151, inclusief haar Dochterondernemingen.
2. **“Dochteronderneming(en)”**:
  - a. **Gastro Support B.V.**: de besloten vennootschap Gastro Support B.V., gevestigd aan de Anthony Fokkerstraat 79 te (4462 ES) Goes, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 56071302;
  - b. **Hospitality Support B.V.**: de besloten vennootschap Hospitality Support B.V., gevestigd aan de Anthony Fokkerstraat 79 te (4462 ES) Goes, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 59289449;
  - c. **Cleaning Support**: een onderneming die zich richt op schoonmaakdienstverlening.
3. **“Opdrachtgever”**: de natuurlijke persoon, rechtspersoon, vennootschap onder firma, maatschap of andere Nederlandse of buitenlandse entiteit die aan Support Service Group een opdracht geeft tot het (doen) verrichten van werkzaamheden of het (doen) verrichten van diensten of die producten van Support Service Group afneemt.
4. **“Opdrachtnemer”**: Support Service Group B.V. of een Dochteronderneming.

### Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en leveringen van Support Service Group, van welke aard dan ook, tenzij die toepasselijkheid geheel of op onderdelen uitdrukkelijk schriftelijk is uitgesloten c.q. expliciet anders is overeengekomen.
2. De Opdrachtgever aanvaardt de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden door een opdracht te verstrekken aan Support Service Group of door de levering van diensten of producten door Support Service Group te accepteren.
3. Toepasselijkheid van inkoop- of andere (algemene) voorwaarden van de Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Afwijkingen en wijzigingen van en aanvullingen op de algemene voorwaarden van Support Service Group zijn slechts van toepassing indien en voor zover deze door Support Service Group expliciet, ondubbelzinnig, schriftelijk zijn aanvaard.
5. Wanneer door Support Service Group enige tijd al dan niet stilzwijgend afwijkingen van de onderhavige algemene voorwaarden zijn toegestaan, laat dat onverlet haar recht alsnog directe en strikte naleving van deze voorwaarden te eisen. De Opdrachtgever kan nimmer enig recht doen gelden op grond van het feit dat Support Service Group onderhavige voorwaarden soepel toepast.
6. Support Service Group behoudt zich het recht voor de onderhavige voorwaarden op ieder door haar gewenst moment te wijzigen. De gewijzigde voorwaarden zullen van toepassing zijn vanaf het moment dat de Opdrachtgever van de wijziging in kennis is gesteld, met dien verstande dat voor reeds gegeven orders de voorwaarden blijven gelden die van kracht waren op de dag dat de order tot stand is gekomen.
7. Indien één of meer van de bepalingen van de onderhavige algemene voorwaarden of enige overeenkomst met Support Service Group in strijd mocht(en) zijn met een dwingende wetsbepaling of enig toepasselijk voorschrift, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden of de overeenkomst, voor zover rechtens mogelijk, onverminderd van kracht en zal de betreffende bepaling komen te vervallen en worden vervangen door een door Support Service Group vast te stellen nieuwe, rechtens toelaatbare en vergelijkbare bepaling.
8. De onderhavige algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Support Service Group voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

### Artikel 3. Aanbiedingen en offertes

1. Alle aanbiedingen en offertes van Support Service Group zijn vrijblijvend en geldig gedurende 30 dagen na dagtekening, tenzij schriftelijk anders wordt aangegeven door Support Service Group.
2. De Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Support Service Group opgegeven maten, eisen en specificaties van de gewenste dienst(en) en producten, alsmede van de andere gegevens waarop Support Service Group haar aanbieding baseert.

## Algemene Voorwaarden Support Service Group B.V.

3. Support Service Group is gerechtigd bij het verstrekken van de offerte dan wel voor aanvang van de uitvoering van een overeenkomst een aanbetaling te verlangen van de Opdrachtgever ter grootte van maximaal 50% van het begrote factuurbedrag.
4. Een samengestelde prijsopgave verplicht Support Service Group niet tot het uitvoeren van een gedeelte van de overeenkomst tegen een overeenkomstig gedeelte van de opgegeven prijs.
5. De inhoud van de overeenkomst wordt uitsluitend bepaald door de in de offerte en opdrachtbevestiging gegeven omschrijving van de opdracht dan wel (ver)koop van producten, met inachtneming van deze algemene voorwaarden.
6. De prijzen in de aanbiedingen en offertes van Support Service Group zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

### Artikel 4. Totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst

2. Tussen de Opdrachtgever en Support Service Group komt een overeenkomst eerst tot stand op het moment dat Support Service Group dit bevestigt aan de Opdrachtgever in een schriftelijke opdracht- of orderbevestiging. Ook mondelinge afspraken en toezeggingen zijn niet eerder geldig dan na schriftelijke bevestiging daarvan door Support Service Group.
2. Om de uitvoering van de overeenkomst goed en zoveel mogelijk volgens het overeengekomen tijdschema te laten verlopen, verstrekt de Opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die Support Service Group nodig heeft. Dit geldt ook voor de terbeschikkingstelling van medewerkers van de eigen organisatie van de Opdrachtgever die bij de werkzaamheden van Support Service Group betrokken (zullen) zijn.
2. Indien Support Service Group daarom verzoekt, verschaft de Opdrachtgever op zijn locatie aan Support Service Group kosteloos een eigen werkruimte met telefoonaansluitingen en desgewenst een fax- en internetaansluiting.
2. Het betrekken of inschakelen van derden bij de uitvoering van de overeenkomst geschiedt uitsluitend in onderling overleg met wederzijdse instemming.

### Artikel 5. Wijziging van de inhoud of omvang van de opdracht (meerwerk)

1. De Opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de uitvoering van een overeenkomst kan worden beïnvloed indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.
2. Indien een tussentijdse wijziging als bedoeld in het vorige lid het overeengekomen honorarium of de kostenvergoedingen beïnvloedt, zal Support Service Group dit de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk melden. Eventuele meerkosten komen voor rekening van de Opdrachtgever.
3. Indien een tussentijdse wijziging in de (uitvoering van de) opdracht ontstaat door toedoen van de Opdrachtgever, zal Support Service Group de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen indien een correcte uitvoering van de opdracht dit vergt. Indien een dergelijke aanpassing leidt tot meerwerk en meerkosten, zal dit als een aanvullende opdracht aan de Opdrachtgever worden bevestigd. Dergelijke meerkosten komen voor rekening van de Opdrachtgever.

## **II. GASTRO SUPPORT (horecabeheer-dienstverlening)**

### Artikel 6. Uitvoering van de overeenkomst

1. Ten aanzien van het dienstenpakket geldt dat de Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen, het beleid van de beheersdienst bepaalt, dat wil zeggen onder andere de soorten verstrekkingen, het assortiment, het serviceniveau en de prijsstelling van de verstrekkingen. In de overeenkomst wordt het dienstenpakket vermeld of er wordt naar verwezen. Dit houdt een beschrijving in van de door de Opdrachtnemer te leveren diensten of producten. Hier zullen tenminste, voor zover van toepassing, afhankelijk van de contractvorm, de volgende aspecten worden beschreven:
  - aanduiding van het betreffende niveau van de restauratieve voorzieningen;
  - de aard en omvang van het te leveren assortiment;
  - het prijsbeleid, de kwalitatieve en kwantitatieve gegevens;
  - locatie, dagen en tijden van verstrekkingen;
  - personele bezetting;
  - administratie behorende bij de dienstverlening;
  - hoogte en wijze van berekening van tarieven c.q. kosten.
2. De dienstverlening zal overeenkomstig het overeengekomen dienstenpakket worden uitgevoerd. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de voortgang van de dienstverlening niet wordt onderbroken door

## Algemene Voorwaarden Support Service Group B.V.

ziektes, vakanties en andere redenen van absentie van het betrokken uitvoerend personeel van de Opdrachtnemer c.q. onder zijn management opererend personeel.

3. De Opdrachtnemer kiest de leveranciers. In het geval van afwijking hiervan op verzoek van de Opdrachtgever, is de Opdrachtnemer gerechtigd eventuele inkooprijverschillen en overige kosten als gevolg van deze afwijkende keuze aan de Opdrachtgever in rekening te brengen. De Opdrachtgever vrijwaart de Opdrachtnemer voor alle schade door deze leverancier(s) dan wel diens producten of goederen veroorzaakt.
4. Opdrachtgever stelt aan Opdrachtnemer om niet ter beschikking de ruimte, inrichting, apparatuur, vaste en losse inventaris, energie, water, riolering, telecommunicatie- en kopieervoorzieningen en gebruik van postfaciliteiten, een en ander voor zover naar het oordeel van Opdrachtnemer nodig voor een goede uitvoering van de overeengekomen dienstverlening. Opdrachtnemer verplicht zich deze voorzieningen naar beste vermogen te beheren. Tevens stelt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer om niet ter beschikking het gebruik van de Arbo-technische zaken, waaronder bedrijfshulpverlenings- en EHBO-voorzieningen, zoals nader uitgewerkt in de betreffende overeenkomst.
5. Opdrachtgever zorgt dat de in het vorige artikellid genoemde faciliteiten steeds voldoen aan alle wettelijke eisen en zal niet weigeren in te gaan op een redelijk verzoek van Opdrachtnemer of de controlerende instanties tot onderhoud of vervanging daarvan. Opdrachtgever neemt alle financiële consequenties van eventuele tekortkomingen voor zijn rekening
6. De eindverantwoordelijkheid voor inrichting en apparatuur die door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking wordt gesteld berust te allen tijde uitsluitend bij de Opdrachtgever. Voor eventuele aansprakelijkheden op grond van de wet die op de Opdrachtnemer rusten als gevolg van tekortkomingen aan inrichting en apparatuur, kan op de Opdrachtgever regres genomen worden.
7. Opdrachtgever is als eigenaar van het afval verantwoordelijk voor aanbidding van het afval volgens wettelijke voorschriften. Opdrachtnemer legt een overeengekomen wijze van scheiding en inzameling van het afval vast in de overeenkomst.
8. Opdrachtgever zorgt ervoor dat de voor de dienstverlening te gebruiken grondstoffen, halffabrikaten en eindproducten per normale rolcontainer in de dienst ruimten kunnen worden aangevoerd en treft hiervoor de noodzakelijke voorzieningen.
9. Belastingen, Buma/Sena-rechten en retributies, alsmede kosten van telecommunicatie, energie en waterverbruik, riolering en afvalverwerking, ten behoeve van de in de eerste twee leden van dit artikel bedoelde dienstverlening, zijn voor rekening van Opdrachtgever.
10. De Opdrachtnemer heeft het recht tijdens de looptijd van de overeenkomst prijsverhogende factoren, waaronder loonkosten, sociale kosten, kosten van ingrediënten en algemene beheerskosten, aan de Opdrachtgever door te berekenen.
11. Belastingen die op de personele dienstverlening, producten, materialen of middelen drukken worden aangepast vanaf het moment van wijziging.
12. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het schoonhouden van de keuken, counter, tafels, stoelen, alsmede de apparaten die onlosmakelijk zijn verbonden met horeca, alles voor zover gebruikt binnen de restauratieve faciliteiten en voor zover bereikbaar zonder apparaten te verschuiven. Alle schoonmaakwerkzaamheden boven 1.80 meter, alsmede het schoonmaken van vloeren, wanden, afzuigkappen, plafonds, lichtarmaturen en ramen in de ruimte, zijn voor rekening en uitvoering van de Opdrachtgever, evenals de zogenaamde – periodiek uit te voeren – “dieptereiniging”.

### Artikel 7. Kwaliteit

Kwaliteit en voedingswaarde van de grondstoffen en de maaltijden, de variatie in en samenstelling van de menu's, de bereiding en het gereedmaken voor distributie van de maaltijden, de verzorging van de afwas, de afvalverwijdering uit de keuken en de algemene hygiëne, dienen te allen tijde te voldoen aan de wettelijke bepalingen, zoals onder meer is aangegeven in de Hygiëncode voor de horeca en catering en de Warenwet en voorschriften van de Voedsel en Waren Autoriteit.

### Artikel 8. Personeel, behoud werkgelegenheid

## Algemene Voorwaarden Support Service Group B.V.

Het door Gastro Support B.V. bij de Opdrachtgever tewerkgestelde personeel valt onder de geldende cao voor de Horeca en zal conform worden beloond. Gastro Support B.V. verbindt zich jegens Opdrachtgever zich te gedragen conform het bepaalde omtrent werkgelegenheid bij contractwisseling in de cao voor de Horeca. Gastro Support B.V. zal derhalve zowel bij het aangaan van de overeenkomst met de Opdrachtgever, als ook bij beëindiging ervan, voor zover sprake is van contractwisseling, in overleg treden met de andere in het geding zijnde organisatie, teneinde zoveel mogelijk werkgelegenheid te behouden en om uitvoering te geven aan een conform de cao op één van beide opdrachtnemers rustende verplichting tot het aanbieden van een arbeidsovereenkomst aan het personeel conform het gestelde in de cao.

### Artikel 9. Honorarium, tarieven en kosten

Zodra een overeenkomst is gesloten, zal Support Service Group, tenzij anders overeengekomen, een voorschot in rekening brengen. Het voorschot bedraagt minimaal 1/12 van de begrote jaarkosten bij maandelijkse facturering of minimaal 2/13 bij periodieke facturering. Verrekening van het voorschot vindt plaats ofwel aan het eind van het boekjaar ofwel na afloop van de overeenkomst, ter keuze van Support Service Group. Indien in een individuele situatie wordt besloten geen voorschot in rekening te brengen, zal daarvoor een rentefactuur in de plaats treden.

### **III. HOSPITALITY SUPPORT (personeelsdienstverlening)**

#### Artikel 10. Werving en selectie

Ten aanzien van de door de Opdrachtnemer te verrichten werving- en selectieactiviteiten geldt het volgende:

- a. Een opdracht tot werving en selectie behelst de opdracht om een kandidaat te werven en selecteren met het doel dat tussen deze kandidaat en de Opdrachtgever rechtstreeks een arbeidsverhouding tot stand komt.
- b. Een opdracht tot werving en selectie heeft het karakter van een “inspanningsverplichting”. Het bereiken van het beoogde resultaat kan niet worden gegarandeerd.
- c. Een werving en selectieopdracht eindigt op het moment dat de Opdrachtgever de voorgestelde kandidaat accepteert of door het verstrijken van de tussen partijen overeengekomen maximale duur van de opdracht of bij wederzijds goedvinden.
- d. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor zijn uiteindelijke keuze van een kandidaat.
- e. De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk indien de kandidaat niet blijkt te voldoen aan de vereisten of verwachtingen van de Opdrachtgever, tenzij dit aantoonbaar het gevolg is van opzettelijk of bewust roekeloos handelen of nalaten van de Opdrachtnemer. Eventuele aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer is in dat geval beperkt tot de directe schade van de Opdrachtgever en tot maximaal de in verband met de opdracht aan de Opdrachtgever in rekening gebrachte of te brengen bemiddelingsvergoeding.
- f. De Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade of verliezen – waaronder uitdrukkelijk, doch niet uitsluitend, begrepen gevolg- en omzetschade – als gevolg van of in verband met handelen of nalaten van een door de Opdrachtnemer geïntroduceerde kandidaat, met wie de Opdrachtgever rechtstreeks voor zich of via dan wel voor derden, al dan niet (mede) als gevolg van de opdrachtuitvoering door de Opdrachtnemer, een arbeidsverhouding van welke aard dan ook is aangegaan.
- g. Voor de werving- en selectieopdracht is een bemiddelingsvergoeding verschuldigd ter grootte van het in de opdrachtbevestiging of overeenkomst vermelde nominale bedrag. De bemiddelingsvergoeding is verschuldigd op het moment dat de Opdrachtgever voor zichzelf, dan wel via of voor derden, een arbeidsverhouding van welke aard dan ook aangaat met de kandidaat.
- h. Naast de bemiddelingsvergoeding kunnen aan de Opdrachtgever aanvullende kosten in rekening worden gebracht; deze aanvullende kosten staan in de offerte of opdrachtbevestiging vermeld. De Opdrachtgever is dergelijke aanvullende kosten hoe dan ook verschuldigd, ongeacht het wel of niet tot stand komen van een dienstbetrekking tussen de kandidaat en de Opdrachtgever.
- i. De Opdrachtgever is de bemiddelingsvergoeding niet verschuldigd indien de Opdrachtnemer er binnen de tussen partijen afgesproken termijn niet in is geslaagd een geschikte kandidaat te selecteren.

## Algemene Voorwaarden Support Service Group B.V.

- j. Een tussentijdse verandering van het niveau van de lonen en kosten die de Opdrachtnemer noodzaakt tot tariefaanpassing of aanpassing van andere hiervoor genoemde kostenvergoedingen, kan aan de Opdrachtgever worden doorberekend.

### Artikel 11. Uitzenden

1. Indien door tussenkomst van Hospitality Support B.V. uitzendwerkzaamheden worden verricht, treedt Support Service Group B.V. daarbij slechts op als intermediair. Het werkgeverschap en de administratie verlopen in dat geval uitsluitend via Hospitality Support B.V.
2. Tenzij anders overeengekomen, is het uitgezonden personeel in dienst van Hospitality Support B.V. en werkt derhalve onder toezicht en verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever.

### Artikel 12. Payrolling

1. Indien door tussenkomst van Hospitality Support B.V. zogeheten "payrolling" werkzaamheden worden verricht, treedt Support Service Group B.V. daarbij slechts op als intermediair. Het juridische werkgeverschap en de administratie verlopen in dat geval uitsluitend via Hospitality Support B.V.
2. Tenzij anders overeengekomen, is het personeel in geval van payrolling in dienst van Hospitality Support B.V. en werkt onder toezicht en verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever.

## **IV. CLEANING SUPPORT (schoonmaakdiensten)**

### Artikel 13. Uitvoering van de overeenkomst

Ten aanzien van de door de Opdrachtnemer te verrichten schoonmaakdiensten geldt het volgende:

- a. De werkzaamheden zullen overeenkomstig het overeengekomen dienstenpakket worden uitgevoerd.
- b. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt, dat kleine afwijkingen noodzakelijk of wenselijk zijn en daarnaast ook uitgevoerd kunnen worden, kan de Opdrachtnemer, zonder dat prijsaanpassing plaatsvindt, de uitvoering naar eigen inzicht wijzigen. Zulks is echter uitsluitend toegestaan, indien het aldus gewijzigde dienstenpakket tenminste een vergelijkbare kwaliteit garandeert én de afwijkingen aan de Opdrachtgever worden medegedeeld.
- c. Indien het de Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de overeenkomst mocht blijken dat blijvende afwijkingen van het dienstenpakket noodzakelijk zijn en die afwijkingen zodanig zijn dat zij gepaard gaan met een prijsaanpassing, zal die prijsaanpassing geschieden in overleg tussen partijen en met inachtneming van het bepaalde in artikel 5.
- d. De Opdrachtnemer heeft het recht tijdens de looptijd van de overeenkomst prijsverhogende factoren aan de Opdrachtgever door te berekenen
- e. Tenzij anders is overeengekomen, zullen de werkzaamheden uitsluitend worden uitgevoerd op werkdagen - niet zijnde christelijke of nationale feestdagen - van maandag tot en met vrijdag. Indien plotseling intredende bijzondere omstandigheden zulks noodzakelijk maken naar het oordeel van de Opdrachtgever dan wel de Opdrachtnemer, kan in overleg van het hier bepaalde worden afgeweken.
- f. Zodra een overeenkomst is gesloten, zal Opdrachtnemer, tenzij anders overeengekomen, een voorschot in rekening brengen. Het voorschot bedraagt minimaal 1/12 van de begrote jaarkosten bij maandelijkse facturering of minimaal 2/13 bij periodieke facturering. Verrekening van het voorschot vindt plaats ofwel aan het eind van het boekjaar ofwel na afloop van de overeenkomst, ter keuze van Opdrachtnemer. Indien in een individuele situatie wordt besloten geen voorschot in rekening te brengen, zal daarvoor een rentefactuur in de plaats treden.

## **V. ALGEMEEN OVERIG**

### Artikel 14. Termijnen, tekortkoming en verzuim van Support Service Group; in gebreke stellen

1. Alle door Support Service Group genoemde of overeengekomen (leverings-)termijnen zijn slechts indicatief en niet fataal en gelden uitsluitend indien zij door Support Service Group schriftelijk zijn bevestigd en alle voor een juiste uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie tijdig door de Opdrachtgever aan Support Service Group is verstrekt.

## Algemene Voorwaarden Support Service Group B.V.

2. Indien geen leveringstermijn is overeengekomen, zal Support Service Group de diensten of producten leveren binnen een naar haar oordeel redelijke termijn.
3. In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt Support Service Group wegens termijnoverschrijding eerst in verzuim nadat zij door de Opdrachtgever schriftelijk in gebreke is gesteld en zij de daarbij door de Opdrachtgever gestelde redelijke termijn voor nakoming ongebruikt heeft laten verstrijken.
4. De Opdrachtgever zal de kwaliteit van de uit te voeren werkzaamheden zo spoedig mogelijk controleren. Indien de Opdrachtgever van mening is dat de uitvoering van de dienstverlening in belangrijke mate afwijkt van het overeengekomen dienstenpakket of indien de Opdrachtgever aan de hand van het overeengekomen kwaliteitssysteem constateert dat het resultaat van de dienstverlening beneden het van tevoren afgesproken niveau blijft, zal de Opdrachtgever Support Service Group hiervan onverwijld schriftelijk in kennis stellen. Deze kennisgeving omvat een omschrijving van tijdstip, plaats en specificatie van de geconstateerde afwijking(en) c.q. tekortkoming(en).
5. Support Service Group heeft het recht na deze kennisgeving dat wat moet worden hersteld of opnieuw moet worden uitgevoerd, binnen een redelijke termijn te herstellen c.q. uit te voeren. Tot enige verdergaande aansprakelijkheid is Support Service Group niet gehouden, met name ook niet tot het betalen van schadevergoeding.

### Artikel 15. Financiële afwikkeling

1. Na of tegen het einde van de uitvoering van de werkzaamheden verstrekt Support Service Group een eindafrekening aan de Opdrachtgever. Binnen een termijn van 14 dagen na dagtekening daarvan dient de Opdrachtgever Support Service Group te berichten of zij daarmee akkoord gaat. Indien de Opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd. Indien de Opdrachtgever niet akkoord gaat, zullen partijen in overleg treden om te trachten tot overeenstemming te komen.
2. Opdrachtgever is gerechtigd een controle door een registeraccountant te laten uitvoeren op de declaratie van Support Service Group indien zij daar concrete aanleiding voor heeft. De kosten van een dergelijke controle zijn voor rekening van de Opdrachtgever, tenzij blijkt dat de declaratie aantoonbaar onjuist is, in welk geval de kosten van de controle voor rekening van Support Service Group zijn.

### Artikel 16. Duur en tussentijdse beëindiging van de overeenkomst

1. Een overeenkomst wordt aangegaan voor de duur die is vermeld in de overeenkomst.
2. Partijen kunnen de overeenkomst niettemin tussentijds eenzijdig beëindigen, door kennisgeving aan de andere partij per aangetekende post en onder opgave van redenen, indien één van hen van mening is dat de overeenkomst niet meer kan worden uitgevoerd zoals overeengekomen, onverminderd het bepaalde in het vierde lid van dit artikel.
3. Indien tot tussentijdse beëindiging is overgegaan door de Opdrachtgever, heeft Support Service Group recht op een vergoeding, gelijk aan eenmaal het tot dan toe gemiddelde maandelijkse declaratiebedrag, onverminderd het recht van Support Service Group op volledige schadeloosstelling indien haar schade groter is dan het tot dan toe gemiddelde maandelijkse declaratiebedrag.
4. Support Service Group mag van haar bevoegdheid tot tussentijdse beëindiging slechts gebruik maken als ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken of haar niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht c.q. voortzetting van de overeenkomst in redelijkheid niet van haar kan worden gevergd. Support Service Group behoudt daarbij aanspraak op betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij, voor zover toepasselijk en mogelijk, aan de Opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking zullen worden gesteld. Voor zover dit extra kosten met zich brengt, worden deze in rekening gebracht bij de Opdrachtgever.
5. Ingeval de Opdrachtgever in staat van faillissement geraakt, haar faillissement aanvraagt of wordt aangevraagd, (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of verleend wordt, overgaat tot liquidatie van haar onderneming of staking van haar bedrijfsuitvoering, of op een substantieel deel van het vermogen van de Opdrachtgever beslag wordt gelegd, heeft Support Service Group het recht de overeenkomst met de Opdrachtgever met onmiddellijke ingang, derhalve zonder inachtneming van een opzegtermijn en zonder rechterlijke tussenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te beëindigen, zonder tot enige vergoeding aan de Opdrachtgever of een derde in verband met die beëindiging gehouden te zijn en onverminderd de rechten die Support Service Group aan de wet, de overeenkomst met de Opdrachtgever

## Algemene Voorwaarden Support Service Group B.V.

en deze algemene voorwaarden kan ontlenen, het recht op volledige schadevergoeding daaronder begrepen.

### Artikel 17. Personeel en projectleiding

1. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat haar personeel zich ter plaatse van het werk gedraagt naar de - in redelijkheid gestelde - regels van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer en haar personeel zijn geheimhouding verschuldigd over alle bedrijfsaangelegenheden van de Opdrachtgever met een vertrouwelijk karakter die hen in de gebouwen van de Opdrachtgever ter kennis komen.
2. De Opdrachtnemer zal een projectmanager aanstellen die, in eerste aanleg, contacten zal houden over de dagelijkse gang van zaken en uitvoering van de overeenkomst met een door de Opdrachtgever aan te wijzen contactpersoon.
3. De Opdrachtgever heeft de verplichting zorg te dragen voor veilige arbeidsomstandigheden zoals bedoeld in artikel 7:658 BW en de Arbowet.
4. Elke kandidaat heeft gelijke kansen bij Support Service Group, ongeacht leeftijd, sekse, burgerlijke staat, seksuele gerichtheid, levens- of geloofsovertuiging, politieke keuze, ras, etnische afkomst of nationaliteit, een en ander onverminderd de objectieve en reële functie-eisen en mits de kandidaat voor het overige voldoet aan de eisen die worden gesteld aan een correcte uitvoering van de werkzaamheden onder een overeenkomst.
5. De Opdrachtgever mag tijdens de uitvoering van de overeenkomst en binnen één jaar na beëindiging van de overeenkomst met Support Service Group geen personeel van Support Service Group in dienst nemen of met dit personeel over indiensttreding contact hebben of onderhandelen, tenzij na ondubbelzinnige schriftelijke toestemming van Support Service Group.
6. Het in het vorige lid van dit artikel bepaalde geldt onverkort voor het (onderhandelen over het) in dienst treden bij de Opdrachtgever van een kandidaat die door bemiddeling of introductie door Support Service Group bekend is bij de Opdrachtgever. Opdrachtgever zal zich gedurende de looptijd van de overeenkomst en binnen 1 jaar na het eindigen daarvan onthouden van het aangaan van enige dienstbetrekking met een kandidaat anders dan door tussenkomst van Support Service Group.
7. Overtreding van het bepaalde in lid 5 of 6 van dit artikel verplicht de Opdrachtgever tot het voldoen van een direct opeisbare boete aan Support Service Group ter hoogte van € 50.000,- per geconstateerde overtreding, onverminderd de rechten die Support Service Group aan de wet kan ontlenen, waaronder het recht op volledige schadeloosstelling voor zover haar schade hoger is dan het door de Opdrachtgever voldane bedrag aan boete(s).

### Artikel 18. Facturatie, betaling en verzuim van Opdrachtgever

1. Voorschotten dienen onverwijld te worden voldaan.
2. Het aan Support Service Group verschuldigde honorarium en kosten worden maandelijks van te voren aan de Opdrachtgever in rekening gebracht.
3. Betaling van facturen dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij anders aangegeven door Support Service Group, op een door Support Service Group aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd.
4. Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum verkeert de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim zonder dat nadere ingebrekestelling daartoe is vereist.
5. De Opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 3% per maand, tenzij de wettelijke (handels)rente hoger is, in welk geval de wettelijke (handels)rente geldt. Alle (buiten)gerechtelijke kosten welke Support Service Group maakt ter verkrijging van voldoening van haar vordering - zowel in als buiten rechte - komen vanaf dat moment voor rekening van de Opdrachtgever. In dat geval is de Opdrachtgever een vergoeding verschuldigd van tenminste 15% van het openstaande bedrag, met een minimum van € 37,00. Indien de werkelijk door Support Service Group gemaakte en te maken kosten boven dit bedrag uitstijgen, komen deze integraal voor vergoeding in aanmerking.
6. In geval van liquidatie of staking van de onderneming, (een aanvraag tot) faillissement of (een aanvraag tot) surseance van betaling van de Opdrachtgever, of indien op een substantieel deel van het vermogen van de Opdrachtgever beslag wordt gelegd, zijn de vorderingen van Support Service Group en de verplichtingen van de Opdrachtgever jegens Support Service Group onmiddellijk opeisbaar.
7. Indien de opdracht is verstrekt door dan wel de overeenkomst is aangegaan namens meer dan één opdrachtgever, zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen

## Algemene Voorwaarden Support Service Group B.V.

die voortvloeien uit de overeenkomst met Support Service Group, ongeacht de tenaamstelling van de factuur.

8. Door de Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
9. Support Service Group is gerechtigd volledige aflossing van de hoofdsom te weigeren, indien daarbij niet eveneens de reeds verschuldigde en nog lopende rente alsmede de kosten worden voldaan.

### Artikel 19. Niet-toerekenbare tekortkoming c.q. overmacht

1. In geval van overmacht is Support Service Group gerechtigd zonder rechterlijke tussenkomst de levering van diensten en zaken geheel of gedeeltelijk op te schorten voor de duur van de overmachtsituatie dan wel de overeenkomst met de Opdrachtgever geheel of gedeeltelijk te ontbinden. De Opdrachtgever heeft in dat geval geen recht op enige (schade)vergoeding ter zake.
2. Onder overmacht wordt verstaan iedere tekortkoming die niet aan Support Service Group kan worden toegerekend, omdat deze niet te wijten is aan haar schuld en noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.

### Artikel 20. (Intellectuele) eigendom

1. Modellen, technieken, instrumenten, knowhow en andere rechten van intellectuele of industriële eigendom, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de overeenkomst en in een advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven eigendom van Support Service Group.
2. Openbaarmaking kan derhalve alleen geschieden na verkregen ondubbelzinnige schriftelijke toestemming van Support Service Group.
3. De Opdrachtgever heeft het recht stukken te vermenigvuldigen voor zover vereist voor gebruik in haar eigen organisatie en voor zover passend binnen het doel van de overeenkomst.
4. In geval van tussentijdse beëindiging van de overeenkomst is het bepaalde in de vorige drie leden van dit artikel van overeenkomstige toepassing.
5. De door Support Service Group ten behoeve van de met Opdrachtgever gesloten overeenkomst gekochte goederen en bedrijfsmiddelen blijven te allen tijde eigendom van Support Service Group.
6. In geval van faillissement van de Opdrachtgever is Support Service Group gerechtigd alle niet, of niet volledig, met inbegrip van rente en kosten, betaalde goederen mee te nemen.

### Artikel 21. Privacy en geheimhouding

1. Aan Support Service Group verstrekte persoonsgegevens worden in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt.
2. Support Service Group zal, voor zover zij daartoe rechtens gehouden is, in het kader van de overeenkomst redelijkerwijs alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de Opdrachtgever en, voor zover het gaat om werving- en selectieactiviteiten, de kandidaat.
3. De Opdrachtgever zal zonder toestemming van Support Service Group aan derden geen mededelingen doen over de aanpak van Support Service Group, haar werkwijze en dergelijke, dan wel haar adviezen of rapportages ter beschikking stellen aan derden.

### Artikel 22. Aansprakelijkheid

1. Indien Support Service Group aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in dit artikel is bepaald.
2. Indien Support Service Group aansprakelijk is voor directe schade zoals hierna omschreven, is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het factuurbedrag van de overeenkomst, althans dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, tenzij het door de verzekeraar van Support Service Group uit te keren bedrag lager is dan bedoeld factuurbedrag, in welk geval de bedoelde aansprakelijkheid van Support Service Group is beperkt tot maximaal het door de verzekeraar van Support Service Group uit te keren bedrag.
3. Onder "directe schade" worden uitsluitend verstaan:
  - a. de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze algemene voorwaarden;
  - b. de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Support Service Group alsnog aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan Support Service Group kunnen worden toegerekend;



## Algemene Voorwaarden Support Service Group B.V.

- c. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
4. Support Service Group is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder onder meer doch niet uitsluitend begrepen gevolgschade, immateriële schade, bedrijfsschade, milieuschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
5. De Opdrachtgever vrijwaart Support Service Group voor eventuele aanspraken van derden.
6. Support Service Group is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door personeel in dienst van de Opdrachtgever dan wel door derden.
7. Adviezen worden door Support Service Group op basis van door de Opdrachtgever aangeleverde informatie en naar eer en geweten verstrekt. Support Service Group is niet aansprakelijk voor onjuist gegeven adviezen indien de onjuistheid een gevolg is van door de Opdrachtgever niet, niet-volledig of onjuist aangeleverde informatie of gegevens.
8. Support Service Group is niet aansprakelijk voor fouten of schade voortvloeiende uit het gebruik van de online ter beschikking gestelde (berekennings)tools of typefouten in berekeningen.
9. Eventuele aanspraken op schadevergoeding dienen door de Opdrachtgever binnen één jaar na het ontdekken van de schade te worden ingediend, bij gebreke waarvan de Opdrachtgever haar recht op schadevergoeding heeft verwerkt.
10. Indien de Opdrachtgever eigenaar is van de apparatuur die aan Support Service Group ter beschikking wordt gesteld, is de Opdrachtgever verantwoordelijk voor de deugdelijkheid en het goed functioneren daarvan binnen de wettelijke normen. Support Service Group verplicht zich, direct na het signaleren van afwijkingen van de wettelijk vastgestelde normen, de Opdrachtgever daarvan in kennis te stellen, zodat het probleem kan worden opgelost. Opdrachtnemer en Opdrachtgever spreken af binnen welke termijn, doch maximaal binnen 20 dagen na signalering, een probleem verholpen moet zijn. Voldoet de Opdrachtgever niet aan het gestelde binnen de afgesproken termijn dan is de Opdrachtnemer gerechtigd de werkzaamheden die hierdoor bemoeilijkt worden of niet binnen de wettelijke normen uitgevoerd kunnen worden op te schorten.
11. De Opdrachtgever is, zich houdend aan de wettelijke eisen ten aanzien van het rookverbod, tevens verantwoordelijk voor de handhaving hiervan in de ruimten waar de activiteiten plaatsvinden, dat wil zeggen ten aanzien van het voltallige personeel daarbinnen werkzaam, inclusief medewerkers in dienst van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is gehouden aan het rookverbod ten aanzien van de eigen werknemers in die ruimten die zijn aangewezen als ruimten waar uitsluitend personeel gebruik van maakt (keukens, kantoor, magazijnen en dergelijke). Indien er twijfel bestaat omtrent de status van ruimten en wie de verantwoordelijkheid draagt, wordt de daartoe bevoegde autoriteiten gevraagd een uitspraak te doen. Beide partijen zijn gebonden aan de uitspraak die daar uit voortvloeit.
12. De in deze algemene voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade zijn niet van toepassing indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld aan de zijde van Support Service Group.

### Artikel 23. Toepasselijk recht, klachten en forumkeuze

1. Op deze algemene voorwaarden en iedere overeenkomst tussen Support Service Group en een Opdrachtgever is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing, met uitzondering van het Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken ("Weens Koopverdrag").
2. Eventuele klachten zal de Opdrachtgever per e-mail (directie@supportservicegroup.nl) aan Support Service Group kenbaar maken. Support Service Group zal de klacht uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst beantwoorden en indien mogelijk oplossen.
3. Alle geschillen - daaronder begrepen die, welke slechts door één der partijen als zodanig worden beschouwd - die ontstaan naar aanleiding van deze algemene voorwaarden of van een overeenkomst waarop de onderhavige voorwaarden geheel of gedeeltelijk van toepassing zijn, of naar aanleiding van andere overeenkomsten welke een uitvloeisel zijn van zodanige overeenkomsten, zullen, indien partijen er niet in slagen een minnelijke regeling te treffen, worden beslecht door de bevoegde rechter van de vestigingsplaats van Support Service Group B.V., tenzij een dwingende wetsbepaling zich hiertegen verzet. Dit laat onverlet dat Support Service Group met de Opdrachtgever kan overeenkomen het geschil te laten beslechten door middel van onafhankelijke arbitrage.