



VR Support Center Europe BV
Spoorsingel 68
2613 BA Delft, Nederland
info@vrsupportcenter.net

10 June 2020

Algemene Leveringsvoorwaarden	General Terms & Conditions of Supply
	This English translation has been provided for the Clients convenience only. In case of discrepancy between the text of the English translation and the text of the original Dutch version, the Dutch text will prevail.
1. Toepasselijkheid Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de dienstverlening van Opdrachtnemer, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Een verwijzing door Opdrachtgever naar eigen algemene voorwaarden wordt door Opdrachtnemer niet aanvaard behoudens uitdrukkelijke en	1. Applicability Unless agreed otherwise in writing, these General Terms and Conditions are applicable to the services provided by the Contractor. Unless accepted explicitly and in writing, reference by the Client to its own general terms and conditions is rejected by the Contractor.

<p>schriftelijke instemming daarmee. Opdrachtnemer is gerechtigd deze voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen van de voorwaarden gelden ook ten aanzien van de bestaande Overeenkomsten. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever tijdig vooraf informeren over wijzigingen van de voorwaarden en zal de gewijzigde voorwaarden bekend maken op haar website. De gewijzigde voorwaarden treden twee weken na bekendmaking in werking, of zoveel later als in de bekendmaking is bepaald.</p>	<p>The Contractor has the right to amend these General Terms and Conditions. Amendments to the General Terms and Conditions shall also be applicable to the existing Contracts. The Contractor shall notify the Client in a timely manner about amendments to the General Terms and Conditions and shall publish the amended General Terms and Conditions on its website. The amended General Terms and Conditions shall come into force two weeks after notification, or on such later date as may be determined in the notification.</p>
<p>2. Definities</p> <p>In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:</p> <p>Opdrachtnemer: VR Support Center Europe B.V. Medewerkers: werknemers van Opdrachtnemer en medewerkers die onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer worden ingezet voor uitvoering van Diensten. Externen: in opdracht van Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever ingezette externe deskundigen, freelancers of associés, specialisten, acteurs e.d. Uitvoerenden: Medewerkers en/of Externen. Opdrachtgever: degene met wie de Overeenkomst is gesloten. Deelnemer: Opdrachtgever, dan wel degene(n) voor wie Opdrachtgever de overeenkomst heeft gesloten. Dienst: de dienst die Opdrachtnemer krachtens daartoe strekkende overeenkomst verleent ten behoeve van Opdrachtgever. Overeenkomst: een overeenkomst voor het leveren van een Dienst conform artikel 4.</p>	<p>2. Definitions</p> <p>The following definitions apply in these General Terms and Conditions:</p> <p>Contractor: VR Support Center Europe B.V. Staff: the Contractor’s employees and staff which is involved in delivering Services under responsibility of the Contractor . External Parties: external experts, freelancers or associates, specialists, actors, etc., engaged on the instructions of the Contractor and/or the Client. Practitioners: Staff and/or External Parties. Client: the entity with whom the Contract is concluded. Participant: the Client, or the person(s) for whom the Client has concluded the Contract. Service: the service provided by the Contractor for the benefit of the Client by virtue of the relevant Contract. Contract: a contract for the provision of a Service in accordance with Article 4.</p>

<p>Uitvoeringsdatum: datum waarop de Dienst, of indien van toepassing het Product, wordt geleverd, zoals de trainingsdatum, coachingsdatum, besprekingsdatum, assessmentdatum, datum waarop Producten ter beschikking worden gesteld.</p> <p>Materiaal: materialen die Opdrachtnemer ter beschikking stelt ten behoeve van de Dienst, zoals instrumenten, (online) vragenlijsten, portals, bundels, licenties, e-learning.</p> <p>Product: resultaten van een Dienst, zoals rapportages.</p> <p>Offerte: een door Opdrachtnemer gedaan aanbod voor het verlenen van een Dienst voor een bepaalde prijs.</p>	<p>Performance Date: the date on which the Service is provided or, if applicable, the Product is supplied, such as the training date, coaching date, meeting date, assessment date, date on which the Products are made available.</p> <p>Material: materials that the Contractor makes available for the Service, such as instruments, (online) questionnaires, portals, bundles, licences, e-learning.</p> <p>Product: results of a Service, such as reports.</p> <p>Offer or Proposal: a proposal made by the Contractor for the provision of a Service for a specific price.</p>
<p>3. Offertes</p> <p>Elke Offerte van Opdrachtnemer in welke vorm dan ook gedaan, is vrijblijvend en pas bindend nadat ter zake van die Offerte een Overeenkomst tot stand is gekomen.</p> <p>Offertes hebben een geldigheidsduur van 1 maand of tot twee weken voor geplande uitvoering, indien deze periode korter dan 1 maand is.</p> <p>Offertes van Opdrachtnemer zijn gebaseerd op informatie van Opdrachtgever. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten alle benodigde informatie heeft verstrekt.</p>	<p>3. Offers or Proposals</p> <p>Each Offer or Proposal from the Contractor in whichever form it is made is without obligation and is only binding after a Contract has been concluded in respect of that Offer or Proposal.</p> <p>Offers or Proposals remain valid for a period of 1 month or for up to two weeks for planned performance if this period is shorter than 1 month.</p> <p>Offers or Proposals from the Contractor are based on information received from the Client. The Client guarantees that it has provided all required information to the best of its knowledge.</p>
<p>4. Totstandkoming Overeenkomst</p> <p>De Overeenkomst voor het leveren van een Dienst komt tot stand door: Rechtsgeldige ondertekening door de Opdrachtgever van de door Opdrachtnemer opgestelde Offerte, of</p>	<p>4. Contract conclusion</p> <p>The Contract for the provision of a Service shall be concluded by: Legally valid signing by the Client of the Offer drawn up by the Contractor, or</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Schriftelijke bevestiging door Opdrachtnemer van de online inschrijving, telefonische of schriftelijke opdracht van Opdrachtgever voor een Dienst tegen een bepaalde prijs, of - Schriftelijke bevestiging door Opdrachtnemer van de mondeling met Opdrachtgever besproken te leveren Dienst voor een bepaalde prijs, of - Te goeder trouw feitelijke aanvang van de uitvoering door Opdrachtnemer van het verlenen van een Dienst (al dan niet voor een bepaalde prijs). - Mondelinge toezeggingen door en afspraken met Medewerkers of Externen van Opdrachtnemer binden de Opdrachtnemer slechts voor zover en pas nadat zij door Opdrachtnemer schriftelijk zijn bevestigd. 	<ul style="list-style-type: none"> - Written confirmation by the Contractor of the online registration or the telephone or written instruction from the Client for a Service at a specific price, or - Written confirmation by the Contractor of the verbal agreement with the Client for a Service to be provided at a specific price, or - Actual commencement in good faith of the delivery of a Service by the Contractor (irrespective of whether this is or is not for a specific price). - Verbal undertakings by and agreements with the Contractor's Staff or External Parties shall only be binding on the Contractor insofar as and after they are confirmed in writing by the Contractor.
<p>5. Geheimhouding</p> <p>Voor zover Opdrachtnemer vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever in het kader van een Overeenkomst ter kennis is gekomen, zal Opdrachtnemer deze informatie enkel gebruiken in het kader van haar dienstverlening. Opdrachtnemer zal ten aanzien van deze vertrouwelijke informatie geheimhouding betrachten, tenzij openbaarmaking van deze informatie voor Opdrachtnemers dienstverlening noodzakelijk is, op Opdrachtnemer een wettelijke of beroepspllicht rust tot openbaarmaking, Opdrachtnemer zich voor de (tucht)rechter moet verdedigen, Opdrachtgever Opdrachtnemer van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven of de informatie via openbare bronnen verkregen of beschikbaar is. Opdrachtnemer neemt in het kader van de opdracht alle noodzakelijke voorzorgsmaatregelen ter bescherming van de vertrouwelijkheid van de vertrouwelijke informatie.</p>	<p>5. Confidentiality</p> <p>Insofar as the Contractor is provided with confidential information from the Client within the framework of a Contract, the Contractor shall only use that information within the framework of its service provision. The Contractor shall maintain confidentiality with regard to this confidential information unless disclosure of this information is necessary for the provision of the Contractor's service, if the Contractor is legally obliged to disclose this information, if the Contractor has to defend itself before the (disciplinary) court, if the Client has exempted the Contractor from the confidentiality obligation or if the information has been obtained from or is available from sources in the public domain. Within the framework of the Contact the Contractor shall implement all necessary precautionary measures in order to protect the confidentiality of the confidential information.</p>

<p>Opdrachtgever zal zonder toestemming van Opdrachtnemer geen mededeling aan niet bij de opdracht betrokken derden doen over aanpak, werkwijze, prijsstelling e.d. – in de breedste zin opgevat – van Opdrachtnemer.</p>	<p>Without the permission of the Contractor, the Client shall not communicate to third parties not involved in the Contract any information regarding the Contractor’s approach, procedures, prices, etc., such being in the broadest sense of the word.</p>
<p>6. Gegevensbescherming</p> <p>Begrippen als ‘verwerken’, ‘Persoonsgegevens’, ‘Verwerkingsverantwoordelijke’, ‘Verwerker’ hebben de betekenis die daaraan is gegeven in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: ‘AVG’).</p> <p>6.1 Bescherming Persoonsgegevens door Opdrachtnemer als Verwerkingsverantwoordelijke</p> <p>Opdrachtnemer treedt voor de verwerking van Persoonsgegevens ter uitvoering van zijn Diensten aan Opdrachtgever op grond van een Overeenkomst in beginsel op als de Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij artikel 6.2. lid a van toepassing is. Partijen blijven ieder ten aanzien van hun eigen verwerking van Persoonsgegevens in de hoedanigheid van Verwerkingsverantwoordelijke zelfstandig verantwoordelijk voor het naleven van alle toepasselijke wet- en regelgeving ter bescherming van Persoonsgegevens.</p> <p>6.2 Bescherming Persoonsgegevens door Opdrachtnemer als Verwerker</p>	<p>6. Data protection</p> <p>Terms such as ‘processing’, ‘Personal Data’, ‘Controller’, ‘Processor’ have the same definition as set out in the (European) General Data Protection Regulation (GDPR).</p> <p>6.1 Protection of Personal Data by the Contractor as Controller</p> <p>Unless Article 6.2 paragraph a is applicable, the Contractor shall, in principle, act as the Controller for the processing of Personal Data for the delivery of the Services to the Client on the basis of a Contract. In their capacity as Controller for their own processing of Personal Data the parties shall remain independently responsible for compliance with all applicable legislation to protect Personal Data.</p> <p>6.2 Protection of Personal Data by the Contractor as Processor</p> <p>Insofar as the Contractor processes Personal Data within the framework of a Contract for the benefit of the Client, as described below under a) and the Client therefore determines the purposes of and the resources for the data processing the Client shall act as the Controller for the</p>

Voor zover Opdrachtnemer in het kader van een Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever Persoonsgegevens verwerkt zoals omschreven hieronder in a. en Opdrachtgever dus de doeleinden van en middelen voor de gegevensverwerking vaststelt, treedt Opdrachtgever op als Verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van Persoonsgegevens en Opdrachtnemer als Verwerker en zijn de overige bepalingen van dit lid 2 van toepassing. Partijen sluiten hiertoe een separate verwerkersovereenkomst.

6.3 Onverminderd de bestaande contractuele regelingen tussen de Partijen zal Opdrachtnemer alle Persoonsgegevens strikt vertrouwelijk behandelen en de Uitvoerenden en/of goedgekeurde sub-Verwerkers die betrokken zijn bij de verwerking van de Persoonsgegevens informeren over de vertrouwelijke aard van de Persoonsgegevens. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat dergelijke personen en partijen een adequate geheimhoudingsovereenkomst tekenen. Partijen zullen alle informatie die Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke moet verstrekken als strikt vertrouwelijk behandelen conform artikel 6.2 lid d.

6.4 Onverminderd de beveiligingsnormen die Partijen elders mogelijk overeen zijn gekomen, zal Opdrachtnemer passende technische en organisatorische maatregelen nemen ter beveiliging van de verwerking van Persoonsgegevens. Deze maatregelen omvatten in ieder geval:

- maatregelen om te waarborgen dat enkel bevoegd personeel toegang heeft tot de Persoonsgegevens;
- maatregelen om de Persoonsgegevens te beschermen tegen

processing of the Personal Data and the Contractor shall act as the Processor and the other provisions of this paragraph 2 shall be applicable. Contractor and Client shall hereto conclude a separate Data Processing Agreement.

6.3 Without prejudice to the existing contractual arrangements between the Parties, the Contractor shall maintain strict confidentiality with regard to all Personal Data and shall inform the Practitioners and/or approved Sub-Processors involved in the processing of the Personal Data about the confidential nature of the Personal Data. The Contractor is responsible for ensuring that such persons and parties sign a satisfactory confidentiality agreement. In accordance with Article 6.2 paragraph d, the Parties shall maintain strict confidentiality with regard to all information that the Processor has to provide to the Controller.

6.4 Without prejudice to potential security standards that the Parties may have agreed elsewhere, the Contractor shall implement appropriate technical and organisational measures to safeguard the processing of Personal Data. In any event, these measures include:

- measures to guarantee that only authorised persons have access to the Personal Data;
- measures to protect the Personal Data against unintentional or unlawful destruction, unintentional loss or amendment, unauthorised or unlawful storage, processing or disclosure;
- measures to identify weak areas with regard to the processing of Personal Data in the systems used for delivering Services to the Processor;

onopzettelijke of onrechtmatige vernietiging, onopzettelijk verlies of wijziging, onbevoegde of onrechtmatige opslag, verwerking, toegang of openbaarmaking;

- maatregelen om zwakke plekken te identificeren ten aanzien van de verwerking van Persoonsgegevens in de systemen die worden ingezet voor het verlenen van diensten aan Verwerker;
mogelijk aanvullende maatregelen die Partijen zijn overeengekomen.

6.5 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat een passend beveiligingsbeleid geïmplementeerd is voor de verwerking van Persoonsgegevens. Hij zal op schriftelijk verzoek van Opdrachtgever een exemplaar van dit beleid verstrekken, aantonen welke maatregelen genomen zijn op basis van onderhavig artikel en Verwerkingsverantwoordelijke, indien deze verhouding tussen Partijen van toepassing is en indien daartoe een wezenlijke aanleiding bestaat (bijvoorbeeld naar aanleiding van een beveiligingsincident) toestaan om dergelijke maatregelen te auditen en testen en het beveiligingsbeleid aanpassen overeenkomstig nadere, schriftelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke.

6.6 Partijen erkennen dat beveiligingseisen voortdurend veranderen en dat een effectieve beveiliging frequente evaluaties en regelmatige verbetering van verouderde beveiligingsmaatregelen vereist. Opdrachtnemer zal daarom de maatregelen zoals geïmplementeerd op grond van dit artikel voortdurend evalueren en verscherpen, aanvullen of verbeteren om te blijven voldoen aan de eisen van dit artikel.

6.7 In de rol van Verwerker stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever

any additional measures that the Parties agree.

6.5 The Contractor shall ensure that an appropriate security policy is implemented for the processing of Personal Data. On the written request of the Client the Contractor shall provide the Client with a written copy of this policy, demonstrate what measures have been implemented on the basis of this Article and shall permit the Controller, if this relationship is applicable between the Parties and if there is a genuine need (for example as a result of a security incident) to audit and test such measures and the Contractor shall amend the security policy in accordance with the further written instructions of the Controller.

6.6 The Parties acknowledge that security requirements change continuously and that effective security requires frequent evaluations and regular improvements of outdated security measures. The Contractor shall therefore continuously evaluate and refine, supplement or improve the measures implemented on the basis of this Article in order to permanently meet the requirements of this Article.

6.7 In its role as Processor the Contractor shall immediately notify the Client of incidents relating to the processing of the Personal Data and shall at all times assist the Controller and shall follow the instructions of the Controller with regard to such an incident, with the aim of allowing the Controller to conduct a proper investigation into the incident, formulate a correct response and to take appropriate follow-up steps in respect of the incident. In its role as Controller, the Contractor shall notify the Client immediately about the incident in the event that this can have

<p>onverwijld op de hoogte van incidenten met betrekking tot de verwerking van de Persoonsgegevens en zal zij Verwerkingsverantwoordelijke te allen tijde medewerking verlenen en zal zij de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke ten aanzien van een dergelijk incident opvolgen, met als doel om Verwerkingsverantwoordelijke in staat te stellen een deugdelijk onderzoek te verrichten naar het incident, een correcte respons te formuleren en passende vervolgstappen te nemen ten aanzien van het incident. In de rol van Verwerkingsverantwoordelijke stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever onverwijld op de hoogte van het incident in het geval dit voor hem gevolgen kan hebben.</p>	<p>consequences for the Client.</p>
<p>7. Intellectuele eigendomsrechten</p> <p>7.1 Opdrachtnemer is rechthebbende op alle bij haar dienstverlening betrokken Producten (waaronder rapportages), Materialen (waaronder handboeken en webportals) en werkwijzen, evenals de op deze Producten, Materialen en werkwijzen rustende intellectuele eigendomsrechten. Ook kan Opdrachtnemer gebruik maken van Materialen, waarvan de rechten berusten bij derden. Opdrachtgever zal afspraken tussen derden en Opdrachtnemer ten aanzien van deze Materialen respecteren en in acht nemen.</p> <p>7.2 Onder de intellectuele eigendomsrechten worden onder meer, maar niet uitsluitend, verstaan auteursrechten (inclusief auteursrechten op algoritmes en/of software), databankrechten, modelrechten, merkenrechten, octrooirechten, handelsnaamrechten, domeinnaamrechten, rechten op knowhow en/of enige andere vorm van</p>	<p>7. Intellectual property rights</p> <p>7.1 The Contractor is title-holder with regard to all Products (including reports), Materials (including manuals and web portals) and procedures involved in its Service, as well as in respect of the intellectual property rights vested in these Products, Materials and procedures. The Contractor can also make use of Materials in respect of which the rights are vested in third parties. The Client shall respect and take account of agreements between third parties and the Contractor with regard to these Materials.</p> <p>7.2 Intellectual property rights include, though are not limited to, copyrights (including copyrights on algorithms and/or software), database rights, model rights, brand rights, patent rights, trade name rights, domain name rights, rights to knowhow and/or any other form of protection that grants rights on inventions, models, designs, company secrets, confidential information or technical information in any form.</p>

bescherming die het recht verleent aan uitvindingen, modellen, ontwerpen, bedrijfsgeheimen, vertrouwelijke informatie of technische informatie in enige vorm.

7.3 Een Overeenkomst houdt geen overdracht van rechten in, tenzij in een Overeenkomst uitdrukkelijk anders is bepaald, en Opdrachtnemer behoudt dan ook alle bevoegdheden die voortvloeien uit de intellectuele eigendomsrechten.

7.4 Voor zover van toepassing, verleent Opdrachtnemer aan Opdrachtgever toestemming om de aan Opdrachtnemer toebehorende Producten en Materialen binnen de eigen organisatie te gebruiken in overeenstemming met de aan dit gebruik in de Overeenkomst gestelde voorwaarden en uitsluitend voor zover noodzakelijk voor het met de Dienst beoogde doel.

7.5 Voor zover de toestemming, zoals bepaald in artikel 7.4, voorziet in een bundel van meerdere gebruiksrechten van Producten en/of Materialen, geldt dat de overeengekomen aantallen gebruiksrechten binnen de overeengekomen duur van de Overeenkomst worden afgenomen. Na afloop van de overeenkomstduur verloopt de geldigheid van de bundel, en vervallen niet verbruikte gebruiksrechten.

7.6 Opdrachtgever garandeert Opdrachtnemer dat gebruik van door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte gegevens geen strijd oplevert met wettelijke voorschriften of inbreuk maakt op beschermde rechten van derden. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle

7.3 A Contract does not involve any transfer of rights unless explicitly specified otherwise in a Contract, and the Contractor therefore retains all authorities arising from the intellectual property rights.

7.4 Insofar as applicable, the Contractor grants the Client permission to use within the Client's own organisation the Products and Materials belonging to the Contractor in accordance with the terms and conditions stipulated in the Contract for such use and exclusively insofar as is necessary for the intended purpose of the Service.

7.5 Insofar as the permission stipulated in Article 7.4 provides for a bundle of multiple user rights in respect of Products and/or Materials it applies that the agreed numbers of user rights are purchased within the agreed duration of the Contract. The validity of the bundle shall be cancelled after the end of the Contract duration and any unused user rights shall be cancelled.

7.6 The Client guarantees the Contractor that the use of data provided to the Contractor by the Client is not in conflict with statutory provisions and does not breach the protected rights of third parties. The Client indemnifies the Contractor against all direct and indirect consequences of claims from third parties against the Contractor as a result of failure to comply with this guarantee.

<p>directe en indirecte gevolgen van aanspraken van derden jegens Opdrachtnemer als gevolg van niet-nakoming van deze garantie.</p>	
<p>8. Aantrekken van Opdrachtnemers personeel</p> <p>Opdrachtgever mag tijdens het uitvoeren van de opdracht en binnen 1 jaar na beëindiging van de Overeenkomst geen werknemers van Opdrachtnemer in eigen dienst nemen of met deze medewerker over indiensttreding onderhandelen c.q. gebruik maken van door deze in andere hoedanigheid te verrichten diensten dan in overleg met de wederpartij.</p>	<p>8. Recruiting of Contractor's personnel</p> <p>During the performance of the Contract and for a period of 1 year after the Contract ends, the Client may not employ any of the Contractor's employees or negotiate employment terms with employees or make use of services to be provided by employees in another capacity, other than following consultation with the Other Party.</p>
<p>9. Tarieven en kosten</p> <p>De op de dienst betrekking hebbende tarieven en eventuele bijkomende kosten staan vermeld in de Overeenkomst. Secretariaatskosten zijn inbegrepen in de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen. In de Offerte staat aangegeven of in de tarieven / kostenramingen zijn inbegrepen de reizen, reis- en verblijfkosten en andere dienstgebonden kosten. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen, zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte worden gebracht. Deze kosten zullen afzonderlijk worden berekend. Tarieven kunnen jaarlijks worden gewijzigd. Opdrachtgever zal vooraf van deze wijziging op de hoogte worden gebracht. Werkzaamheden worden in principe uitgevoerd op werkdagen. Voor werkzaamheden die, op verzoek van de Opdrachtgever, plaatsvinden in het weekend of op feestdagen kan een toeslag worden berekend tot</p>	<p>9. Rates and charges</p> <p>The rates relating to the Service and any additional charges are listed in the Contract.</p> <p>The rates and the cost estimates based on those rates include the secretariat costs. It is stated in the Offer whether rates / cost estimates include the travel time, travel and accommodation expenses and other costs associated with the Service. The Client shall be notified insofar as these costs are not included. These costs shall be calculated separately. Rates can be amended annually and the Client shall be notified of this change in advance.</p> <p>In principle work is executed on standard working days. For work which, upon request by the Client is undertaken on weekend days or holidays, a surcharge may be charged of up to 100%.</p>

100%.	
<p>10. Betalingsvoorwaarden</p> <p>Betaling dient te geschieden op door Opdrachtnemer te bepalen wijze binnen 30 dagen na factuurdatum.</p> <p>In een Overeenkomst kunnen - afhankelijk van de te verrichten Dienst - specifieke betalingsvoorwaarden worden opgenomen, die op die dienst zijn toegesneden.</p> <p>Na het verstrijken van de in artikel 10 lid 1 bepaalde termijn is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en uit dien hoofde verdragingschade overeenkomstig art. 6:119a BW verschuldigd.</p> <p>Ingeval van verzuim is Opdrachtnemer voorts gerechtigd zonder nadere aankondiging en/of ingebrekestelling alle nog te verrichten diensten op te schorten en maatregelen ter incasso te nemen. Opdrachtgever is aansprakelijk voor de (buitengerechterlijke) kosten ter verkrijging van voldoening van de factuur van Opdrachtnemer.</p> <p>Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer is het Opdrachtgever niet toegestaan enige betalingsverplichting jegens Opdrachtnemer, uit welke hoofde dan ook, te verrekenen met een vordering van Opdrachtgever op Opdrachtnemer. Evenmin is Opdrachtgever gerechtigd haar betalingsverplichting op te schorten.</p>	<p>10. Payment terms</p> <p>Payment is to be made in the manner specified by the Contractor within 30 days after the date of the invoice.</p> <p>Depending on the Service to be provided, a Contract can include specific payment terms that are matched to the Service.</p> <p>After the term specified in Article 10 paragraph 1 has lapsed the Client shall be in default by operation of the law and on that basis shall be liable to pay loss due to delay in accordance with Article 6:119a of the Netherlands Civil Code.</p> <p>In the event of default, the Contractor shall also be entitled, without further notification and/or notice of default, to suspend all Services yet to be provided and to take measures to collect the debt. The Client is liable for the (extrajudicial) costs incurred by the Contractor in order to obtain payment for the invoice.</p> <p>Without the explicit written permission of the Contractor, the Client is not permitted to offset any payment obligation towards the Contractor for whatever reason against a claim that the Client may have against the Contractor. Furthermore, the Client is not permitted to suspend its payment obligation.</p>
<p>11. Uitvoering van de Overeenkomst</p> <p>Om de uitvoering van de Overeenkomst goed te laten verlopen, verstrekt de Opdrachtgever tijdig alle informatie die Opdrachtnemer nodig heeft.</p>	<p>11. Contract performance</p> <p>The Client shall provide all information the Contractor needs in a timely manner in order to ensure that the Contract shall run smoothly.</p>

<p>Als Opdrachtnemer daarom verzoekt, verschaft de Opdrachtgever op zijn locatie kosteloos de voor de uitvoering benodigde middelen. De uitvoering door Opdrachtnemer heeft het karakter van een 'inspanningsverplichting'. Opdrachtnemer spant zich naar beste weten in om de gewenste resultaten te bereiken, maar het resultaat kan niet worden gegarandeerd. Opdrachtnemer is gerechtigd derden bij de uitvoering van de Dienst te betrekken of in te schakelen, tenzij Opdrachtgever hiertegen vooraf uitdrukkelijk een bezwaar heeft gemaakt.</p>	<p>If requested by the Contractor, the Client shall provide, without charge, at the Client's premises, the resources required for the performance of the Contract. The performance of the Contract by the Contractor has the character of a 'best efforts obligation'. The Contractor shall do its best to achieve the required results, however, the result cannot be guaranteed. Unless the Client specifically objects in advance, the Contractor has the right to involve or engage third parties for the Service delivery.</p>
<p>12. Wijziging en annulering van de Overeenkomst</p> <p>Indien tussentijdse wijziging van de Dienst ontstaat door toedoen van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen in de Overeenkomst. Indien uitbreiding, wijziging en/of aanpassing leidt tot (meer-)kosten is Opdrachtnemer gerechtigd deze kosten aan Opdrachtgever door te berekenen. Opdrachtnemer kan wijzigingen aanbrengen in Uitvoerenden, indien hij meent dat dit voor het leveren van de Dienst noodzakelijk is. De wijziging mag de kwaliteit van de uitvoering niet verminderen, noch de continuïteit van de Dienst ongunstig beïnvloeden. Een wijziging van Uitvoerenden kan ook op verzoek van de Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer plaatsvinden. Ingeval van ziekte of andere bijzondere omstandigheden van de Uitvoerenden kan Opdrachtnemer de uitvoering verplaatsen of annuleren onder vergoeding van de locatiekosten indien en voor zover Opdrachtgever die is verschuldigd en, in het geval van annulering, tevens</p>	<p>12. Amending and cancelling the Contract</p> <p>If an interim change to the Service arises due to the actions of the Client, the Contractor shall make the necessary amendments to the Contract. If the extension, change and/or amendment results in (additional) costs, the Contractor shall be entitled to charge these costs to the Client. The Contractor can change the Practitioners if it is of the opinion that this is necessary for the delivery of the Service. The change may not reduce the quality of the Service delivery or have a negative impact on the Service continuity. In consultation with the Contractor, a change to the Practitioners can also be undertaken on the request of the Client. In the event of illness or other unusual circumstances relating to the Practitioners, the Contractor can relocate or cancel the delivery of the Service subject to payment for the venue costs if and insofar as that is owed by the Client and, in the event of cancellation, also subject to crediting of the agreed price. The Contractor can terminate or cancel the Contract early if it is of the</p>

<p>onder creditering van de overeengekomen prijs. Opdrachtnemer kan de Overeenkomst tussentijds beëindigen of annuleren indien hij van mening is dat de uitvoering niet meer kan plaatshebben conform de Overeenkomst en eventueel latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de Opdrachtgever te worden bekend gemaakt.</p>	<p>opinion that the Service can no longer be delivered in accordance with the Contract and any subsequent additional Contract specifications. This has to be substantiated and notified to the Client in writing.</p>
<p>13. Overmacht</p> <p>Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan elke van de wil van de Opdrachtnemer onafhankelijke omstandigheid - ook al was deze ten tijde van het tot stand komen van de Overeenkomst reeds te voorzien - die nakoming van de Overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert, alsmede, voor zover daaronder niet reeds begrepen, oorlogen, oorlogsgevaar, burgeroorlog, oproer, werkstaking, brand, computeruitval bij Opdrachtnemer, langdurige ziekte van Uitvoerenden en andere ernstige storingen bij Opdrachtgever of diens leveranciers.</p>	<p>13. Force majeure</p> <p>In these General Terms and Conditions, force majeure means every situation beyond the control of the Contractor, even if such situation was already foreseen at the time the Contract was formed, that permanently or temporarily hinders compliance with the Contract as well as, insofar as not already included under that, wars, the threat of war, civil war, riot, work strike, fire, computer failure suffered by the Contractor, long-term illness of Practitioners and other serious interruptions suffered by the Client or its suppliers.</p>
<p>14. Opschorting en ontbinding</p> <p>14.1 In geval van verhindering tot uitvoering van de Overeenkomst ten gevolge van overmacht treedt de Opdrachtnemer in contact met Opdrachtgever en is Opdrachtnemer gerechtigd om zonder gerechtelijke tussenkomst:</p> <ul style="list-style-type: none"> - hetzij de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten zolang de omstandigheid die leidt tot overmacht en de gevolgen hiervan voortduurt; - hetzij de Overeenkomst geheel of ten dele te ontbinden zonder dat hij 	<p>14. Suspension and termination</p> <p>14.1 In the event of hindrance in performance of the Contract due to force majeure, the Contractor shall contact the Client and the Contractor shall have the right, without the need for legal intervention:</p> <ul style="list-style-type: none"> - to either suspend performance of the Contract for as long as the situation resulting in force majeure and the consequences of that force majeure continue; - or terminate the Contract in full or in part without the Contractor

tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn.

14.2 Gedurende de opschorting, zoals bedoeld in artikel 14.1, is Opdrachtnemer bevoegd en aan het einde daarvan is hij verplicht te kiezen voor de uitvoering dan wel voor gehele of gedeeltelijke ontbinding van de Overeenkomst.

14.3 Indien Opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting die voor hem uit enige met de Opdrachtnemer gesloten Overeenkomst of uit een daarmee samenhangende overeenkomst voort vloeit, dan wel indien goede grond bestaat voor de vrees dat de Opdrachtgever niet in staat is of zal zijn om aan zijn contractuele verplichtingen jegens Opdrachtnemer te voldoen, alsmede ingeval van faillissement, surseance van betaling, stillegging, liquidatie of gedeeltelijke overdracht - al dan niet tot zekerheid - van het bedrijf van de Opdrachtgever, waaronder begrepen de overdracht van een belangrijk deel van zijn vorderingen, is Opdrachtnemer gerechtigd om zonder ingebrekestelling en zonder gerechtelijke tussenkomst:

- hetzij de uitvoering van elk van deze overeenkomsten voor ten hoogste zes maanden op te schorten;
- hetzij deze geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Alsdan is Opdrachtnemer niet tot enige schadevergoeding of garantie gehouden onverminderd de hem verder toekomende rechten.

14.4 Gedurende de opschorting, zoals bedoeld in artikel 14.3, is Opdrachtnemer bevoegd en aan het einde daarvan is hij verplicht te kiezen voor uitvoering dan wel voor gehele of gedeeltelijke ontbinding van de opgeschorte overeenkomst(en).

14.5 Ingeval van opschorting krachtens artikel 14.3 verbeurt Opdrachtgever een boete van 50% van het overeengekomen honorarium

beingheld liable to pay any compensation.

14.2 During the suspension as referred to in Article 14.1, the Contractor has the right and at the end of this suspension is obliged to choose between performance of the Contract and full or partial termination of the Contract.

14.3 If the Client fails to meet, does not properly meet or is late in meeting any obligation arising on the Client under any Contract concluded with the Contractor or under any associated agreement, or if there are good grounds for fearing that the Client is unable or will be unable to meet its contractual obligations towards the Contractor, as well as in the case of bankruptcy, suspension of payments, shut down, liquidation or partial transfer – whether or not as security – of the Client's business, including the transfer of a significant share of its receivables, the Contractor shall have the right – without notice of default and without the need for legal intervention to:

- either suspend performance of the Contract for a maximum of six months;
- terminate the Contract in full or in part. In that case, and without prejudice to any other rights it has, the Contractor is not liable to pay any compensation or honour any guarantee.

14.4 During the suspension, as referred to in Article 14.3, the Contractor has the right and at the end of this suspension is obliged to choose between performance and the full or partial termination of the suspended contract(s).

14.5 In the event of suspension by virtue of Article 14.3, the Client shall owe a penalty of 50% of the agreed fee which – to be calculated from the moment of the actual termination of the work – would have been due

<p>dat - te rekenen vanaf het moment van het feitelijk beëindigen van de werkzaamheden - bij een reguliere voortzetting van de overeenkomst verschuldigd zou zijn geweest. Deze boete is onmiddellijk opeisbaar.</p>	<p>had the Contract continued as normal. This penalty is due and payable immediately.</p>
<p>15. Klachten</p> <p>Klachten betreffende de verrichte diensten en/of het geleverde dienen uiterlijk binnen 30 werkdagen na de levering schriftelijk bij Opdrachtnemer te zijn ingediend bij gebreke waarvan Opdrachtgever geacht wordt de verrichte dienst goedgekeurd te hebben.</p>	<p>15. Complaints</p> <p>Complaints relating to the Services provided and/or that which is supplied must be submitted to the Contractor in writing no later than within 30 working days after delivery. Failure to do so shall be deemed to be acceptance by the Client of the Service provided.</p>
<p>16. Aansprakelijkheid</p> <p>Opdrachtnemer aanvaardt behoudens voor opzet en grove schuld geen aansprakelijkheid voor schade als gevolg van verrichte Diensten en/of door gebruik van het geleverde of door de ongeschiktheid daarvan voor het doel waarvoor Opdrachtgever het geleverde heeft afgenomen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor onrechtmatige daden van Externen.</p> <p>De aansprakelijkheid zal in ieder geval beperkt zijn tot het bedrag of de bedragen van het voor die Dienst in rekening gebrachte honorarium of het totale bedrag van het geleverde, voor zover het bedrag gedekt wordt door de aansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer. Bij Overeenkomsten die een langere doorlooptijd dan 6 maanden hebben, geldt een verdere beperking van de aansprakelijkheid tot maximaal het factuurbedrag van de laatste 6 maanden.</p>	<p>16. Liability</p> <p>Except in the case of an intentional act or gross negligence, the Contractor accepts no liability for losses resulting from the Services provided and/or the use of that which is supplied or due to their unsuitability for the purpose for which the Client has purchased that which has been supplied. The Contractor is not liable for illegal acts committed by External Parties.</p> <p>In any event, liability shall be limited to the amount or the amounts of the fee charged for that Service or the total amount of that which is supplied insofar as the amount is covered by the Contractor's liability insurance. For Contracts with a duration exceeding 6 months, a further liability limit up to a maximum of the invoice amount of the last six months applies.</p>

<p>17. Geschillen en toepasselijk recht</p> <p>Op deze algemene voorwaarden en de Overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen, voortvloeiende uit of ten gevolge van rechtshandelingen waarop de onderhavige algemene voorwaarden van toepassing zijn, worden beslecht door de bevoegde rechterlijke instantie in Den Haag behoudens een nadere uitdrukkelijk door partijen gemaakte andere forumkeuze.</p>	<p>17. Disputes and governing law</p> <p>These General Terms and Conditions and the Contracts are governed by Dutch law. All disputes arising under or as a result of legal actions to which these General Terms and Conditions apply shall be settled by the competent legal body within the The Hague judicial district except in the case of an alternative choice of forum explicitly agreed between the Parties.</p>