

Algemene Voorwaarden Info Support B.V. & Info Support MITS B.V.

www.infosupport.com

Versie 1.1

20 augustus 2025

**Hoofdkantoor**

Kruisboog 42
3905 TG Veenendaal
Nederland
Tel. +31(0)318 - 55 20 20
Fax +31(0)318 - 55 23 55

Kenniscentrum

De Smalle Zijde 39
3903 LM Veenendaal
Tel. +31(0)318 - 50 11 19
Fax +31(0)318 - 51 83 59

info.nl@infosupport.com
www.infosupport.com

Info Support B.V.

KvK 3013 5370
BTW NL8062.30.277B01
IBAN NL92 RABO 0305 9528
89 BIC RABONL2U

IBAN NL74 INGB 0004 7385 93
BIC INGBNL2A

Info Support MITS B.V.

KvK 3020 2672
BTW NL8142.76.209.B01
IBAN NL83 RABO 0326 6870 92
BIC RABONL2U

Inhoud

SAMENVATTING	3
ALGEMENE VOORWAARDEN	4
BIJLAGE 1. CURSUS OF TRAINING	9



SAMENVATTING

Dit zijn de algemene voorwaarden van Info Support B.V. en Info Support MITS B.V. (hierna: de algemene voorwaarden), beide gevestigd in Veenendaal en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder de nummers 30135370 en 30202672. Info Support is een dienstverlener die hoogwaardige en specialistische IT-oplossingen aanbiedt. Info Support levert consultancy diensten, beheerdienstverlening en trainingen. De consultancy diensten bestaan uit het bouwen van maatwerksoftware voor opdrachtgevers en het uitvoeren van adviesopdrachten. De beheerdienstverlening bestaat uit het beheren van maatwerksoftware, hosting- en/of clouddienstverlening. Info Support houdt van duidelijkheid. Daar horen zorgvuldige en begrijpelijke algemene voorwaarden bij. De belangrijkste bepalingen uit de algemene voorwaarden zijn hieronder kort samengevat. Daarna volgen de artikelen uit de algemene voorwaarden.

Samenvatting belangrijke bepalingen:

- a) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten die Info Support levert.
- b) Info Support bindt zich aan de overeengekomen afspraken met opdrachtgever. Om aan die afspraken te voldoen en hoogwaardige kwaliteit te leveren doet Info Support grote investeringen in de opleiding, ontwikkeling en begeleiding van haar medewerkers. Opdrachtgever zal deze medewerkers niet benaderen met als doel om hen in dienst te nemen, of direct of indirect werkzaamheden te laten verrichten voor opdrachtgever.
- c) De aansprakelijkheid van Info Support is in redelijkheid tot de contractwaarde beperkt. Op beide partijen rust een verantwoordelijkheid om zich adequaat te verzekeren.
- d) Info Support maakt bij de dienstverlening aan opdrachtgever gebruik van de Info Support Solid Innovator Toolkit. Op <https://infosupport.com/solid-innovator-toolkit> is een overzicht te vinden van alle componenten die een onderdeel vormen van de Toolkit. Het intellectueel eigendom op deze Toolkit blijft van Info Support, opdrachtgever ontvangt hierop een gebruiksrecht. Alle intellectuele eigendomsrechten die niet onder de Toolkit vallen en rusten op specifiek ten behoeve van opdrachtgever ontwikkelde prestaties komen toe aan opdrachtgever.
- e) Info Support voert haar dienstverlening onder eigen leiding en toezicht uit.



ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden

- 1.1 De in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen zijn van toepassing op Info Support B.V. en Info Support MITS B.V. (hierna gezamenlijk: Info Support). Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten waarbij Info Support diensten en/of producten levert aan opdrachtgever. Dit geldt ook als de toekomstige opdracht wordt uitgevoerd door een andere (hiervoor genoemde) vennootschap dan de oorspronkelijk gecontracteerde vennootschap. Er zijn geen andere (algemene) inkoop- of verkoopvoorwaarden van opdrachtgever van toepassing, zelfs niet indien deze op andere documenten (zoals facturen of opdrachtbevestigingen) van toepassing worden verklaard.

2. Totstandkoming van een overeenkomst

- 2.1 Alle aanbiedingen en offertes van Info Support zijn vrijblijvend, tenzij door Info Support schriftelijk anders is aangegeven. Deze aanbiedingen en offertes zijn gebaseerd op de gegevens die bij Info Support bekend zijn op het moment van uitbrengen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig verstrekken van de juiste en volledige gegevens.
- 2.2 Als partijen een prijs overeenkomen, is deze altijd gebaseerd op de door opdrachtgever beschikbaar gestelde informatie. Als deze informatie onjuist of onvolledig blijkt te zijn, komen eventuele extra kosten voor rekening van opdrachtgever.
- 2.3 De overeenkomst komt tot stand nadat partijen deze hebben ondertekend. In het geval dat Info Support eerder op verzoek van opdrachtgever met de uitvoering van de opdracht start, gelden deze algemene voorwaarden.
- 2.4 Partijen erkennen dat een juiste en tijdige onderlinge samenwerking een randvoorwaarde is bij de uitvoering van de overeenkomst.
- 2.5 Bij tussentijdse wijzigingen of wensen van opdrachtgever stelt Info Support zich waar mogelijk flexibel op. De gevolgen van tussentijdse wijzigingen of wensen van opdrachtgever (zoals uitloop van de planning) komen voor rekening en risico van opdrachtgever. Dit geldt ook voor noodzakelijk aanvullende werkzaamheden. Info Support brengt deze volgens de overeengekomen tarieven in rekening.

3. Verplichtingen Info Support

- 3.1 Info Support voert haar werkzaamheden uit op basis van een inspanningsverplichting, tenzij Info Support in de overeenkomst een uitdrukkelijk resultaat heeft toegezegd en dat resultaat met voldoende bepaalbaarheid in de overeenkomst is omschreven, dan geldt er een resultaatsverplichting.
- 3.2 Info Support kan tijdens de uitvoering van de opdracht onder haar verantwoordelijkheid gebruikmaken van hulppersonen.
- 3.3 Info Support is niet verplicht om andere werkzaamheden te verrichten dan de werkzaamheden die voortvloeien uit de overeenkomst.
- 3.4 Info Support zal zich gedurende de uitvoering van de werkzaamheden inspannen voor continuïteit van de dienstverlening aan opdrachtgever.
- 3.5 Info Support voert haar dienstverlening onder eigen leiding en toezicht uit. Dit is niet anders wanneer de werkzaamheden (deels) op locatie van opdrachtgever worden uitgevoerd.

4. Verplichtingen opdrachtgever

- 4.1 Opdrachtgever zal Info Support tijdig voorzien van alle informatie, materialen en andere (bedrijfs-)middelen die Info Support nodig heeft voor het uitvoeren van de overeenkomst. Opdrachtgever staat ervoor in dat Info Support deze materialen (en eventueel reeds ingebrachte software) mag gebruiken in het kader van uitvoering van de overeenkomst.
- 4.2 Opdrachtgever draagt zorg voor werkplekken die voldoen aan de toepasselijke arbonormen, indien werkzaamheden (deels) op locaties van opdrachtgever worden uitgevoerd.
- 4.3 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het maken van back-ups. Tenzij anders overeengekomen, maakt Info Support geen back-ups.
- 4.4 Opdrachtgever borgt dat ook Info Support toegang heeft en behoudt tot de besluitvorming aangaande de uitvoering van de overeenkomst. Dit betekent dat Info Support belangrijke besluitvorming, verslagen en dergelijke moet kunnen ontsluiten uit de klantomgeving en deze in de systemen van Info Support moet kunnen borgen. Opdrachtgever zorgt ervoor dat er geen security of andere zaken hieraan in de weg staan. Indien opdrachtgever deze verplichtingen niet kan nakomen, komt dit voor zijn risico. Opdrachtgever onderkent dat Info Support zich in dat geval niet kan verweren tegen een (eventueel) geschil of tegen een (eventuele) claim.

- 4.5 Opdrachtgever beveiligt zijn systemen en infrastructuur adequaat en houdt deze gedurende de dienstverlening beveiligd.
- 4.6 Opdrachtgever is zich bewust van de risico's verbonden aan (het afnemen van) ICT-diensten. Naar eigen inzicht zal opdrachtgever zich voldoende verzekeren voor eventuele risico's.
- 4.7 Indien opdrachtgever niet voldoet aan de op hem rustende verplichtingen, dan komt dit voor zijn rekening en risico.

5. Uitvoering dienstverlening

- 5.1 Partijen treden voor zover noodzakelijk voorafgaand in overleg over de onderlinge werkwijze of de wijze waarop de dienstverlening wordt uitgevoerd.
- 5.2 Info Support voert haar dienstverlening uit op basis van een iteratieve ontwikkelmethode (bijvoorbeeld Agile of Scrum). Opdrachtgever realiseert zich dat de werkzaamheden daardoor niet worden verricht op basis van vooraf volledig uitgewerkte specificaties. Tijdens de uitvoering van de overeenkomst kunnen partijen deze specificaties in goed overleg aanpassen met inachtneming van de projectmanagementaanpak die bij de ontwikkelmethode hoort.
- 5.3 Partijen zorgen voor een degelijke projectorganisatie die noodzakelijk is voor de uitvoering van de dienstverlening. Indien opdrachtgever hieraan niet kan meewerken komt dit voor zijn rekening en risico.
- 5.4 Bij de uitvoering van de dienstverlening kan gebruik worden gemaakt van (technische) hulpmiddelen voor security, performance, advies- en testdoeleinden.
- 5.5 Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen dan aanvaardt opdrachtgever de opgeleverde programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'). Deze aanvaarding is inclusief alle zichtbare en onzichtbare gebreken, met uitzondering van de verplichtingen van Info Support die elders zijn beschreven (in deze voorwaarden of in de overeenkomst).
- 5.6 Opdrachtgever kan geen overige verwachtingen ontleen aan het eindresultaat anders dan dat de software aan de (overeengekomen) specificaties voldoet.

6. Beveiliging

- 6.1 Info Support voldoet bij de uitvoering van haar dienstverlening aan een algemeen (IT-gerelateerd) marktconform beveiligingsniveau, waarbij rekening wordt gehouden met de stand van de techniek. Info Support staat er niet voor in dat de (informatie-) beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.
- 6.2 Opdrachtgever informeert Info Support tijdig over (eventuele) branche-specifieke (beveiligings-)eisen.
- 6.3 Info Support kan (proactief) aanwijzingen geven aan opdrachtgever met betrekking tot beveiligingsmaatregelen die tot doel hebben om beveiligingsinbreuken of de gevolgen van deze inbreuken te voorkomen of te minimaliseren. De verantwoordelijkheid om hier (tijdig) opvolging aan te geven, ligt bij opdrachtgever. Info Support is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door het niet tijdig opvolgen van deze aanwijzingen.
- 6.4 Partijen maken afspraken over de (eventuele) noodzaak van een verwerkersovereenkomst, zodra persoonsgegevens verwerkt worden. Dit in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

7. Geldende leveringstermijnen

- 7.1 De tussen partijen overeengekomen termijnen zijn indicatief en niet fataal.
- 7.2 Bij het overschrijden van een termijn zal opdrachtgever Info Support eerst schriftelijk de mogelijkheid bieden om alsnog na te komen, dit geldt ook voor een eventueel overeengekomen fatale termijn.

8. Tarieven van Info Support

- 8.1 Alle tarieven van Info Support zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere eventuele overheidsheffingen.
- 8.2 Info Support heeft het recht om haar tarieven jaarlijks te verhogen met het indexcijfer voor cao-lonen per uur, inclusief bijzondere beloningen, zakelijke dienstverlening (M-N), zoals vastgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek. Dit indexcijfer wordt jaarlijks in oktober vastgesteld. Dit gebeurt op basis van het eerst gepubliceerde cijfer van de maand september in het lopende jaar en de ontwikkeling ten opzichte van een jaar eerder in de maand september. Info Support zal tijdig communiceren over tariefswijzigingen.



8.3 Daarnaast geldt dat als (andere) tariefbepalende omstandigheden wijzigen, zoals wet- en regelgeving of de tarieven van toeleveranciers van bijvoorbeeld software, hosting of energie, Info Support het recht heeft om haar tarieven in gelijke mate te wijzigen. Info Support zal opdrachtgever tenminste drie (3) maanden van tevoren op de hoogte stellen van dergelijke wijzigingen.

8.4 Reis- en verblijfkosten buiten normaal woon-werkverkeer, kosten van derden en andere onkosten zijn niet bij de tarieven inbegrepen. Voor deze kosten wordt vooraf goedkeuring aan opdrachtgever gevraagd. Ook voor werkzaamheden buiten normale kantoortijden wordt vooraf goedkeuring van opdrachtgever gevraagd. Buiten normale kantoortijden geldt een opslag bovenop het uurtarief. Deze opslag wordt als volgt berekend:

8.4.1 25% voor werkzaamheden op maandag t/m vrijdag tussen 18:00 en 24:00;

8.4.2 50% voor werkzaamheden op dinsdag t/m donderdag tussen 24:00 en 07:00 en op zaterdag;

8.4.3 100% voor werkzaamheden op zon- en feestdagen tot 07:00 in de ochtend van de daaropvolgende dag die geen zon- of feestdag is.

9. Afspraken over betaling

9.1 Opdrachtgever betaalt facturen binnen (30) dertig dagen na factuurdatum. De facturen en administratie van Info Support zijn bindend voor de in rekening gebrachte werkzaamheden en bedragen, tenzij opdrachtgever tegenbewijs aanlevert.

9.2 Bij niet-tijdige betaling door opdrachtgever, zal Info Support eenmalig een aanmaning sturen aan opdrachtgever om alsnog binnen (30) dertig dagen te betalen. Na het verstrijken van deze termijn is opdrachtgever direct in verzuim en vanaf dat moment brengt Info Support de wettelijke handelsrente in rekening (artikel 6:119a BW).

9.3 Als Info Support incassomaatregelen moet treffen, dan komen alle kosten voor rekening van opdrachtgever.

9.4 Opdrachtgever meldt eventuele klachten over facturen of in rekening gebrachte werkzaamheden zo snel mogelijk schriftelijk bij Info Support. (30) Dertig dagen na factuurdatum vervalt het recht op herstel of schadevergoeding en wordt de factuur als onbetwist aangemerkt.

9.5 Opdrachtgever heeft niet het recht om betalingen op te schorten of te verrekenen.

10. Afspraken over personeel

10.1 Info Support bepaalt welke medewerkers, onder haar leiding en toezicht, worden ingezet, in overleg met opdrachtgever. Onder medewerkers wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: 'natuurlijke persoon, die namens Info Support werkzaamheden uitvoert voor opdrachtgever'. Info Support heeft het recht om medewerkers te vervangen.

10.2 Info Support bindt zich aan de overeengekomen afspraken met opdrachtgever. Om aan die afspraken te voldoen en hoogwaardige kwaliteit te leveren doet Info Support grote investeringen in de opleiding, ontwikkeling en begeleiding van haar medewerkers. Opdrachtgever erkent dit belang en zal deze medewerkers (i) niet benaderen, met hen in gesprek gaan, of medewerkers op een andere manier werven of enthousiasmeren, met als doel om hen in dienst te nemen, noch (ii) hen daadwerkelijk in dienst nemen of op andere wijze, direct of indirect, werkzaamheden te laten verrichten voor opdrachtgever of daaraan verbonden gelieerde ondernemingen. Deze afspraak geldt voor de duur van de dienstverlening – of in ieder geval voor de duur van de inzet van de betreffende medewerker – en drie (3) jaar daarna.

10.3 Als opdrachtgever zich niet houdt aan de verplichting in het vorige lid, dan is opdrachtgever een boete verschuldigd van € 250.000,- (tweehonderdvijftig duizend euro), aan Info Support. Hiervoor is geen ingebrekestelling vereist.

11. Intellectueel Eigendom

11.1 Info Support maakt bij de dienstverlening aan opdrachtgever gebruik van de Info Support Solid Innovator Toolkit (hierna: 'Toolkit'). Op <https://infosupport.com/solid-innovator-toolkit> is een overzicht te vinden van de componenten die tot de Toolkit behoren, hieronder vallen in ieder geval het Info Support Guidance Framework, best-practices, referentie-architecturen, accelerators en technische componenten. Dit overzicht wordt periodiek gewijzigd.

11.2 Info Support behoudt al haar intellectuele eigendomsrechten op de Toolkit. Opdrachtgever verkrijgt een gebruiksrecht op de gebruikte delen van de Toolkit voor zover dat voortkomt uit de geleverde dienstverlening. Dit gebruiksrecht is niet-exclusief, niet-overdraagbaar en beperkt tot noodzakelijk gebruik binnen de organisatie van opdrachtgever. Alle wijzigingen, verbeteringen en overige aanpassingen die bij de uitvoering van de dienstverlening worden gemaakt op de Toolkit worden automatisch onderdeel daarvan.



- 11.3 Alle intellectuele eigendomsrechten die niet onder de Toolkit vallen en rusten op specifiek ten behoeve van opdrachtgever ontwikkelde prestaties komen na betaling van de laatste factuur toe aan opdrachtgever. Als Info Support een recht van intellectueel eigendom overdraagt aan opdrachtgever, behoudt Info Support het recht om de aan die prestaties ten grondslag liggende ideeën, onderdelen, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, protocollen, standaarden en dergelijke, te hergebruiken. Tenzij afspraken zijn gemaakt over exclusiviteit, mag Info Support ten behoeve van zichzelf of derden ontwikkelingen doen die soortgelijk zijn aan datgene wat voor opdrachtgever is ontwikkeld.
- 11.4 Bij de ontwikkeling van software kan gebruik worden gemaakt van software van derden (zowel open source als closed source). Info Support zal desgevraagd specificeren van welke software van derden gebruik is gemaakt. Op het gebruik van software van derden zijn de betreffende voorwaarden van die derden van toepassing (en deze prevaleren op de onderhavige voorwaarden). Info Support verstrekt desgewenst een kopie van die voorwaarden van derden. Opdrachtgever aanvaardt deze voorwaarden bij voorbaat. Specifiek ten aanzien van open source geldt veelal dat gedane verbeteringen, wijzigingen en andere aanpassingen in de code van de betreffende open source onderdeel worden van de open source.
- 12. Vertrouwelijkheid**
- 12.1 Partijen gaan vertrouwelijk om met de aan elkaar verstrekte informatie/gegevens. Partijen gebruiken deze slechts voor uitvoering van de dienstverlening of om de eigen dienstverlening te verbeteren. Deze vertrouwelijkheid geldt voor alle informatie – wettelijke uitzonderingen daargelaten – waarvan uit de context blijkt dat deze als vertrouwelijk moet worden beschouwd. Partijen beschouwen informatie/gegevens als vertrouwelijk wanneer één van de partijen dit aangeeft, bij twijfel gaan partijen in overleg.
- 12.2 Na afloop van de dienstverlening blijft de overeengekomen vertrouwelijkheid minstens voor 5 (vijf) jaar gelden.
- 13. Duur en beëindiging overeenkomst**
- 13.1 De duurovereenkomst tussen Info Support en opdrachtgever – waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn – wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, met inachtneming van een opzegtermijn van 6 (zes) maanden. Partijen kunnen de overeenkomst enkel schriftelijk beëindigen. Gedurende deze periode treden partijen desgewenst in overleg over de afwikkeling en (eventuele) overdracht van de door Info Support verrichte werkzaamheden.
- 13.2 Indien een partij de gemaakte afspraken blijft schenden, dan heeft de andere partij het recht om de overeenkomst te ontbinden. Dit recht ontstaat pas nadat eerst de kans is geboden – middels een schriftelijke aanmaning – om alsnog binnen een redelijke termijn te voldoen.
- 13.3 Een partij kan de overeenkomst onmiddellijk (zonder ingebrekestelling) ontbinden, indien het onredelijk is om de dienstverlening voort te zetten. Dit geldt voor de situatie waarin de andere partij: in faillissement of surséance van betaling verkeert, ophoudt te bestaan of niet in staat is om substantieel beslag binnen 30 (dertig) dagen op te laten heffen of bij substantiële wijzigingen in de structuur van de onderneming.
- 13.4 Voor werkzaamheden die Info Support tot aan ontbinding heeft verricht, blijft een betalingsverplichting gelden (er geldt geen ongedaanmakingsverplichting).
- 14. Overmacht**
- 14.1 Partijen zijn niet gehouden een verplichting na te komen als sprake is van overmacht. Het beroep op overmacht wordt schriftelijk onderbouwd. Tijdens de overmachtssituatie worden de verplichtingen opgeschort die de overmachtssituatie raken, zonder dat partijen voor dit deel schadeplichtig zijn. Partijen overleggen tijdens deze periode om de nadelige gevolgen voor de dienstverlening zo veel mogelijk te beperken. Als de overmachtssituatie langer dan drie maanden duurt dan heeft de andere partij het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder dat partijen gehouden zijn tot ongedaan making of het betalen van schadevergoeding.
- 14.2 Onder overmacht valt in ieder geval, niet uitsluitend: natuurrampen die de digitale netwerken van partijen in grote mate raken, elektriciteitsstoringen, storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, cybercrime, cybervandalisme en oorlog of terrorisme, overmacht van toeleveranciers op de hiervoor genoemde gronden.
- 15. Aansprakelijkheid en verzekering**
- 15.1 Info Support spant zich in om goede dienstverlening te leveren. Partijen gaan met elkaar in gesprek als de samenwerking niet naar wens verloopt of bij ontevredenheid over de dienstverlening. Nadat vaststaat dat partijen onderling geen passende oplossing kunnen vinden, kan opdrachtgever desgewenst overgaan tot het versturen van een ingebrekestelling.
- 15.2 Eventuele aansprakelijkheid van Info Support ontstaat, tenzij nakoming blijvend onmogelijk is, eerst na het versturen van de ingebrekestelling van opdrachtgever.



Opdrachtgever verstuurt de ingebrekestelling in ieder geval aangetekend naar Info Support (Kruisboog 42, 3905TG Veenendaal), ter name van de directie. In de ingebrekestelling geeft opdrachtgever een omschrijving van de tekortkoming en krijgt Info Support de kans om binnen een redelijke termijn te herstellen. Opdrachtgever meldt een gebrek binnen een half jaar, daarna vervalt het recht op herstel en de (eventuele) aansprakelijkheid van Info Support.

- 15.3 Als het niet gelukt is om het gebrek te herstellen, dan kan opdrachtgever (in het uiterste geval) Info Support aansprakelijk stellen. Uitsluitend Info Support als rechtspersoon kan tegenover opdrachtgever aansprakelijk zijn. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 en 7:407, lid 2 BW wordt uitgesloten. Elke aanspraak tot schadevergoeding richting werknemers, hulppersonen of andere derden waarvan Info Support voor de uitvoering van de overeenkomst gebruik heeft gemaakt is uitgesloten. De in de vorige zin bedoelde (rechts)personen kunnen zich te allen tijde beroepen op dit ten behoeve van hen overeengekomen onherroepelijke derdenbeding.
- 15.4 De aansprakelijkheid van Info Support, op welke (rechts)grond dan ook, is beperkt tot vergoeding van (i) directe schade voor (ii) maximaal de overeengekomen vergoeding (exclusief BTW) voor de betreffende overeenkomst ("de contractwaarde"). Als sprake is van een duurovereenkomst met een looptijd van meer dan 1 (één) jaar, dan wordt de in de vorige zin bedoelde overeengekomen vergoeding berekend als het bedrag (exclusief btw) dat in de 12 (twaalf) maanden voorafgaand aan het feit waarin de schade is veroorzaakt door Info Support in rekening is gebracht en betaald is door Opdrachtgever.
- 15.5 In aanvulling op het vorige lid is de maximale aansprakelijkheid van Info Support in ieder geval beperkt tot € 500.000,- (vijfhonderdduizend euro). Info Support heeft hiervoor een adequate aansprakelijkheidsverzekering gesloten. Indien een gebeurtenis leidt tot schade bij meerdere partijen, dan zal de aansprakelijkheid van Info Support naar verhouding van contractwaarde worden verdeeld onder de getroffen partijen met inachtneming van de (overige) overeengekomen afspraken in deze algemene voorwaarden. Info Support zal nooit meer uitkeren dan gedekt door de verzekering. Indien meerdere beperkingen van toepassing zijn op de aansprakelijkheid van Info Support, is steeds van toepassing de beperking die leidt tot de laagste som van aansprakelijkheid.
- 15.6 Alleen directe schade komt voor vergoeding in aanmerking. Uitgesloten is schade die niet in rechtstreeks verband staat met de tekortkoming. Schade die in ieder geval is uitgesloten: gevolgschade, gederfde omzet, bedrijfsstagnatie, aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, schade en kosten voortvloeiende uit aan Opdrachtgever opgelegde (bestuurlijke) boetes (bijvoorbeeld door de Autoriteit Persoonsgegevens), de gevolgen van verminking of verlies van gegevens, aanspraken van derden voor productaansprakelijkheid en schade die niet door Info Support is veroorzaakt.
- 15.7 Uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet als en voor zover wordt aangetoond dat schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Info Support of haar directie.
16. **Diversen**
- 16.1 Zonder schriftelijke toestemming van partijen kan niet de overeenkomst als zodanig, en ook niet de daaruit voortvloeiende rechten of verplichtingen, worden overgedragen.
- 16.2 Mocht een bepaling uit deze algemene voorwaarden nietig zijn, vernietigd worden of ongeldig zijn, dan treden partijen in overleg om deze bepaling te vervangen. De overige artikelen blijven van kracht.
- 16.3 Partijen mogen elkaar als trotste partner noemen in (commerciële-) uitingen.
- 16.4 Na afloop van de overeenkomst blijven de bepalingen gelden waarvan het naar hun aard de bedoeling is.
17. **Toepasselijk recht en forumkeuze**
- 17.1 Op de overeenkomst en deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
- 17.2 Alle geschillen die verband houden met of voortvloeien uit een overeenkomst worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Midden-Nederland, locatie Utrecht.



Bijlage 1. Cursus of training

Inleiding

Het delen van hoogwaardige kennis is de missie van het Info Support Kenniscentrum (aangeboden vanuit Info Support B.V.). Dit gebeurt in de vorm van het geven van cursussen of trainingen. Onder "cursus of training" valt onder meer: open-rooster trainingen, in-company/maatwerk trainingen, inspiratiesessies, assessments en kennisgesprekken.

1. Toepasselijkheid

- 1.1 Deze bijlage is naast de algemene voorwaarden van toepassing op de dienstverlening vanuit het Info Support Kenniscentrum.

2. Totstandkoming overeenkomst

- 2.1 Via de website van Info Support of per e-mail kunnen deelnemers worden aangemeld voor een cursus of training. Na bevestiging door Info Support is opdrachtgever gebonden. In het geval van een offerte is opdrachtgever gebonden na akkoord van Info Support.

3. Uitvoering van een cursus of training

- 3.1 Info Support bepaalt de inhoud en omvang van de cursus of training, tenzij maatwerk wordt afgesproken.
- 3.2 Opdrachtgever zorgt ervoor dat deelnemers zich houden aan de trainingsdata en -tijden.
- 3.3 Info Support maakt bij het geven van een cursus of training gebruik van eigen soft- en hardware. Als Info Support de werkzaamheden uitvoert op locatie van opdrachtgever, dan draagt opdrachtgever zorg voor werkende soft- en hardware.
- 3.4 Opdrachtgever kan met toestemming van Info Support ingeschreven deelnemers vóór aanvang van de cursus of training vervangen voor andere deelnemers. In dit geval zijn er geen (aanvullende) kosten verschuldigd.

4. Prijzen en betaling

- 4.1 Info Support kan voor aanvang van de cursus of training betaling verlangen.

5. Annulering door Info Support

- 5.1 Info Support mag de cursus of training tot zeven werkdagen voor aanvang annuleren, combineren met andere cursussen of trainingen, of de cursus of training verplaatsen naar een andere datum, tijdstip en/of locatie. In het geval van annuleren ontvangt opdrachtgever een creditfactuur.
- 5.2 Info Support mag een deelnemer weigeren als opdrachtgever niet aan haar betalingsverplichtingen aan Info Support heeft voldaan of als de deelnemer niet de vereiste voorkennis bezit.

6. Intellectueel eigendom

- 6.1 Info Support behoudt al haar intellectuele eigendomsrechten op het trainingsmateriaal.

7. Van toepassing bij annuleren of verplaatsen open-rooster cursus of training door opdrachtgever

- 7.1 Bij annulering door opdrachtgever minder dan tien (10) werkdagen voor aanvang zijn de volledige trainingskosten (100%) verschuldigd. Onder deze kosten vallen onder meer de voorbereiding- en uitvoeringskosten.
- 7.2 Opdrachtgever mag de cursusdatum tot tien (10) werkdagen voor aanvang van de cursus of training kosteloos verplaatsen.
- 7.3 Bij verplaatsing binnen tien (10) werkdagen voor aanvang van de cursus of training is opdrachtgever de volledige trainingskosten verschuldigd. In aanvulling daarop brengt Info Support bij het vaststellen van een nieuwe cursusdatum 25% verplaatsingskosten in rekening.

8. Van toepassing bij annuleren of verplaatsen in-company/maatwerk cursus of training door opdrachtgever

- 8.1 Bij annulering door opdrachtgever van minder dan tien (10) werkdagen voor aanvang zijn de volledige trainingskosten (100%) verschuldigd. Onder deze kosten vallen onder meer de voorbereiding- en uitvoeringskosten.
- 8.2 Bij annulering door opdrachtgever minder dan twintig (20) maar meer dan tien (10) werkdagen is opdrachtgever 50% van de trainingskosten verschuldigd. Onder deze kosten vallen onder meer de voorbereiding- en uitvoeringskosten.

- 8.3 Opdrachtgever mag de cursusdatum tot twintig (20) werkdagen voor aanvang van de cursus of training kosteloos verplaatsen.
- 8.4 Bij verplaatsing binnen twintig (20) werkdagen voor aanvang van de cursus of training is opdrachtgever de volledige trainingskosten (100%) verschuldigd. In aanvulling daarop brengt Info Support bij het vaststellen van een nieuwe cursusdatum 25% verplaatsingskosten in rekening.

Bijlage 2. Aanvullende beheervoorwaarden Info Support MITS B.V.

Deze bijlage 2 is naast de Algemene Voorwaarden van toepassing als Info Support beheerdiensten levert. De onderstaande bepalingen gelden in afwijking van of aanvullend op de Algemene Voorwaarden. Bij tegenstrijdigheid tussen deze bijlage 2 en de Algemene Voorwaarden, gaat deze bijlage 2 voor.

1. Cloud computing diensten

- 1.1 Als Info Support bij de uitvoering van de diensten gebruikt maakt van een cloudleverancier, dan is opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beoordelen van de voorwaarden van de cloud leverancier en acceptatie van die voorwaarden. Op opdrachtgever rust een betalingsverplichting voor het gebruik van het cloud platform. Deze betaling voldoet opdrachtgever rechtstreeks of via Info Support. Prijswijzigingen van de leverancier komen voor rekening van de opdrachtgever. Info Support zal – voor zover zij hiervan op de hoogte is – opdrachtgever informeren over eventuele prijswijzigingen, maar is niet verplicht tot betaling hiervan.
- 1.2 Opdrachtgever vrijwaart Info Support voor kosten die voortvloeien uit wijzigingen in de prijs en/of voorwaarden van de cloud leverancier.

2. Hosting

- 2.1 Als Info Support vanuit haar eigen Cloud hostingdiensten levert, zal opdrachtgever de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden. Al het gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. Bij overschrijding zal Info Support een extra vergoeding in rekening brengen. Info Support heeft echter mitigerende maatregelen getroffen, waaronder budgetmonitoring, met als doel om onverwacht hoge kosten voor opdrachtgever te voorkomen of in ieder geval te beperken.
- 2.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer, de controle van instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen heeft Info Support geen verplichting tot het verzorgen of ter beschikking stellen van beveiligings-, back-up-, uitwijk- en recoverydiensten.
- 2.3 Info Support heeft het recht om de hostingdienst geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen voor onderhoud. Deze buitengebruikstelling zal niet langer duren dan noodzakelijk, zoveel mogelijk buiten kantoortijden plaatsvinden en –voor zover mogelijk– aanvangen na overleg met opdrachtgever.
- 2.4 Opdrachtgever zal zorgvuldig gebruikmaken van de hostingomgeving en niet onrechtmatig handelen.