

## **Algemene Voorwaarden Scheidingssupport**

### **Artikel 1 Algemeen**

1. OCC Holding h.o.d.n. Scheidingssupport (hierna te noemen: Scheidingssupport) heeft als doel het geven van consult en vaktechnische ondersteuning aan de geregistreerde deelnemers van Scheidingssupport door middel van administratieve werkzaamheden.
2. Scheidingssupport is niet bedoeld voor beantwoording van vragen van studenten in het kader van hun studie en van niet-aangesloten derden.

### **Artikel 2 Toepasselijkheid algemene voorwaarden**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle behandelingen van de diensten die bij Scheidingssupport zijn ingediend en op alle vragen die zijn gesteld door aangesloten en ingeschreven (online bij Scheidingssupport) deelnemers (allen hierna aangeduid als “deelnemers” en individueel als “deelnemer”).
2. Scheidingssupport wijst de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van deelnemers uitdrukkelijk van de hand.

### **Artikel 3 Uitgangspunten**

1. De deelnemer blijft zelfverantwoordelijk voor de oplossing van vaktechnische vraagstukken, tenzij anders schriftelijk vastgelegd tussen partijen of wanneer mag worden verondersteld dat iets duidelijk onder de diensten van Scheidingssupport valt.
2. Scheidingssupport geeft geen "second opinions" af. Second opinions zijn uitspraken over, of in verband met een door een derde partij gegeven advies. Scheidingssupport neemt geen standpunten in ten aanzien van vragen die voortkomen uit een meningsverschil tussen de deelnemer en een derde.
3. De deelnemer dient Scheidingssupport bij het stellen van zijn vraag te informeren over alle feiten en omstandigheden die in het kader van de beantwoording van de vraag redelijkerwijze voor Scheidingssupport van belang kunnen zijn. Als zich, na het moment waarop de vraag is ingediend, feiten en/of omstandigheden voordoen die in het kader van de behandeling van de vraag relevant kunnen zijn, stelt de deelnemer Scheidingssupport daarvan onverwijld op de hoogte. De deelnemer verstrekt aan Scheidingssupport tijdig en in de door Scheidingssupport gewenste vorm en op de gewenste wijze, alle aanvullende informatie die Scheidingssupport naar haar oordeel nodig heeft voor de beantwoording van de desbetreffende dienst of vraag. De deelnemer staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door hem ter beschikking gestelde informatie, ook als deze van derden afkomstig is.
4. Indien nodig voert Scheidingssupport telefonisch overleg met de deelnemer en legt zij de bevindingen hiervan, tezamen met een eventueel consult, vast in het antwoord aan de deelnemer.
5. De vraag wordt alleen in behandeling genomen als voldoende deskundigheid op het betreffende terrein beschikbaar is. De antwoorden geven het standpunt van de consultant weer en niet noodzakelijk het standpunt van Scheidingssupport en hebben daarom geen bestuursrechtelijke status.
6. Scheidingssupport behoudt zich te allen tijde het recht om vragen niet in behandeling te nemen of om beantwoording van een aan Scheidingssupport voorgelegde vraag tussentijds te beëindigen.
7. Behoudens andersluidende afspraken tussen de deelnemer en Scheidingssupport, zijn voor de deelnemer geen kosten verbonden aan de behandeling van zijn vraag.
8. De deelnemer kan geen rechten ontlenen aan adviezen of antwoorden van Scheidingssupport welke geen betrekking hebben op de gestelde vraag/de verleende dienst.

9. De persoonsgegevens (NAW-gegevens en e-mailadressen) waarover Scheidingssupport de beschikking krijgt, worden in een helpdeskregistratiesysteem en in webapplicaties (zoals Dropbox) vastgelegd en uitsluitend gebruikt voor de behandeling van helpdeskvragen door Scheidingssupport en worden derhalve niet aan derden ter beschikking gesteld (zie hiervoor ook de geldende Privacy- en Cookieverklaring, die tevens onderdeel van deze algemene voorwaarden zijn).

#### **Artikel 4 De indiening van vragen aan Scheidingssupport**

1. Vragen aan Scheidingssupport dienen te worden gesteld via de website van Scheidingssupport - [www.scheidingssupport.nl](http://www.scheidingssupport.nl)
2. Op de website van Scheidingssupport is per aandachtsgebied of dienst een (vragen)formulier opgenomen. Dit (vragen)formulier dient door de deelnemer volledig, voor de betreffende dienst, te worden ingevuld. De vraag dient duidelijk te zijn geformuleerd, een volledige beschrijving van het onderliggende probleem te geven en de volledige context te vermelden.
3. Scheidingssupport kan te allen tijde nadere informatie vragen, alvorens een vraag in behandeling wordt genomen.
4. Vragen aan Scheidingssupport worden alleen in behandeling genomen als deze vallen in één van de diensten van Scheidingssupport, zoals vermeld op de website en overigens met inachtneming van het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden en na goedkeuring van de geregistreerde deelnemers.
5. Het is mogelijk om een dienst of consult op maatwerk af te nemen. Dit dient, na goed overleg tussen beide partijen, schriftelijk te zijn overeengekomen (lees ook: via een e-mail).
6. De Service Level Agreement van Scheidingssupport maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de Algemene Voorwaarden.

#### **Artikel 5 Complexe vragen**

1. Complexe vragen zijn vragen naar oplossingen van voorgelegde complexe cases, waarbij de regelgeving niet één op één aansluit op de casus of niet eenduidig is en een "oplossing" uit de regelgeving op basis van interpretatie of op basis van een al dan niet juridisch kader kan worden afgeleid. Scheidingssupport bepaalt of er sprake is van een complexe vraag.
2. Scheidingssupport behoudt zich het recht voor om de in het vorige lid bedoelde vragen niet in behandeling te nemen, rekening houdend met onder meer competentie, omvang van de vraag, mate van voorbereiding door de deelnemer en beschikbare tijd.
3. Consulten naar aanleiding van complexe vragen worden uitsluitend aan geregistreerde deelnemers van Scheidingssupport gegeven.

#### **Artikel 6 Overmacht**

1. Scheidingssupport is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichtingen jegens de deelnemer indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan haar schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling, of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Scheidingssupport geen invloed kan uitoefenen doch waardoor Scheidingssupport niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Scheidingssupport of van derden daaronder begrepen.

#### **Artikel 7 Aansprakelijkheid**

1. Scheidingssupport beantwoordt vragen naar haar beste kunnen en neemt daarbij de zorgvuldigheid en professionaliteit in acht die redelijkerwijs van Scheidingssupport mag worden verwacht.
2. De aansprakelijkheid van Scheidingssupport zal, behoudens in het geval van opzet of bewuste roekeloosheid aan de kant van Scheidingssupport en de aangesloten specialisten, in alle gevallen beperkt zijn tot het bedrag of de bedragen waarop de door Scheidingssupport

afgesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft. Indien de (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering die door Scheidingssupport is afgesloten geen dekking biedt, zal de aansprakelijkheid van Scheidingssupport te allen tijde zijn beperkt tot een bedrag van EUR 10.000, - per fout, waarbij een reeks samenhangende fouten wordt gezien als één fout.

3. Niet voor vergoeding in aanmerking komt bedrijfsschade, derving van inkomsten en dergelijke, door welke oorzaak ook ontstaan.
4. De deelnemer vrijwaart Scheidingssupport van alle aanspraken van derden in verband met de door, of, met tussenkomst van Scheidingssupport uitgevoerde werkzaamheden ten behoeve van deelnemers, waaronder de daaruit voortvloeiende antwoorden. De vrijwaring heeft mede betrekking op alle schade en kosten (waaronder alle redelijke kosten van het voeren van verweer) die Scheidingssupport in verband met zulk een aanspraak lijdt of maakt. De vrijwaring geldt niet in het geval van opzet of bewuste roekeloosheid aan de kant van Scheidingssupport.
5. Scheidingssupport is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld aan de kant van derden.
6. Scheidingssupport is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie door de deelnemer.
7. Scheidingssupport is niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van het gebruik van elektronische middelen van communicatie, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, schade ten gevolge van niet-aflevering of vertraging bij de aflevering van elektronische berichten, onderschepping of manipulatie van elektronische berichten door derden of door programmatuur/apparatuur gebruikt voor elektronische communicatie en overbrenging van virussen.

#### **Artikel 8 Geheimhouding**

1. Zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Scheidingssupport, zal de deelnemer alle informatie die hij van Scheidingssupport verkrijgt (adviezen daaronder begrepen) op geen enkele wijze aan een derde, behalve zijn klant, delen.

#### **Artikel 9 Toepasselijk recht, bevoegde rechter**

1. Op de rechtsverhouding tussen Scheidingssupport en de deelnemer is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die tussen Scheidingssupport en de deelnemer ontstaan, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Rotterdam.
3. Partijen zullen eerst een beroep doen op de rechter nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.