

Algemene Voorwaarden AMV-Support

Artikel 1 Algemeen

1. OCC Holding h.o.d.n. AMV-Support (hierna te noemen: AMV-Support) heeft als doel het geven van consult en vaktechnische ondersteuning aan de geregistreerde deelnemers van AMV-Support door middel van administratieve werkzaamheden.
2. AMV-Support 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 AMV-Support zijn ingediend en op alle vragen die zijn gesteld door aangesloten en ingeschreven (online bij AMV-Support) deelnemers (allen hierna aangeduid als “deelnemers” en individueel als “deelnemer”).
2. AMV-Support 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 AMV-Support valt.
2. AMV-Support geeft geen "second opinions" af. Second opinions zijn uitspraken over, of in verband met een door een derde partij gegeven advies. AMV-Support neemt geen standpunten in ten aanzien van vragen die voortkomen uit een meningsverschil tussen de deelnemer en een derde.
3. De deelnemer dient AMV-Support 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 AMV-Support van belang kunnen zijn. Indien 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 AMV-Support daarvan onverwijld op de hoogte. De deelnemer verstrekt aan AMV-Support tijdig en in de door AMV-Support gewenste vorm en op de gewenste wijze, alle aanvullende informatie die AMV-Support 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 indien deze van derden afkomstig is.
4. Indien nodig voert AMV-Support 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 indien voldoende deskundigheid op het betreffende terrein beschikbaar is. De antwoorden geven het standpunt van de consultant weer en niet noodzakelijk het standpunt van AMV-Support en hebben derhalve geen bestuursrechtelijke status.
6. AMV-Support behoudt zich te allen tijde het recht om vragen niet in behandeling te nemen of om beantwoording van een aan AMV-Support voorgelegde vraag tussentijds te beëindigen.
7. Behoudens andersluidende afspraken tussen de deelnemer en AMV-Support, 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 AMV-Support welke geen betrekking hebben op de gestelde vraag/de verleende dienst.
9. De persoonsgegevens (NAW-gegevens en e-mailadressen) waarover AMV-Support de beschikking krijgt, worden in een helpdeskregistratiesysteem en in webapplicaties (zoals Dropbox) vastgelegd en uitsluitend gebruikt voor de behandeling van helpdeskvragen door AMV-Support 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 AMV-Support

1. Vragen aan AMV-Support dienen te worden gesteld via de website van AMV-Support (www.amvsupport.nl).
2. Op de website van AMV-Support 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. AMV-Support kan te allen tijde nadere informatie vragen, alvorens een vraag in behandeling wordt genomen.
4. Vragen aan AMV-Support worden alleen in behandeling genomen indien deze vallen in één van de diensten van AMV-Support, 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 AMV-Support 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. AMV-Support bepaalt of er sprake is van een complexe vraag.

2. AMV-Support 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 AMV-Support gegeven.

Artikel 6 Overmacht

1. AMV-Support 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 AMV-Support geen invloed kan uitoefenen doch waardoor AMV-Support niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van AMV-Support of van derden daaronder begrepen.

Artikel 7 Aansprakelijkheid

1. AMV-Support beantwoordt vragen naar haar beste kunnen en neemt daarbij de zorgvuldigheid en professionaliteit in acht die redelijkerwijs van AMV-Support mag worden verwacht.
2. De aansprakelijkheid van AMV-Support zal, behoudens in het geval van opzet of bewuste roekeloosheid aan de kant van AMV-Support en de aangesloten specialisten, in alle gevallen beperkt zijn tot het bedrag of de bedragen waarop de door AMV-Support afgesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft. Indien de (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering die door AMV-Support is afgesloten geen dekking biedt, zal de aansprakelijkheid van AMV-Support 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 AMV-Support van alle aanspraken van derden in verband met de door, of, met tussenkomst van AMV-Support 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 AMV-Support 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 AMV-Support.
5. AMV-Support is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld aan de kant van derden.
6. AMV-Support is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie door de deelnemer.

7. AMV-Support 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 AMV-Support, zal de deelnemer alle informatie die hij van AMV-Support 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 AMV-Support en de deelnemer is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die tussen AMV-Support 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.