

Algemene voorwaarden Support Team Nederland V.o.f.

1. Algemeen

1. Deze voorwaarden maken deel uit van iedere overeenkomst, alsmede van de uitvoering daarvan tussen Support Team Nederland V.o.f. te Veendam, verder te noemen: "STN", en een Opdrachtgever, voor zover van deze voorwaarden niet door STN uitdrukkelijk en Schriftelijk is afgeweken.
2. De toepasselijkheid van eventuele voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Een eventueel nietige of vernietigbare bepaling wordt zo veel als mogelijk geconverteerd naar een geldige bepaling.

2. Begripsbepalingen

1. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan STN opdracht heeft gegeven tot het verrichten van Werkzaamheden.
2. Werkzaamheden: alle te leveren inspanningen waartoe opdracht is gegeven, of die voortvloeien uit, of samenhangen met een opdracht.
3. Schriftelijk: zowel schriftelijk als per e-mail.

3. Aanbiedingen en offertes

1. De door STN gedane mondelinge of Schriftelijke aanbiedingen zijn vrijblijvend. Indien geen termijn voor acceptatie in de offerte is opgenomen, bedraagt de geldigheid maximaal 30 dagen na de datum van de offerte, tenzij anders is vermeld.
2. Een door STN gemaakte schatting van de met de uitvoering van een opdracht gepaard gaande kosten is steeds vrijblijvend. De Opdrachtgever zal aan een dergelijke schatting nimmer rechten kunnen ontleen.
3. De door STN gehanteerde tarieven en prijzen zijn exclusief BTW en eventuele andere heffingen van overheidswege, tenzij anders aangegeven.
4. Een samengestelde prijsopgave verplicht STN niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

4. Aanvang, omvang en duur van de overeenkomst

1. Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, is STN daaraan niet gebonden, tenzij STN anders aangeeft.
2. Rechtstreekse opdrachten en orders zijn voor STN

- eerst bindend wanneer zij door STN zijn aanvaard. Het risico van de juiste uitvoering van telefonisch gegeven opdrachten berust bij de Opdrachtgever.
3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inachtneming van alle veiligheidsvoorschriften.

5. Uitvoering opdracht

1. STN bepaalt de wijze waarop de verleende opdracht wordt uitgevoerd. De toepasselijkheid van artikel 7:407 lid 2 BW wordt uitgesloten.
2. STN voert de opdracht uit onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever is te allen tijde verantwoordelijk voor de aansturing van en informatieverstrekking aan STN.
3. STN heeft het recht bepaalde Werkzaamheden, zonder kennisgeving aan en uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever, te laten verrichten door namens haar in te schakelen derden. Alleen indien dit leidt tot extra kosten zal STN daarover vooraf in overleg treden met Opdrachtgever en daarover nadere afspraken maken.
4. STN garandeert op geen enkele wijze de totstandkoming van een bepaald resultaat, tenzij uitdrukkelijk, Schriftelijk in de overeenkomst anders bedongen. De op STN rustende verbintenis is een inspanningsverbintenis, tenzij partijen vooraf in de overeenkomst een concreet resultaat zijn overeengekomen.
5. Eventuele in de overeenkomst of anderszins genoemde of te noemen termijnen waarbinnen de Werkzaamheden moeten worden uitgevoerd, gelden slechts bij benadering en zijn geen fatale termijnen. Overschrijding van een dergelijke termijn levert geen toerekenbare tekortkoming van STN op en mitsdien ook geen grond voor ontbinding van de overeenkomst. Opdrachtgever kan bij overschrijding van een dergelijke termijn na en in overleg met STN, wel een nieuwe, redelijke termijn overeenkomen, waarbinnen STN de overeenkomst behoudens overmacht, wel uitgevoerd moet hebben.
6. De opdracht wordt geacht te zijn voltooid op het tijdstip waarop STN dit aan de Opdrachtgever Schriftelijk dan wel mondeling te kennen heeft gegeven.
7. Indien een bepaalde datum van oplevering of voltooiing van de opdracht is overeengekomen, wordt deze automatisch verlengd, indien stagnatie optreedt die niet voor rekening van STN of voor diens rekening komt.
8. Indien STN aan de Opdrachtgever te kennen heeft gegeven dat de opdracht is voltooid, zal de Opdrachtgever de uitgevoerde opdracht binnen 7, doch uiterlijk 14 dagen, na voltooiing inspecteren. Indien de Opdrachtgever nalaat de uitgevoerde opdracht te inspecteren, wordt de Opdrachtgever geacht de uitvoering van de opdracht stilzwijgend te hebben aanvaard. Gebreken die na inspectie of aanvaarding worden ontdekt, komen voor risico van

- Opdrachtgever, tenzij deze gebreken zijn te wijten door een fout of grove nalatigheid van STN.
9. STN is niet aansprakelijk voor gebreken die de Opdrachtgever op het tijdstip van inspectie redelijkerwijs had moeten ontdekken.

6. Gegevens van Opdrachtgever

1. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, materialen en wat dies meer zij, waarvan STN aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan STN worden verstrekt.
2. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens of materialen niet tijdig aan STN zijn verstrekt, heeft STN het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.
3. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan STN ter beschikking gestelde gegevens/zaken/materialen, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de opdracht niet anders voortvloeit.
4. De uit eventuele vertraging in de uitvoering van de opdracht voortvloeiende extra kosten en extra honorarium, ontstaan door het niet, niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van de verlangde gegevens/zaken/materialen aan STN, of het niet in acht nemen van alle veiligheidsmaatregelen, zijn voor rekening van Opdrachtgever.
5. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, kan STN de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase Schriftelijk heeft goedgekeurd.

7. Zaken van opdrachtgever of derden

1. STN dient een redelijke mate van zorg in acht te nemen ten aanzien van zaken van opdrachtgever of derden.
2. Behoudens bewijs door de Opdrachtgever terzake opzet of grove schuld aan de zijde van STN, wordt STN geacht zijn in het vorige lid omschreven zorgverplichting te zijn nagekomen.
3. Bij nakoming van deze zorgverplichting is STN niet aansprakelijk voor schade, ontstaan door of verband houdende met beschadiging of het verlies van zaken van de opdrachtgever of derden.
4. In het bijzonder bij vervoer van zaken, is STN niet aansprakelijk voor schade.

8. Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten

Werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, of indien meerwerk noodzakelijk blijkt te zijn, zullen partijen in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed.
3. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal STN daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

9. Betaling

1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door STN aan te geven wijze.
2. Indien Oprachtgever in gebreke blijft met betaling binnen de termijn van 14 dagen is de Oprachtgever van rechtswege in verzuim. Oprachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke (handels)rente hoger is in welk geval de wettelijke (handels)rente geldt.
3. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de Oprachtgever, zijn de vorderingen van STN op de Oprachtgever onmiddellijk opeisbaar.
4. Oprachtgever dient eventuele bezwaren tegen de factuur van STN binnen 2 weken na factuurdatum Schriftelijk kenbaar te maken aan STN, bij gebreke waarvan Oprachtgever geacht wordt te hebben ingestemd met de hoogte van het factuurbedrag. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.
5. Indien de Oprachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Oprachtgever. De incassokosten worden berekend overeenkomstig een gebruikelijk incassotarief.

10. Reclames

Klachten over de verrichte Werkzaamheden of geleverde zaken dienen door de Oprachtgever binnen 7 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende Werkzaamheden of op- of aflevering van de geleverde zaken, Schriftelijk en gemotiveerd te worden gemeld aan STN.

11. Opzegging

1. Beide partijen kunnen de overeenkomst te allen tijde Schriftelijk opzeggen.
2. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Oprachtgever, heeft STN recht op compensatie vanwege het daardoor ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies, tenzij er

feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan STN zijn toe te rekenen. Voorts is Oprachtgever alsdan gehouden tot betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte Werkzaamheden. De voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte Werkzaamheden zullen dan ook onder voorbehoud ter beschikking worden gesteld aan Oprachtgever.

3. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door STN, zal STN in overleg met Oprachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten Werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan Oprachtgever toerekenbaar zijn.
4. Indien de overdracht van de Werkzaamheden voor STN extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan Oprachtgever in rekening gebracht.

12. Aansprakelijkheid

1. Oprachtgever is verantwoordelijk voor het aangaan en in stand houden van een afdoende verzekering voor eventuele schade, hoe ook genaamd. Het nemen van regres op STN wegens schade is niet mogelijk.
2. STN is niet aansprakelijk voor alle directe danwel indirecte-, gevolg-, en immateriële schade van Oprachtgever of derden op enigerlei wijze verband houdend met, dan wel veroorzaakt door niet, niet tijdige of niet behoorlijke uitvoering van de opdracht, tenzij aantoonbaar sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van STN. De bewijslast hiervoor rust bij de Oprachtgever.
3. STN is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat STN is uitgegaan van door de Oprachtgever of een (door de Oprachtgever aangewezen) derde verstrekte onjuiste, onvolledige, of onvoldoende gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor STN redelijkerwijze kenbaar behoorde te zijn.
4. Oprachtgever vrijwaart STN tegen alle aanspraken van derden welke direct of indirect, middellijk of onmiddellijk met de uitvoering van een overeenkomst samenhangen.
5. In elk geval is iedere aansprakelijkheid van STN beperkt tot het bedrag dat door de verzekeraar van STN wordt uitgekeerd. Indien er geen of onvoldoende uitkering plaats vindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot € 2.500,-.

13. Vrijwaringen

De Oprachtgever vrijwaart STN voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de Oprachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt, alsmede met betrekking tot schade.

14. Overmacht

1. Indien STN zijn verplichtingen uit de

overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van een hem niet toe te rekenen oorzaak, waaronder begrepen maar daartoe niet beperkt: oorlog, oorlogsgevaar, burgeroorlog, oproer, onlusten, terrorisme, werkstaking, bedrijfsbezetting, uitsluiting, brand, milieu- en waterschade, overstroming, overheidsmaatregelen, storingen in de levering van energie en bedrijfsbenodigdheden, plotselinge arbeidsongeschiktheid, storingen in het computernetwerk en overige gebeurtenissen welke kunnen leiden tot stagnatie in de geregelde gang van zaken en die niet in redelijkheid voor rekening of risico komen van STN, worden die verplichtingen opgeschort tot het moment dat STN alsnog in staat is op de overeengekomen wijze na te komen, zonder dat STN in verzuim raakt ten aanzien van de nakoming van zijn verplichtingen en zonder dat hij tot enige schadevergoeding kan worden gehouden.

2. Oprachtgever heeft het recht in geval de situatie als bedoeld in 14.1. zich gedurende 30 aaneengesloten dagen heeft voorgedaan, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk en met onmiddellijke ingang Schriftelijk op te zeggen.

15. Intellectuele eigendom en auteursrechten

1. Alle door STN verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, overeenkomsten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de Oprachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van STN worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
2. STN behoudt het recht de door de uitvoering van de Werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

16. Geschillen en toepasselijk recht

1. Naast de conform de wet bevoegde rechter, is ook de rechter van de Rechtbank Midden-Nederland bevoegd zijn om van geschillen kennis te nemen.
2. Op elke overeenkomst tussen STN en de Oprachtgever is Nederlands recht van toepassing.

Voorwaarden zijn gedeponeerd bij:

Kamer van Koophandel

21-12-2017

Referentienummer KvK01/3383575