



## Algemene voorwaarden (versie 06-2013)

### Artikel 1 - Algemeen

- Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten en aanbiedingen tot het verlenen van diensten door support2holland.
- De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met support2holland, voor de uitvoering waarvan door support2holland derden dienen te worden betrokken.
- De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. support2holland en de opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
- Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
- Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
- Indien support2holland niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat support2holland in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

### Artikel 2 - Offertes

- Alle offertes van support2holland zijn vrijblijvend, deze zijn geldig gedurende 14 dagen, tenzij in de offerte een andere termijn is gesteld.
- support2holland is slechts aan de offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 14 dagen wordt bevestigd, tenzij anders aangegeven.
- support2holland kan niet aan zijn offertes worden gehouden indien de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- De in een offerte vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven. Op zaterdagdag, zondagen en erkende feestdagen geldt een toeslag van 100% exclusief BTW.
- Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod dan is support2holland daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij support2holland daaraan aanvaardt.
- Een samengestelde prijsopgave verplicht support2holland niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

### Artikel 3 - Contractsduur; uitvoeringstermijnen, risico-overgang, uitvoering en wijziging overeenkomst; prijsverhoging

- De overeenkomst tussen support2holland en de opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
- Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de opdrachtgever support2holland derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. support2holland dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
- support2holland zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- Indien door support2holland of door support2holland ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de opdrachtgever of een door de opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
- De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan support2holland 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 support2holland worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan support2holland zijn verstrekt, heeft support2holland het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de uitvoering voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de opdrachtgever de gegevens aan support2holland ter beschikking heeft gesteld. support2holland is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat support2holland is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.
- Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan.
- Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld en de overeenkomst daardoor in kwaliteit en / of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan ook het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd. support2holland zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgave doen. Een wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.
- Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is support2holland gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door de binnen support2holland bevoegde persoon en de opdrachtgever akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het alsdan te bepalen tijdstip waarop daaraan uitvoering gegeven zal worden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen wanprestatie van support2holland op en is voor de opdrachtgever geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren.
- Zonder daarmee in gebreke te komen, kan support2holland een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwaliteit en / of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden. Indien de opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens support2holland gehouden is, dan is de opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van support2holland daardoor direct of indirect ontstaan.
- Indien support2holland niet met de Opdrachtgever een vast honorarium of vaste prijs overeenkomt, dan is support2holland niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of deze prijs zonder dat de opdrachtgever in dat geval gerechtigd is om de overeenkomst om die reden te ontbinden, indien de verhoging van de prijs voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet- of regelgeving of haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van grondstoffen, lonen et cetera of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.
- Indien de prijsstijging anders dan als gevolg van een wijziging van de overeenkomst meer bedraagt dan 10% en plaatsvindt binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, dan is uitsluitend de opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst door een schriftelijke verklaring te ontbinden, tenzij support2holland
  - alsdan alsnog bereid is om de overeenkomst op basis van het oorspronkelijk overeengekomene uit te voeren;
  - indien de prijsverhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of een op support2holland rustende verplichting ingevolge de wet;
  - indien bedongen is dat de aflevering langer dan drie maanden na de totdatankoming van de overeenkomst zal plaatsvinden.

### Artikel 4 - Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging

- support2holland is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien de opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, na het sluiten van de overeenkomst support2holland ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen, indien de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is of indien door de vertraging aan de zijde van de opdrachtgever niet langer van support2holland kan worden gevergd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
- Voorts is support2holland bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van support2holland kan worden gevergd.
- Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van support2holland op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien support2holland de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
- Indien support2holland tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
- Indien de ontbinding aan de opdrachtgever toerekenbaar is, is support2holland gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.
- Indien de opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is support2holland gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.

- In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van de opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het support2holland vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen dan wel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van support2holland op de opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.
- Indien de opdrachtgever een geplaatste order geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de werkzaamheden die werden verricht, eventuele reserveringskosten en de voor de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht.

### Artikel 5 - Overmacht

- support2holland is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
- 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 support2holland geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor support2holland niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. support2holland heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat support2holland zijn verbintenis had moeten nakomen.
- support2holland kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

### Artikel 6 - Betaling en incassokosten

- Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum en/of voor uitvoering van de opdracht, op een door support2holland aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door support2holland aangegeven.
- Indien de opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
- support2holland heeft het recht de door opdrachtgever gedane betalingen betrekking te laten hebben op allereerst in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opgevalen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. support2holland kan, zonder daartoe in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. support2holland kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opgevalen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.
- De opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan support2holland verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
- Indien de opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is. Indien support2holland echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de opdrachtgever worden verhaald. De opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

### Artikel 7 - Eigendomsvoorbehoud

- Het door in het kader van de overeenkomst support2holland geleverde blijft eigendom van support2holland totdat de opdrachtgever alle verplichtingen uit de met support2holland gesloten overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen.

### Artikel 8 - Reclames

- Indien kom vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten daardoor ontstaan, daaronder begrepen de onderzoekskosten, aan de zijde van support2holland daardoor gevallen, integraal voor rekening van de opdrachtgever.

### Artikel 9 - Aansprakelijkheid

- Indien support2holland aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
- support2holland is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat support2holland is uitgegaan van door of namens de opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.
- Indien support2holland aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van support2holland beperkt tot maximaal tweemaal de factuurwaarde van de order, althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. De aansprakelijkheid van support2holland is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.
- support2holland is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.
- Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van support2holland aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan support2holland toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de opdrachtgever aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden. support2holland is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van support2holland.

### Artikel 10 - Vrijwaring

- De opdrachtgever vrijwaart support2holland voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan support2holland toerekenbaar is. Indien support2holland uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de opdrachtgever gehouden support2holland zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht de opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is support2holland, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van support2holland en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de opdrachtgever.

### Artikel 11 - Intellectuele eigendom

- support2holland behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. support2holland heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.

### Artikel 12 - Toepasselijk recht en geschillen

- Op alle overeenkomsten tussen support2holland en opdrachtgever, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- De rechter in de vestigingsplaats van support2holland is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft support2holland het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
- Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

### Artikel 13 - Vindplaats en wijziging voorwaarden

- Deze voorwaarden zijn te vinden op onze website.
- De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.