

Inleiding

Dit document bevat de tekst van de Algemene Voorwaarden zoals die gehanteerd worden door **SPSuPPort** en van toepassing zijn op alle huidige en toekomstige offertes, aanvragen, opdrachten en overeenkomsten tussen **SPSuPPort** en haar opdrachtgevers.

SPSuPPort is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in Utrecht onder nummer 63826836.

Onder 'Opdrachtgever' wordt mede verstaan diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtverkrijgende(n), rechtsopvolger(s) en erfgena(a)m(en), zijnde natuurlijke personen of rechtspersonen.

artikel 1. Algemeen

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen **SPSuPPort** en een Opdrachtgever waarop **SPSuPPort** deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met **SPSuPPort**, voor de uitvoering waarvan door **SPSuPPort** derden dienen te worden betrokken.
3. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. **SPSuPPort** 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.
5. 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.
6. Indien **SPSuPPort** niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat **SPSuPPort** 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 en aanbiedingen

1. Alle offertes en aanbiedingen van **SPSuPPort** zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Indien geen aanvaardingstermijn is gesteld, kan aan de offerte of aanbieding op generlei wijze enig recht worden ontleend indien de dienst waarop de offerte of de aanbieding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.

2. **SPSuPPort** kan niet aan haar offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
3. De in een offerte of aanbieding 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.
4. Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is **SPSuPPort** daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij **SPSuPPort** anders aangeeft.
5. Een samengestelde prijsopgave verplicht **SPSuPPort** niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

artikel 3. Contractduur; uitvoering; prijsverhoging

1. De overeenkomst tussen **SPSuPPort** 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.
2. 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 **SPSuPPort** derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. **SPSuPPort** dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
3. **SPSuPPort** zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap. **SPSuPPort** is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.
4. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan **SPSuPPort** 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 **SPSuPPort** worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan **SPSuPPort** zijn verstrekt, heeft **SPSuPPort** het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging 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 **SPSuPPort** ter beschikking heeft gesteld.
5. **SPSuPPort** is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat **SPSuPPort** 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.

6. Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van de Opdrachtgever wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwalitatief 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. **SPSuPPort** zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgaaf doen. Door 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.
7. Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is **SPSuPPort** gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door **SPSuPPort** 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 **SPSuPPort** op en is voor de Opdrachtgever geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren.
8. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan **SPSuPPort** een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken.
9. Indien de Opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens **SPSuPPort** gehouden is, dan is de Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van **SPSuPPort** daardoor direct of indirect ontstaan.
10. Indien **SPSuPPort** met de Opdrachtgever een vast honorarium of vaste prijs overeenkomt, dan is **SPSuPPort** 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.
11. 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 die een beroep toekomt op titel 5 afdeling 3 van Boek 6 BW gerechtigd de overeenkomst door een schriftelijke verklaring te ontbinden, tenzij **SPSuPPort** 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 **SPSuPPort** rustende verplichting ingevolge de wet; indien bedongen is dat de uitvoering langer dan drie maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zal plaatsvinden.

artikel 4. Annulering van opdrachten

1. In geval van annulering van een opdracht wordt de volgende annuleringsregeling toegepast:
 - bij een opdracht van 5 werkdagen of meer en binnen 5 werkdagen voor aanvangsdatum: 100% van twee werkdagen
 - bij een opdracht van 5 werkdagen of meer en binnen 10 werkdagen voor aanvangsdatum: 100% van één werkdag
 - bij een opdracht van minder dan 5 werkdagen en binnen 5 werkdagen voor aanvangsdatum: 100% van een halve werkdag
 - bij een opdracht van minder dan 5 werkdagen en binnen 10 werkdagen voor aanvangsdatum: 100% van twee werkuren.
2. Deze regeling betreft alle annuleringen van geplaatste opdrachten, tenzij onderling anders afgesproken.
Het 'verschuiven' van een opdracht wordt verwerkt als een annulering waarna een nieuwe opdracht wordt geplaatst.

artikel 5. Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst

1. **SPSuPPort** 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. Ook als na het sluiten van de overeenkomst **SPSuPPort** ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen.
2. Voorts is **SPSuPPort** 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 **SPSuPPort** kan worden gevergd.
3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van **SPSuPPort** op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien **SPSuPPort** de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst. Indien **SPSuPPort** tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
4. Indien de ontbinding aan de Opdrachtgever toerekenbaar is, is **SPSuPPort** 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 **SPSuPPort** 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.
5. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door **SPSuPPort**, zal **SPSuPPort** in overleg met de Opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan de Opdrachtgever toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor **SPSuPPort** extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan de Opdrachtgever in rekening gebracht.

De Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij **SPSuPPort** anders aangeeft.

6. 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 **SPSuPPort** vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen danwel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van **SPSuPPort** op de Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

artikel 6. Betaling en incassokosten

1. Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door **SPSuPPort** aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door **SPSuPPort** aangegeven. **SPSuPPort** is gerechtigd om periodiek te factureren. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
2. 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 buitengerechtigde kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is. Indien **SPSuPPort** 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 rente verschuldigd.

artikel 7. Aansprakelijkheid

1. Indien **SPSuPPort** aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld. **SPSuPPort** is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat **SPSuPPort** is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.
2. De aansprakelijkheid van **SPSuPPort** is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.
3. **SPSuPPort** 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 **SPSuPPort** aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan **SPSuPPort** toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden. **SPSuPPort** is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

4. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van **SPSuPPort**.

artikel 8. Vrijwaring

1. De Opdrachtgever vrijwaart **SPSuPPort** voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan **SPSuPPort** toerekenbaar is. Indien **SPSuPPort** uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Opdrachtgever gehouden **SPSuPPort** 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 **SPSuPPort**, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van **SPSuPPort** en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

artikel 9. Intellectuele eigendom

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

artikel 10. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij **SPSuPPort** partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft.
2. De rechter in de vestigingsplaats van **SPSuPPort** is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft **SPSuPPort** het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
3. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.