

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN CSUPPORT
GEDEPONEERD BIJ DE KAMER VAN KOOPHANDEL ONDER NUMMER 55705928

Artikel 1. DEFINITIES

- 1.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten en/of van opdrachten en/of diensten van CSupport. De algemene voorwaarden zijn te vinden op www.csupport.com;
- 1.2. Aanvullingen op of afwijkingen van deze voorwaarden moeten schriftelijk overeengekomen worden en gelden alleen voor die overeenkomst waarvoor ze gemaakt zijn;
- 1.3. Andersluidende algemene voorwaarden, daaronder begrepen de (inkoop)voorwaarden van de wederpartij, worden door CSupport niet geaccepteerd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen en door CSupport is bevestigd;
- 1.4. De gedrag- en beroepsregels van CSupport maken deel uit van deze algemene voorwaarden. De wederpartij verklaart de daaruit voortvloeiende verplichtingen steeds te zullen respecteren.

Artikel 2. ALGEMEEN

- 2.1. Alle aanbiedingen zijn geheel vrijblijvend en hebben een geldigheidsduur van 30 dagen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Een aanbieding die een termijn bevat kan door CSupport desondanks worden herroepen, zelfs na ontvangst van de opdracht, mits binnen 5 werkdagen na ontvangst van die opdracht;
- 2.2. In prijscouranten, offertes en in andere documenten vermelde prijzen, hoeveelheden, maten, e.d. zijn uitsluitend informatief. Zij hebben het karakter van een benaderende aanduiding en binden CSupport niet;
- 2.3. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten;
- 2.4. De offerte omvat een omschrijving van de te verrichten werkzaamheden en te leveren materialen die voldoende gedetailleerd is om een goede beoordeling van het aanbod door de wederpartij mogelijk te maken. Het aanbod aan de wederpartij geeft inzicht in de prijs en of er sprake is van een vaste aanneemsom of dat het werk op regiebasis zal geschieden;

Aangenomen werk: Het verrichten van werkzaamheden, welke tussen wederpartij en CSupport zijn overeengekomen tegen een van te voren vastgesteld totaalbedrag;

Regiewerk: Een vooraf overeengekomen vergoeding voor het verrichten van diensten gedurende de tijd van één uur door één persoon. Aan de wederpartij wordt het totale aantal uren in rekening gebracht dat men voor hem/haar werkzaam is geweest, met inbegrip van de tijd voor verplaatsing naar en van het werk.

Artikel 3. OVEREENKOMSTEN

- 3.1. Een overeenkomst wordt eerst geacht rechtsgeldig tot stand te zijn gekomen nadat CSupport de opdracht schriftelijk heeft bevestigd dan wel met de uitvoering van de opdracht is begonnen. De inhoud van de overeenkomst wordt bepaald door de offerte en/of opdrachtbevestiging van CSupport en deze algemene voorwaarden;
- 3.2. CSupport heeft een inspanningsverplichting jegens wederpartij en geen resultaatverplichting;
- 3.3. Indien - nadat de opdracht is verstrekt - gedurende de uitvoering de wederpartij additionele wensen heeft die niet in de opdracht zijn opgenomen, dan worden deze aanvullende werkzaamheden op basis van het vast uurtarief - naast de overeengekomen hoofdsom - in rekening gebracht, tenzij anders is overeengekomen. Een opdracht tot meerwerk dient de wederpartij schriftelijk te bevestigen. Wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht - van welke aard dan ook - moeten schriftelijk door CSupport bevestigd worden;
- 3.4. Eventuele, buiten de opdracht vallende, aanvullende werkzaamheden zullen door CSupport als meerwerk worden gefactureerd voor het op dat moment geldende uurloon;
- 3.5. Indien overeengekomen kan de wederpartij een fee verschuldigd zijn aan CSupport vanwege behaalde

resultaten.

Artikel 4. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

- 4.1. CSupport zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en op grond van de op dat moment bekende stand van de wetenschap. Voor zover noodzakelijk en mits op nadrukkelijk verzoek, zal CSupport de wederpartij tussentijds op de hoogte houden van de voortgang;
- 4.2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft CSupport het recht bepaalde onderdelen van de overeenkomst te laten verrichten door derden;
- 4.3. De wederpartij draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan CSupport aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de wederpartij redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan CSupport worden verstrekt.

Artikel 5. VERTROUWELIJKHEID

Behoudens wettelijk voorschrift is CSupport verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van wederpartij jegens derden en zal in het kader van de opdracht alle voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de wederpartij. De wederpartij zal zonder instemming van CSupport, eveneens aan derden geen mededelingen doen over aanpak, werkwijze en rapportages.

Artikel 6. PRIJZEN

- 6.1. Alle prijsopgaven en de prijzen die CSupport in rekening brengt, zijn de op het moment van de aanbieding c.q. van het tot stand komen van de overeenkomst geldende prijzen en exclusief BTW, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen;
- 6.2. Indien na het sluiten van de overeenkomst belastingen en/of andere factoren die de prijs van de diensten mede bepalen, een wijziging ondergaan, is CSupport gerechtigd deze prijswijzigingen door te voeren. Prijswijzigingen van meer dan 10% geven wederpartij het recht om de overeenkomst te ontbinden, mits dit schriftelijk en binnen zeven dagen na ontvangst van de desbetreffende mededeling gebeurt. Een ontbinding als voormeld geeft wederpartij geen recht op vergoeding van enigerlei schade.

Artikel 7. BETALING

- 7.1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. Mochten andere betalingscondities zijn overeengekomen, dan blijven deze uit de factuur;
- 7.2. Facturatie kan geschieden op basis van voorschotfacturen, eventueel met tussenfactu(u)r(en) en een eindfactuur zulks afhankelijk van de hoogte van de order en enkel in overleg;
- 7.3. De wederpartij is in verzuim na verloop van de in lid 1 van dit artikel genoemde betalingstermijn zonder dat daartoe een ingebrekestelling is vereist, ongeacht of de overschrijding daarvan wederpartij al dan niet kan worden toegerekend;
- 7.4. Onverminderd de haar verder toekomende rechten, is CSupport alsdan bevoegd een rente te berekenen over het openstaande bedrag van 1.5% per maand of een gedeelte van een maand, vanaf de betreffende vervalddag;
- 7.5. Binnenkomende betalingen strekken tot voldoening van de oudst openstaande posten, rente en kosten, zelfs al verklaart de wederpartij te dien aanzien anders.

Artikel 8. ANNULERING

In geval van annulering door wederpartij voor aanvang van de order zijn alle door CSupport ter zake van de opdracht gemaakte kosten alsmede de gedeerde winst onmiddellijk opeisbaar, met een minimum van 10% van de hoofdsom, alles voor zoveel nodig te vermeerderen met eventuele door CSupport ten gevolge van de annulering geleden schade.

Artikel 9. RECLAMES

- 9.1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen door de wederpartij binnen 8 dagen na voltooiing van de

overeenkomst te worden gemeld aan CSupport. Na het verstrijken van deze termijn worden reclames niet meer in behandeling genomen. CSupport zal wederpartij binnen 18 werkdagen na de ontvangst van de reclame schriftelijk op de hoogte brengen van de gegronde, dan wel ongegronde bevinding. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat CSupport in staat is adequaat te reageren;

9.2. Indien een klacht gegrond is, zal CSupport te hare keuze respectievelijk een nieuwe overeenkomst aanbieden dan wel een prijsreductie verlenen;

9.3. Reclame is niet mogelijk indien:

- de onvolkomenheden vallen binnen een redelijke tolerantie;
- de schade is veroorzaakt door nalatigheid van wederpartij of doordat wederpartij in strijd heeft gehandeld met instructies, aanwijzingen en adviezen van CSupport;
- wederpartij niet aan zijn verplichtingen jegens CSupport (zowel financieel als anderszins) heeft voldaan.

Artikel 10. OPSCHORTING EN ONTBINDING

10.1. CSupport is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:

- wederpartij de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt;
- na het sluiten van de overeenkomst CSupport ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de wederpartij de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de wederpartij slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt;
- wederpartij bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;

10.2. Voorts is CSupport bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk - of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid - niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht;

10.3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van CSupport op de wederpartij onmiddellijk opeisbaar. Indien CSupport de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst;

10.4. CSupport behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

Artikel 11. INTELLECTUELE EIGENDOM EN AUTEURSRECHTEN

11.1. Onverminderd het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt CSupport zich de rechten en bevoegdheden voor die CSupport toekomen op grond van de Auteurswet;

11.2. Het eigendom van door CSupport verstrekte documenten, rapporten, afbeeldingen, tekeningen en adviezen en de hierop betrekking hebbende zaken blijft volledig bij CSupport, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen wordt. Indien CSupport aan wederpartij bij de uitvoering van de overeenkomst zaken ter beschikking heeft gesteld is wederpartij gehouden - op eerste verzoek van CSupport - het geleverde binnen 14 dagen in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig te retourneren. Bij gebleken schending van het genoemde eigendom is CSupport gerechtigd hiervoor een zelf vast te stellen doch redelijke vergoeding in rekening te brengen;

11.3. CSupport behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht;

11.4. Al het door CSupport vervaardigde materiaal mag zonder de uitdrukkelijke toestemming van CSupport niet worden bewerkt of verwerkt in andere zaken dan waarvoor het oorspronkelijk gemaakt is, tenzij hiervoor expliciet toestemming is verleend.

Artikel 12. AANSPRAKELIJKHEID

12.1 CSupport is niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook, doordat CSupport is uitgegaan van door de wederpartij verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens; 12.2 CSupport is niet aansprakelijk voor schade ontstaan als gevolg van enige tekortkoming in de nakoming van haar verbintenis(sen) jegens wederpartij, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld van CSupport of leidinggevende ondergeschikten;

12.3. Indien CSupport aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld;

12.4. Indien CSupport aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het schadebedrag waartegen wederpartij verzekerd is dan wel gelijk aan het declaratiebedrag, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, althans tot maximaal EURO 2.500,00 (Zegge: vijftienghonderd euro). De aansprakelijkheid is te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur van CSupport in het voorkomende geval te verstrekken uitkering;

12.5. In afwijking van hetgeen onder 2. van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde honorariumgedeelte;

12.6. 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 CSupport aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan CSupport toegerekend kunnen worden;

- de redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover wederpartij aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden;

12.7. CSupport is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, blessures, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie;

Artikel 13. VRIJWARINGEN

De wederpartij vrijwaart CSupport voor aanspraken van derden zoals met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de wederpartij verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt;

Artikel 14. OVERMACHT

14.1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen, voor hun rekening komt;

14.2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop CSupport geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor CSupport niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van CSupport worden daaronder begrepen;

14.3. CSupport heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat CSupport haar verplichtingen had

moeten nakomen;

14.4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij;

14.5. Voor zover CSupport ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is CSupport gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Wederpartij is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst;

Artikel 15. GEHEIMHOUDING

Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie;

Artikel 16. PARTIELE NIETIGHEID

Indien één of meer bepalingen uit deze overeenkomst met wederpartij niet of niet geheel rechtsgeldig zijn, blijven de overige bepalingen volledig in stand. In plaats van de ongeldige bepalingen geldt een passende regeling, die de bedoeling van partijen en het door hen nagestreefde economisch resultaat op juridisch effectieve wijze zo dicht mogelijk benadert;

Artikel 17. PLAATS VAN NAKOMING, TOEPASSELIJK RECHT, BEVOEGDE RECHTER

17.1. De vestigingsplaats van CSupport is de plaats waar wederpartij aan zijn verplichtingen jegens CSupport moet voldoen, tenzij dwingende bepalingen zich daartegen verzetten;

17.2. Op alle aanbiedingen en overeenkomsten van CSupport is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing;

17.3. Alle geschillen, die ontstaan naar aanleiding van de tussen wederpartij en CSupport gesloten overeenkomst dan wel van nadere overeenkomsten, die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de daartoe bevoegde rechter;

Artikel 18. WIJZIGING, UITLEG EN VINDPLAATS VAN DE VOORWAARDEN

18.1. Deze voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Eindhoven;

18.2. In geval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend;

18.3. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst.