



ALGEMENE VOORWAARDEN Support by Isa

Definities

1. Support by Isa: Eenmanszaak Support by Isa, gevestigd te Almere onder KvK nr. 77847318.
2. Klant: degene met wie Support by Isa een overeenkomst is aangegaan.
3. Partijen: Support by Isa en klant samen.
4. Consument: een klant die tevens een individu is en die als privé persoon handelt.

Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, bestellingen, overeenkomsten en leveringen van diensten of producten door of namens Support by Isa.
2. Partijen kunnen alleen afwijken van deze voorwaarden als zij dat uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
3. Partijen sluiten de toepasselijkheid van aanvullende en/of afwijkende algemene voorwaarden van de klant of van derden uitdrukkelijk uit.

Aanbiedingen en offertes

1. Aanbiedingen en offertes van Support by Isa zijn vrijblijvend, tenzij daarin uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Een aanbod of offerte is maximaal 1 maand geldig, tenzij een andere aanvaardingstermijn in het aanbod of de offerte staat vermeld.
3. Als de klant een aanbod of offerte niet binnen de geldende termijn aanvaardt, dan vervalt het aanbod of de offerte.
4. Aanbiedingen en offertes gelden niet voor nabestellingen, tenzij partijen dit uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

Aanvaarding

1. Bij aanvaarding van een vrijblijvende offerte of aanbieding, behoudt Support by Isa zich het recht voor de offerte of het aanbod alsnog binnen 3 dagen na ontvangst van de aanvaarding in te trekken, zonder dat de klant hieraan enige rechten kan ontleen.
2. Mondelinge aanvaarding van de klant verbindt Support by Isa slechts, nadat de klant deze schriftelijk (of elektronisch) heeft bevestigd.

Prijzen

1. Alle prijzen die Support by Isa hanteert zijn in euro's, zijn exclusief btw en exclusief eventuele overige kosten zoals administratiekosten, heffingen en reis-, verzend- of transportkosten, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld of anders overeengekomen.
2. Alle prijzen op die Support by Isa hanteert voor haar diensten, op de website of die anderszins kenbaar zijn gemaakt, kan Support by Isa te allen tijde wijzigen.
3. De prijs met betrekking tot een dienstverlening wordt door Support by Isa vastgesteld op grond van de werkelijk bestede uren.
4. De prijs wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Support by Isa, geldend voor de periode waarin hij de werkzaamheden verricht, tenzij een afwijkend uurtarief is overeengekomen.



5. Indien partijen voor een dienstverlening door Support by Isa een totaalbedrag zijn overeengekomen, is dit altijd een richtprijs, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk een vaste prijs, waarvan niet kan worden afgeweken, zijn overeengekomen.
6. Support by Isa is gerechtigd om tot 10% van de richtprijs af te wijken.
7. Indien de richtprijs meer dan 10% hoger uit gaat vallen, dient Support by Isa de klant tijdig te laten weten waarom een hogere prijs gerechtvaardigd is.
8. Indien de richtprijs meer dan 10% hoger uit gaat vallen, heeft de klant het recht om het deel van de opdracht te laten vervallen, dat boven de richtprijs vermeerderd met 10% uitkomt.
9. Support by Isa heeft het recht de prijzen jaarlijks aan te passen.
10. Voorafgaand aan de ingang ervan zal Support by Isa prijsaanpassingen meedelen aan de klant.
11. De consument heeft het recht om de overeenkomst met Support by Isa op te zeggen indien hij niet akkoord gaat met de prijsverhoging.

Gevolgen niet tijdig betalen

1. Betaalt de klant niet binnen de overeengekomen termijn, dan is Support by Isa gerechtigd een rente van 1% per maand in rekening te brengen vanaf de dag dat de klant in verzuim is, waarbij een gedeelte van een maand voor een hele maand wordt gerekend.
2. Wanneer de klant in verzuim is, is hij bovendien buitengerechtelijke incassokosten en eventuele schadevergoeding verschuldigd aan Support by Isa.
3. De incassokosten worden berekend aan de hand van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
4. Wanneer de klant niet tijdig betaalt, mag Support by Isa zijn verplichtingen opschorten totdat de klant aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.
5. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling aan de zijde van de klant, zijn de vorderingen van Support by Isa op de klant onmiddellijk opeisbaar.
6. Weigert de klant zijn medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst door Support by Isa, dan is hij nog steeds verplicht de afgesproken prijs aan Support by Isa te betalen.

Opschortingsrecht

Tenzij de klant een consument is, doet de klant afstand van het recht om de nakoming van enige uit deze overeenkomst voortvloeiende verbintenis op te schorten.

Verrekening

Tenzij de klant een consument is, doet de klant afstand van zijn recht om een schuld aan Support by Isa te verrekenen met een vordering op Support by Isa.

Verzekering

1. De klant verplicht zich de volgende zaken voldoende te verzekeren en verzekerd te houden tegen onder andere brand, ontploffings- en waterschade evenals diefstal:
 - zaken van Support by Isa die bij de klant aanwezig zijn
 - zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd
2. De klant geeft op eerste verzoek van Support by Isa de polis van deze verzekeringen ter inzage.



Garantie

Wanneer partijen een overeenkomst met een dienstverlenend karakter zijn aangegaan, bevat deze voor Support by Isa enkel inspanningsverplichtingen, geen resultaatsverplichtingen.

Uitvoering van de overeenkomst

1. Support by Isa voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit.
2. Support by Isa heeft het recht om de overeengekomen dienstverlening (gedeeltelijk) te laten verrichten door derden.
3. De uitvoering van de overeenkomst geschiedt in onderling overleg en na schriftelijk akkoord en betaling van het eventueel afgesproken voorschot door de klant.
4. Het is de verantwoordelijkheid van de klant dat Support by Isa tijdig kan beginnen aan de uitvoering van de overeenkomst.
5. Indien de klant er niet voor heeft gezorgd dat Support by Isa tijdig kan beginnen aan de uitvoering van de overeenkomst, komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en/of extra uren voor rekening van de klant.

Informatieverstrekking door de klant

1. De klant stelt alle informatie, gegevens en bescheiden die relevant zijn voor de correcte uitvoering van de overeenkomst tijdig en in gewenste vorm en op gewenste wijze beschikbaar aan Support by Isa.
2. De klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde informatie, gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de overeenkomst niet anders voortvloeit.
3. Indien en voor zover de klant dit verzoekt, retourneert Support by Isa de betreffende bescheiden.
4. Stelt de klant niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door Support by Isa redelijkerwijs verlangde informatie, gegevens of bescheiden beschikbaar en loopt de uitvoering van de overeenkomst hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en extra uren voor rekening van de klant.

Duur van de overeenkomst

1. De overeenkomst tussen Support by Isa en de klant wordt aangegaan voor de duur van maximaal 4 weken, tenzij uit de aard van de overeenkomst iets anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.
2. Indien een overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan, dan wordt deze na afloop van de termijn stilzwijgend omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd, tenzij 1 van de partijen de overeenkomst opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van maanden, c.q. een consument de overeenkomst opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand dan eindigt de overeenkomst van rechtswege.
3. Zijn partijen binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nooit een fatale termijn. Bij overschrijding van deze termijn moet de klant Support by Isa schriftelijk in gebreke stellen.



Vrijwaring

De klant vrijwaart Support by Isa tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door Support by Isa geleverde producten en/of diensten.

Klachten

1. De klant dient een door Support by Isa geleverd product of verleende dienst zo spoedig mogelijk te onderzoeken op eventuele tekortkomingen.
2. Beantwoordt een geleverd product of verleende dienst niet aan hetgeen de klant redelijkerwijs van de overeenkomst mocht verwachten, dan dient de klant Support by Isa daarvan zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 1 maand na constatering van de tekortkomingen, op de hoogte te stellen.
3. Consumenten dienen Support by Isa uiterlijk binnen 2 maanden na constatering van de tekortkomingen hiervan op de hoogte te stellen.
4. De klant geeft daarbij een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat Support by Isa in staat is hierop adequaat te reageren.
5. De klant dient aan te tonen dat de klacht betrekking heeft op een overeenkomst tussen partijen.
6. Indien een klacht betrekking heeft op lopende werkzaamheden, kan dit er in ieder geval niet toe leiden dat Support by Isa gehouden kan worden om andere werkzaamheden te verrichten dan zijn overeengekomen.

Ingebrekestelling

1. De klant dient ingebrekestellingen schriftelijk kenbaar te maken aan Support by Isa.
2. Het is de verantwoordelijkheid van de klant dat een ingebrekestelling Support by Isa ook daadwerkelijk (tijdig) bereikt.

Hoofdelijke aansprakelijkheid klant

Als Support by Isa een overeenkomst aangaat met meerdere klanten, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige bedragen die zij op grond van die overeenkomst aan Support by Isa verschuldigd zijn.

Aansprakelijkheid Support by Isa

1. Support by Isa is uitsluitend aansprakelijk voor enige schade die de klant lijdt indien en voor zover die schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid.
2. Indien Support by Isa aansprakelijk is voor enige schade, is het slechts aansprakelijk voor directe schade die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van een overeenkomst.
3. Support by Isa is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of schade aan derden.
4. Indien Support by Isa aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door een gesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald en bij gebreke van (volledige) uitkering door een verzekeringsmaatschappij van het schadebedrag is de aansprakelijkheid beperkt tot het (gedeelte van het) factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
5. Alle afbeeldingen, foto's, kleuren, tekeningen, omschrijvingen op de website of in een catalogus zijn slechts indicatief en gelden slechts bij benadering en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding en/of (gedeeltelijke) ontbinding van de overeenkomst en/of opschorting van enige verplichting.



Vervaltermijn

Elk recht van de klant op schadevergoeding van Support by Isa vervalt in elk geval 12 maanden na de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid direct of indirect voortvloeit. Hiermee wordt niet uitgesloten het bepaalde in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek.

Recht op ontbinding

1. De klant heeft het recht de overeenkomst te ontbinden wanneer Support by Isa toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, tenzij deze tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, de ontbinding niet rechtvaardigt.
2. Is de nakoming van de verplichtingen door Support by Isa niet blijvend of tijdelijk onmogelijk, dan kan ontbinding pas plaatsvinden nadat Support by Isa in verzuim is.
3. Support by Isa heeft het recht de overeenkomst met de klant te ontbinden, indien de klant zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet volledig of niet tijdig nakomt, danwel indien Support by Isa kennis heeft genomen van omstandigheden die hem goede grond geven om te vrezen dat de klant zijn verplichtingen niet behoorlijk zal kunnen nakomen.

Overmacht

1. In aanvulling op het bepaalde in artikel 6:75 Burgerlijk Wetboek geldt dat een tekortkoming van Support by Isa in de nakoming van enige verplichting ten aanzien van de klant niet aan Support by Isa kan worden toegerekend in een van de wil van Support by Isa onafhankelijke situatie, waardoor de nakoming van zijn verplichtingen ten aanzien van de klant geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zijn verplichtingen in redelijkheid niet van Support by Isa kan worden verlangd.
2. Tot de in lid 1 genoemde overmachtsituatie worden ook - doch niet uitsluitend - gerekend: noodtoestand (zoals burgeroorlog, opstand, rellen, natuurrampen, etc.); wanprestaties en overmacht van toeleveranciers, bezorgers of andere derden; onverwachte stroom-, elektriciteits-, internet-, computer- en telecomstoringen; computervirussen, stakingen, overheidsmaatregelen, onvoorziene vervoersproblemen, slechte weersomstandigheden en werkonderbrekingen.
3. Indien zich een overmachtsituatie voordoet waardoor Support by Isa 1 of meer verplichtingen naar de klant niet kan nakomen, dan worden die verplichtingen opgeschort totdat Support by Isa er weer aan kan voldoen.
4. Vanaf het moment dat een overmachtsituatie tenminste 30 kalenderdagen heeft geduurd, mogen beide partijen de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk ontbinden.
5. Support by Isa is in een overmachtsituatie geen enkele (schade)vergoeding verschuldigd, ook niet als het als gevolg van de overmachttoestand enig voordeel geniet.

Wijziging van de overeenkomst

Indien na het afsluiten van de overeenkomst voor de uitvoering ervan het nodig blijkt om de inhoud ervan te wijzigen of aan te vullen, passen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aan.

Wijziging algemene voorwaarden

1. Support by Isa is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
3. Grote inhoudelijke wijzigingen zal Support by Isa zoveel mogelijk vooraf met de klant bespreken.



4. Consumenten zijn gerechtigd bij een wezenlijke wijziging van de algemene voorwaarden de overeenkomst op te zeggen.

Overgang van rechten

1. Rechten van de klant uit een overeenkomst tussen partijen kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder de voorafgaande schriftelijke instemming van Support by Isa.
2. Deze bepaling geldt als een beding met goederenrechtelijke werking zoals bedoeld in artikel 3:83, tweede lid, Burgerlijk Wetboek.

Gevolgen nietigheid of vernietigbaarheid

1. Wanneer één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijken, dan tast dit de overige bepalingen van deze voorwaarden niet aan.
2. Een bepaling die nietig of vernietigbaar is, wordt in dat geval vervangen door een bepaling die het dichtst in de buurt komt van wat Support by Isa bij het opstellen van de voorwaarden op dat punt voor ogen had.

Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op iedere overeenkomst tussen partijen is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. De Nederlandse rechter in het arrondissement waar Support by Isa is gevestigd / praktijk houdt / kantoor houdt is exclusief bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen tussen partijen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

Opgesteld op 01 augustus 2020.