

### **1) Algemeen**

- a) Uitsluitend onderstaande voorwaarden zijn van toepassing.
- b) De opdrachtgever stemt door het verstrekken van de opdracht in met de toepasselijkheid van deze voorwaarden.
- c) Deze voorwaarden zijn bindend voor de rechtsverhouding tussen opdrachtgever en MKB Support Noord. Een verwijzing door de opdrachtgever naar eigen voorwaarden wordt door MKB Support Noord niet geaccepteerd.
- d) Alle bedingen die van deze voorwaarden afwijken, zijn nietig tenzij deze schriftelijk tussen opdrachtgever en MKB Support Noord zijn overeengekomen.

### **2) Offertes**

- a) Alle aanbiedingen en/of prijsopgaven zijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, twee maanden geldig.
- b) Een opdracht komt pas tot stand nadat MKB Support Noord deze mondeling of schriftelijk heeft bevestigd.
- c) De prijzen genoemd in de offertes zijn exclusief BTW, tenzij de afnemer een niet aftrekgerechtigde consument is.

### **3) Opdracht**

- a) De opdrachtgever draagt zorg voor een duidelijke en volledige formulering van de opdracht. Tevens draagt de opdrachtgever er zorg voor dat de ten behoeve van hem te verwerken gegevens juist, volledig en tijdig aan MKB Support Noord ter beschikking staan.
- b) Van de gesloten overeenkomst kan afgeweken worden als zich omstandigheden voordoen die de kostprijs van de prestatie sterk beïnvloeden. De opdrachtgever is vervolgens gerechtigd de opdracht binnen een termijn van 3 dagen per aangetekend schrijven in te trekken.

### **4) Wijzigingen**

- a) Indien, nadat de opdracht is verstrekt, in de uitvoering daarvan alsnog wijzigingen worden verlangd, dienen deze tijdig en schriftelijk ter kennis van MKB Support Noord te worden gebracht. Worden bedoelde wijzigingen mondeling of per telefoon opgegeven, dan is het risico voor de correcte tenuitvoerlegging van een en ander voor de wederpartij.
- b) MKB Support Noord behoudt zich het recht voor om na kennisgeving op grond van wijzigingen in de opdracht een verandering in de prijs aan te brengen.
- c) Wijzigingen in een reeds verstrekte opdracht kunnen tot gevolg hebben dat de voor de veranderingen overeengekomen levertijd door MKB Support Noord wordt overschreden. Voor dergelijke vertragingen draagt MKB Support Noord geen verantwoording.

### **5) Uitvoering**

- a) MKB Support Noord verplicht zich de verstrekte opdracht naar beste weten en kunnen uit te voeren, waarbij het uitdrukkelijk is toegestaan bij de uitvoering van de hem opgedragen werkzaamheden gebruik te maken van diensten van derden.
- b) De door de opdrachtgever verstrekte opdracht wordt geacht tot zijn of haar tevredenheid te zijn uitgevoerd indien niet binnen 14 dagen na beëindiging van de uitvoering per aangetekend schrijven gemotiveerd bezwaar is ingediend. De uitvoering van de opdracht wordt geacht te zijn geëindigd op de datum, vermeld op de ter zake van verrichte werkzaamheden aan de opdrachtgever uit te reiken eindfactuur.

### **6) Geheimhouding**

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

### **7) Wanprestatie wederpartij**

- a) MKB Support Noord heeft zonder dat hiertoe enige rechterlijke tussenkomst of ingebrekestelling is vereist het recht de opdracht terug te geven op het tijdstip, waarop de opdrachtgever in staat van faillissement wordt gesteld, door hem voorlopige surseance van betaling wordt aangevraagd, opeisbare schulden onbetaald laat gaan liquideren of zijn vaste verblijfplaats naar buiten Nederland verlegt zonder naar genoegen van MKB Support Noord zekerheid te hebben verschaft voor het nakomen van de uit de door hem verstrekte opdracht voortvloeiende verplichtingen.
- b) Dit geldt eveneens indien bij beslaglegging, onder curatelenstelling of anderszins de beschikkingsbevoegdheid over zijn vermogen of delen daarvan verliest, tenzij de curator of bewindvoerder de voor opdrachtgever uit de opdracht voortvloeiende verplichtingen als boedelschuld erkent.
- c) Indien MKB Support Noord genoodzaakt is een onbetaald gebleven factuur ter incasso uit handen te geven aan derden is MKB Support Noord gerechtigd aan de debiteur een vergoeding te berekenen wegens de gemaakte incassokosten. Dit bedrag zal verhoogd worden met euro 12,50 aan administratiekosten.
- d) MKB Support Noord bezit het recht van retentie t.a.v. zaken van de wederpartij zolang deze nog een of meer openstaande facturen moet voldoen.

### **8) Informatie- en medewerkingplicht**

- a) De wederpartij zorgt ervoor dat alle gegevens welke MKB Support Noord redelijkerwijs nodig heeft voor het naar zijn oordeel adequaat uitvoeren van de gegeven opdracht in de gewenste vorm in het bezit komen van MKB Support Noord. De aanlevering van voornoemde stukken geschiedt op een door MKB Support Noord nader bepaalde wijze. Tevens verschaft de wederpartij alle overige noodzakelijke medewerking aan de uitvoering van de opdracht.
- b) MKB Support Noord heeft het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten tot het moment dat de wederpartij aan de in het vorige lid genoemde verplichting zal hebben voldaan.
- c) Wederpartij is gehouden om eventuele schade die MKB Support Noord door deze vertraging lijdt te vergoeden.

### **9) Levering**

- a) Levertijden zijn vrijblijvend en worden slechts bij benadering aangegeven. Geringe overschrijding van de levertijd, welke niet is gelegen in opzet, verwijtbare nalatigheid of grove schuld van MKB Support Noord, kan nimmer aanspraak geven op schadevergoeding.
- b) Vanaf het moment van afzondering van zaken, welke afkomstig zijn van de wederpartij, is het risico van beschadiging of vernietiging voor rekening van de wederpartij.

### **10) Declaratie en betaling**

- a) Tenzij anders overeengekomen worden de door MKB Support Noord verrichte werkzaamheden tenminste eens per maand aan de wederpartij gefactureerd.
- b) Betaling dient te geschieden binnen 10 werkdagen na de op de factuur vermelde datum zonder aftrek of schuldvergelijking.

### **11) Overmacht**

- a) MKB Support Noord is niet aansprakelijk voor niet juiste, niet tijdige of het geheel niet uitvoeren van aan MKB Support Noord verstrekte opdrachten, indien die het gevolg zijn van overmacht in de meest ruime zin van het woord.
- b) Zodra er naar het oordeel van MKB Support Noord sprake is van overmacht, wordt daarvan mededeling gedaan aan de wederpartij.
- c) Tijdens de overmacht worden de verplichtingen van MKB Support Noord opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door MKB Support Noord niet mogelijk is, langer duurt dan een maand of zo mogelijk korter wanneer er sprake is van een door derde partijen opgelegde fatale termijn, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval sprake is van een verplichting tot schadevergoeding.
- d) Indien MKB Support Noord bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan zijn verplichtingen kan voldoen, is hij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een uitzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

### **12) Aansprakelijkheid**

- a) Behoudens bepalingen van dwingend recht betreffende (product-) aansprakelijkheid alsmede met inachtneming van de rechtsregels van openbare orde en goede trouw is MKB Support Noord slechts gehouden tot enige vergoeding van schade van welke aard dan ook, direct of indirect, waaronder bedrijfsschade aan roerende of onroerende zaken, dan wel aan personen bij de wederpartij als er sprake is van opzet, grove schuld, verwijtbare nalatigheid of aantoonbare grove fouten.
- b) MKB Support Noord heeft te allen tijde het recht indien en voor zover mogelijk de schade van de wederpartij ongedaan te maken.
- c) MKB Support Noord is niet aansprakelijk voor gevolgen van onjuiste, onduidelijke, onvolledige, onvoldoende, verminkte en niet tijdig door de opdrachtgever via welk medium dan ook verstrekte informatie en/of instructies, welke voor de opdracht als van belang dienen te worden beschouwd.
- d) De aansprakelijkheid van MKB Support Noord, voor zover deze zijn aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door de verzekering gedane uitkering.
- e) Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van MKB Support Noord beperkt tot tweemaal de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- f) De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van MKB Support Noord.
- g) MKB Support Noord is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade.

### **13) Reclames**

- a) Indien de klacht gegrond blijkt te zijn, zal MKB Support Noord zorg dragen voor vervanging of herstel van de verrichte werkzaamheden dan wel voor restitutie van de betaalde gelden minus de gemaakte kosten.

### **14) Verjaring**

- a) Alle rechtsvorderingen van de wederpartij uit hoofde van een aan deze voorwaarden onderworpen overeenkomst verjaren, behoudens bepalingen van dwingend recht, na verloop van een jaar, te rekenen vanaf de dag waarop de zaken werden afgeleverd dan wel vanaf de dag dat de werkzaamheden werden voltooid of hadden moeten worden voltooid.

### **15) Geschillenbeslechting**

- a) Op alle rechtsbetrekkingen tussen MKB Support Noord en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
- b) De rechter in de vestigingsplaats van MKB Support Noord is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft MKB Support Noord het recht de wederpartij te dagvaarden voor de volgens de wet bevoegde rechter.

### **16) Toepasselijk recht**

- a) Op elke overeenkomst tussen MKB Support Noord en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

### **17) Wijziging en vindplaats van de voorwaarden**

- a) Deze voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Groningen
- b) Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van de totstandkoming.