

ALGEMENE VOORWAARDEN SEE YOU SUPPORT, gevestigd in de gemeente Beekdaelen en kantoorhoudende te 6155 KA, Burgemeester Loefenstraat 20, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 70530645, hierna te noemen: "See You Support".

Artikel 1 - Definities

In deze Algemene Voorwaarden hebben begrippen met een hoofdletter de volgende betekenis:

Algemene Voorwaarden: de onderhavige Algemene Voorwaarden.

Audiovisuele werken: elk bewegend werk of werk bestaande uit een reeks opeenvolgende beelden, al dan niet voorzien van geluid.

Informatiedragers: magnetische banden en schijven, optische schijven en alle andere middelen die bedoeld zijn voor het vastleggen, bewerken, verzenden, vermenigvuldigen of openbaar maken van teksten, beelden, geluid of andere gegevens, in de ruimste zin van het woord.

Offerte: het doen van een schriftelijke aanbieding.

Opdrachtgever: elke partij die (mede) de opdracht geeft/geven tot dienstverlening, advisering of het uitbrengen van een offerte.

Overeenkomst of Opdracht: de overeenkomst in de zin van artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek waarbij See You Support zich verplicht om bepaalde diensten te verrichten ten behoeve van de Opdrachtgever. De artikelen 7:404 BW (die een regeling geeft voor het geval het de bedoeling is dat een opdracht door een bepaalde persoon wordt uitgevoerd) en 7:407 lid 2 BW (die hoofdelijke aansprakelijkheid vestigt wanneer een opdracht aan twee of meer personen wordt gegeven) zijn uitgesloten.

Schriftelijk: onder schriftelijk wordt tevens verstaan per e-mail, per fax of enige andere wijze van communicatie die, gezien de stand van de techniek en de geldende opvattingen in het maatschappelijk verkeer, gelijkwaardig is.

Werkzaamheden: alle werkzaamheden die in het kader van de Opdracht zijn gegeven of die door See You Support vanuit andere verbanden direct verband houdend met de Overeenkomst of Offerte worden verricht.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elke Overeenkomst, aanbieding, Offerte of dienst waarop See You Support deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.

2.2. Het zonder commentaar aanvaarden en behouden van een Offerte, aanbieding of Overeenkomst waarin wordt verwezen naar deze Algemene Voorwaarden, geldt als instemming met de toepassing van deze Algemene Voorwaarden.

2.3. Eventuele algemene voorwaarden of andere voorwaarden van de Opdrachtgever zijn niet geldig. See You Support wijst de toepasselijkheid daarvan uitdrukkelijk van de hand.

2.4. Alleen indien schriftelijk overeengekomen bij de Overeenkomst kan, zonder afbreuk te doen aan de overige voorwaarden, op verzoek van de Opdrachtgever worden afgeweken van één of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden met betrekking tot een specifieke Opdracht.

2.5. Indien één of meer bepalingen in deze Algemene Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, blijft de Overeenkomst voor het overige van kracht. Het betreffende beding zal in overleg tussen See You Support en de Opdrachtgever onverwijld worden vervangen door een beding dat de strekking van het oorspronkelijke beding zoveel mogelijk benadert.

2.6. Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van de Algemene Voorwaarden, of situaties die niet in deze Algemene Voorwaarden zijn voorzien, dienen te worden uitgelegd 'naar de geest' van deze Algemene Voorwaarden.

2.7. Indien See You Support niet steeds strikte naleving van deze Algemene Voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden niet van toepassing zijn, of dat See You Support in enige mate het recht verliest om in andere gevallen strikte naleving van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden te verlangen.

2.8. See You Support is gerechtigd om de Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Kleine inhoudelijke wijzigingen kunnen te allen tijde worden doorgevoerd. Grote inhoudelijke wijzigingen worden (vooraf) besproken met de Opdrachtgever.

Artikel 3 - Offerte

3.1. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend.

3.2. Aanvaarding van aanbiedingen of Opdrachten in welke vorm dan ook (schriftelijk, per fax, per e-mail, mondeling of anderszins) door de Opdrachtgever is onherroepelijk.

3.3. Aanvaarding, al dan niet in de vorm van een Opdrachtbevestiging van de Opdrachtgever, die wezenlijke aanvullingen, beperkingen of andere wijzigingen bevat, geldt als een nieuw aanbod en als een verwerping van het oorspronkelijke aanbod.

3.4. Onder wezenlijke aanvullingen, beperkingen of andere wijzigingen in de zin van dit artikel vallen aanvullende of afwijkende voorwaarden met betrekking tot onder andere maar niet uitsluitend de prijs, betaling, kwaliteit, presentatie en hoeveelheid van goederen, plaats en tijdstip van levering, aansprakelijkheid en geschillenbeslechting.

3.5. See You Support behoudt zich het recht voor om een Opdracht zonder opgave van redenen te weigeren.

3.6. Indien de Opdrachtgever een aanbieding aanvaardt, behoudt See You Support het recht om het aanbod binnen 2 werkdagen na aanvaarding te herroepen.

3.7. Voor de aanvaarding van de aanbieding, mondelinge toezeggingen, wijzigingen en aanvullingen op bestaande Overeenkomsten, alsmede de inhoud van alle prijslijsten, brochures en andere gegevens die bij de aanbieding zijn verstrekt, geldt dat See You Support hieraan gebonden wordt

geacht nadat en voor zover deze stukken schriftelijk, per fax of per e-mail door See You Support zijn bevestigd.

3.8. De prijsberekening en voorwaarden van de aanbieding zijn geldig gedurende 14 dagen na de datum van de aanbieding.

3.9. Elke nieuwe prijsberekening en voorwaarden van de aanbieding die door See You Support worden verstrekt, komen in de plaats van de voorgaande.

3.10. Een samengestelde prijsberekening verplicht See You Support niet om een deel van het vermelde in de aanbieding of Offerte uit te voeren tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

3.11. De aanbiedingen zijn gebaseerd op de bekende informatie bij See You Support ten tijde van de aanbieding en op eventuele gegevens die door de Opdrachtgever zijn verstrekt bij de aanvraag.

Artikel 4 - Overeenkomst

4.1. Tenzij anders blijkt uit de aard van de Overeenkomst of tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen, is de Overeenkomst tussen See You Support en Opdrachtgever van onbepaalde duur.

4.2. De duur van de Opdracht kan worden beïnvloed door verschillende factoren, zoals de kwaliteit van de verkregen informatie door See You Support en de verleende medewerking. See You Support kan daarom niet exact aangeven hoe lang het uitvoeren van de Opdracht zal duren.

4.3. Indien er een termijn is overeengekomen of opgegeven voor specifieke Werkzaamheden of de levering van bepaalde diensten, is dit geen fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient Opdrachtgever See You Support schriftelijk in gebreke te stellen. See You Support dient vervolgens een redelijke termijn te worden geboden om alsnog de Overeenkomst uit te voeren.

4.4. De specificaties van de te leveren diensten en producten worden te goeder trouw verstrekt.

4.5. See You Support behoudt het recht om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten zonder tussenkomst van een rechtbank, indien Opdrachtgever niet of niet tijdig voldoet aan enige verplichting uit de Overeenkomst, inclusief de bijbehorende bepalingen en Algemene Voorwaarden. Deze opschorting geeft geen recht op schadevergoeding.

4.6. Indien Opdrachtgever de Overeenkomst wenst te ontbinden zonder dat er sprake is van een tekortkoming van See You Support, en See You Support hiermee instemt, wordt de Overeenkomst met wederzijds goedvinden beëindigd. In dat geval heeft See You Support recht op vergoeding van alle vermogensschade, zoals geleden verlies, gederfde winst en gemaakte kosten.

Artikel 5 - Prijs- en tariefaanpassingen

5.1. Jaarlijks, per 1 januari, kan See You Support de prijzen en tarieven van de overeengekomen werkzaamheden aanpassen.

5.2. Alle opgegeven prijzen zijn exclusief eventuele kosten die worden gemaakt in het kader van de Overeenkomst, inclusief reis- en verblijfkosten, omzetbelasting (btw) en andere door de overheid opgelegde heffingen, tenzij anders is overeengekomen. Indien er geen vaste vergoeding is overeengekomen, wordt de vergoeding bepaald op basis van de daadwerkelijk bestede uren.

5.3. Indien See You Support geen of te weinig btw in rekening heeft gebracht, terwijl zij hiertoe wel verplicht is, heeft See You Support het recht om de btw alsnog aan Opdrachtgever in rekening te brengen. Opdrachtgever zal de verschuldigde btw onmiddellijk na ontvangst van een (gecorrigeerde) factuur aan See You Support voldoen en tevens See You Support vrijwaren voor eventuele schade (inclusief opgelegde boetes) die hierdoor wordt geleden.

5.4. Indien er geen vaste prijs is overeengekomen tussen Partijen, of alleen een schatting van de prijs, of als de prijs volgens deze Algemene Voorwaarden kan worden gewijzigd, zal de afrekening plaatsvinden op basis van de nacalculatie door See You Support met een redelijke winstmarge.

5.5. De door See You Support opgegeven prijs voor de te verrichten werkzaamheden is uitsluitend geldig voor de prestatie conform de overeengekomen specificaties. See You Support heeft het recht om de overeengekomen prijs te verhogen indien er na het sluiten van de Overeenkomst sprake is van onvoorziene extra werkzaamheden, kostenstijgingen in verband met de uitvoering van de Overeenkomst, of als gevolg van (gewijzigde) wet- of regelgeving.

5.6. Indien er na het aanbod en/of het tot stand komen van een Overeenkomst valutawijzigingen optreden waardoor de overeengekomen prijzen hoger uitvallen, heeft See You Support het recht om deze verhoging aan Opdrachtgever door te berekenen.

Artikel 6 - Aanlevering en bewaring

6.1. In het geval Opdrachtgever zijn Informatiedragers verstrekt aan See You Support, dienen deze Informatiedragers te voldoen aan de door See You Support aan Opdrachtgever opgegeven specificaties. Tevens dient Opdrachtgever in een zodanig geval ervoor zorg te dragen dat hij een kopie of duplicaat van zijn Informatiedragers bewaart of ten behoeve van zijn bewaring laat vervaardigen.

6.2. Indien de aanlevering van informatie door middel van een openbaar telefoonnet of andere directe verbinding plaatsvindt, kan dit alleen geschieden op van tevoren met See You Support overeengekomen tijdstippen en overeenkomstig de geldende tarieven en voorwaarden van diegene die deze verbinding exploiteert, volgens vooraf door beide partijen gemaakte afspraken met betrekking tot methodieken en protocollen.

6.3. See You Support zal dragen voor een zorgvuldige opslag van de van Opdrachtgever afkomstige informatie. Behoudens tegenbewijs wordt See You Support geacht aan deze verplichting te hebben voldaan.

6.4. Het risico ter zake van de beschadiging of teloor gaan van informatie is, behoudens grove schuld of nalatigheid van See You Support, steeds voor Opdrachtgever, ongeacht of het vervoer of de verzending geschiedt door of namens See You Support, Opdrachtgever of derden.

6.5. Het risico ter zake van beschadiging of teloor gaan van bij Opdrachtgever opgeslagen informatie is uitdrukkelijk voor Opdrachtgever.

Artikel 7 - Wijzigingen, meerwerk en prijs- en tariefsaanpassingen

7.1. See You Support zal een tijdig verzoek van Opdrachtgever om wijzigingen, aanvullingen en correcties aan de Overeenkomst goed overwegen. Echter, See You Support is op geen enkele manier verplicht om hiermee in te stemmen en kan van Opdrachtgever verlangen dat er een aparte schriftelijke overeenkomst voor wordt gesloten.

7.2. Wanneer See You Support instemt met wijzigingen, aanvullingen en correcties van de Overeenkomst, kan dit van invloed zijn op de overeengekomen prijs en/of de afgesproken leverdatum. Hoewel minderwerk kan leiden tot een verlaging van de overeengekomen prijs, behoudt See You Support zich het recht voor om de door haar gemaakte kosten en gederfde winst bij Opdrachtgever in rekening te brengen.

7.3. Indien er voor de uitvoering van de Overeenkomst extra werkzaamheden nodig zijn die op het moment van het sluiten van de Overeenkomst niet voorzienbaar waren of als gevolg van het gedrag, verzwijging of onjuiste/op onduidelijke wijze verstrekken van informatie door Opdrachtgever, zullen deze extra werkzaamheden tegen de gebruikelijke tarieven van See You Support worden doorberekend. Onder de extra werkzaamheden zoals genoemd in dit artikel vallen specifiek, maar niet uitsluitend, extra schoonmaakkosten, wachttijd, extra reistijd en andere vertragingen die te wijten zijn aan Opdrachtgever.

7.4. Indien een vaste prijs is overeengekomen in de Overeenkomst en Partijen voornemens zijn om afzonderlijke overeenkomsten te sluiten met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties, zal See You Support Opdrachtgever vooraf informeren over de financiële gevolgen van deze extra werkzaamheden of prestaties.

7.5. Indien Opdrachtgever de eventuele meerkosten als gevolg van extra werkzaamheden of prestaties niet wenst te betalen, zullen de gewenste extra werkzaamheden of prestaties niet worden uitgevoerd. Opdrachtgever blijft echter gebonden aan de oorspronkelijke Overeenkomst.

7.6. See You Support behoudt het recht om deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Deze wijzigingen zijn ook van toepassing op lopende Overeenkomsten op het moment van de wijzigingen. Wijzigingen worden per e-mail aan Opdrachtgever bekendgemaakt en treden in werking 30 (dertig) dagen na de bekendmaking.

Artikel 8 - Uitvoering Werkzaamheden

8.1. See You Support zal de Opdracht naar beste weten en kunnen goed en zorgvuldig uitvoeren en de belangen van Opdrachtgever behartigen. Deze verplichting heeft echter het karakter van een inspanningsverplichting, aangezien het behalen van een beoogd resultaat niet gegarandeerd kan worden.

8.2. De uitvoering van de Opdracht door See You Support verloopt in verschillende fasen, zoals beschreven in de Offerte, en elke fase kan afzonderlijk worden gefactureerd. Indien See You Support begint met de uitvoering van een nieuwe fase, wordt ervan uitgegaan dat de vorige fase naar behoren is voltooid. Opdrachtgever wordt geacht de deugdelijke uitvoering van de voorgaande fase te hebben aanvaard wanneer de daaropvolgende fase van start gaat. De laatste fase wordt geacht deugdelijk te zijn uitgevoerd wanneer de in de Offerte vermelde deadline is bereikt.

8.3. Indien Opdrachtgever na goedkeuring van een fase alsnog wijzigingen wil aanbrengen in het ontwerp, worden er extra kosten in rekening gebracht door See You Support. Voordat het meerwerk wordt uitgevoerd, wordt er een offerte met betrekking tot de extra kosten verstrekt aan Opdrachtgever. Na aanvaarding van de offerte door Opdrachtgever zal See You Support het meerwerk uitvoeren.

8.4. De Werkzaamheden worden in principe uitgevoerd vanuit de vestiging(en) van See You Support. Volledige of gedeeltelijke dienstverlening kan echter plaatsvinden op het kantoor van Opdrachtgever, indien dit is overeengekomen.

8.5. Opdrachtgever is verplicht volledige medewerking te verlenen en See You Support alles ter beschikking te stellen wat zij nodig en nuttig acht om de opgedragen Werkzaamheden goed uit te voeren. Dit omvat onder andere: a. beschikbaarheid van medewerkers van Opdrachtgever gedurende de afgesproken tijd; b. het verstrekken van inzage in alle relevante documenten en gegevens; c. tijdige verstrekking van alle gegevens en informatie die See You Support nodig of nuttig acht; d. indien nodig, het ter beschikking stellen van (kantoor)faciliteiten met passende voorzieningen.

Artikel 8 - Uitvoering Werkzaamheden

8.6. See You Support heeft het recht om voor de uitvoering van haar taken die voortvloeien uit de Overeenkomst derden in te schakelen.

8.7. Indien See You Support bij de uitvoering van een Opdracht gebruikmaakt van derden, zal dit zoveel mogelijk in overleg met de Opdrachtgever en met zorgvuldigheid gebeuren. See You Support is niet aansprakelijk voor fouten, omissies of tekortkomingen van deze derden. See You Support is gemachtigd namens de Opdrachtgever eventuele aansprakelijkheidsbeperkingen van deze derden te aanvaarden. Niet alleen See You Support, maar ook alle personen die bij de uitvoering van de Opdracht zijn betrokken, inclusief derden, kunnen een beroep doen op deze Algemene Voorwaarden ten aanzien van de Opdrachtgever.

8.8. Zonder schriftelijke toestemming van See You Support is het de Opdrachtgever niet toegestaan om de rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de aan See You Support verstrekte Opdracht over te dragen aan derden.

8.9. De Opdrachtgever vrijwaart See You Support tegen alle aanspraken van derden die voortvloeien uit de aan See You Support verstrekte Opdracht.

8.10. Indien een derde, door handelen of nalaten, schade toebrengt aan de Opdrachtgever, klanten van de Opdrachtgever, werknemers van de Opdrachtgever of andere personen die betrokken zijn bij de uitvoering van de Opdracht, is die derde zelf aansprakelijk jegens de Opdrachtgever, klanten, werknemers of andere betrokken personen.

8.11. See You Support behoudt zich het recht voor om zonder voorafgaande ingebrekestelling of mededeling de uitvoering van de Opdracht tijdelijk op te schorten of definitief te beëindigen wanneer daar redelijke gronden voor zijn.

Artikel 9 - Tussentijdse beëindiging

9.1. Een Overeenkomst die voor een bepaalde tijd is gesloten, kan niet tussentijds worden opgezegd.

9.2. Een Overeenkomst voor bepaalde tijd wordt na afloop van de contractperiode automatisch verlengd voor dezelfde periode, maar minimaal 12 (twaalf) maanden, tenzij deze wordt opgezegd aan het einde van de (verlengde) contractduur met een opzegtermijn van 3 (drie) maanden in het geval van verlenging van hosting en websitebeheer. In andere gevallen volstaat een opzegtermijn van 1 (een) maand na het verstrijken van de eerder overeengekomen periode.

9.3. Indien Opdrachtgever voortijdig de Overeenkomst beëindigt wegens wanprestatie, heeft See You Support recht op compensatie voor gederfde inkomsten, waarbij het gemiddelde maandelijks declaratiebedrag tot dan toe als uitgangspunt wordt genomen. Opdrachtgever is tevens verplicht See You Support te vrijwaren tegen eventuele vorderingen van derden als gevolg van de annulering of voortijdige beëindiging van de Overeenkomst.

9.4. Onverminderd hetgeen in deze Algemene Voorwaarden is vermeld, behoudt See You Support zich alle rechten voor om volledige nakoming van de Overeenkomst en/of volledige schadeloosstelling te eisen.

Artikel 10 - Overmacht

10.1. Onder overmacht wordt verstaan, naast wat daarover in de wet en jurisprudentie is bepaald, elke externe oorzaak, voorzienbaar of onvoorzienbaar, waarop See You Support geen invloed kan uitoefenen en waardoor zij niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Onder overmacht vallen onder andere: stakingen, buitensporig ziekteverzuim van het personeel, (tijdelijk) personeelstekort, brand, bedrijfs- en technische storingen binnen het kantoor of bij externe partijen die door See You Support zijn ingeschakeld, het niet beschikken over voldoende gegevens van de Opdrachtgever of het verstrekken van onjuiste gegevens, evenals het ontbreken van voldoende medewerking van de Opdrachtgever.

10.2. De Opdrachtgever kan zich in geen geval beroepen op overmacht in geval van: a. betalingsonmacht aan de zijde van de Opdrachtgever of diens Opdrachtgever(s); b. wijzigingen in wet- en regelgeving, overheidsvoorschriften en rechterlijke uitspraken, voor zover deze aan de zijde van de Opdrachtgever een belemmering vormen of schade veroorzaken.

10.3. Indien See You Support door overmacht niet in staat is aan haar verplichtingen te voldoen, zijn beide partijen na schriftelijke mededeling van de overmacht door See You Support en indien de periode langer duurt dan 90 (negentig) dagen gerechtigd om de Overeenkomst schriftelijk te beëindigen.

10.4. In geval van overmacht heeft de Opdrachtgever geen recht op enige vorm van schadevergoeding.

10.5. Bij overmacht behoudt See You Support het recht op betaling voor reeds geleverde diensten.

10.6. Zodra de overmacht intreedt, is See You Support gerechtigd al hetgeen de Opdrachtgever reeds verschuldigd is te factureren.

10.7. Indien de Opdrachtgever de Overeenkomst beëindigt in geval van overmacht, is de Opdrachtgever verplicht een geldbedrag te betalen aan See You Support als redelijke vergoeding voor gemaakte kosten, geleden verlies en gederfde winst.

Artikel 11 - Betaling

11.1. Tenzij anders schriftelijk overeengekomen tussen de Opdrachtgever en See You Support, dient betaling van facturen van See You Support te geschieden binnen 14 (veertien) dagen na de factuurdatum.

11.2. See You Support kan haar facturen per post of per e-mail versturen.

11.3. Indien de Opdrachtgever het niet eens is met het bedrag op de factuur, dient de Opdrachtgever dit schriftelijk kenbaar te maken aan See You Support binnen 7 (zeven) dagen na de factuurdatum; na het verstrijken van deze periode wordt de factuur geacht te zijn goedgekeurd door de Opdrachtgever.

11.4. Bezwaren tegen het bedrag op de factuur schorten de betalingsverplichting niet op.

11.5. De Opdrachtgever kan geen beroep doen op verrekening of opschorting.

11.6. Bij langdurige of omvangrijke Opdrachten kan See You Support betaling in termijnen verlangen.

11.7. See You Support is altijd gerechtigd om hetgeen zij aan de Opdrachtgever verschuldigd is te verrekenen met hetgeen de Opdrachtgever en/of aan de Opdrachtgever gelieerde ondernemingen verschuldigd zijn aan See You Support, ongeacht of deze bedragen opeisbaar zijn.

11.8. See You Support is altijd gerechtigd om een voorschotbetaling te verlangen ter hoogte van het te verwachten maandelijkse factuurbedrag.

11.9. See You Support is bevoegd om zijn verplichting tot afgifte van zaken die hij voor de Opdrachtgever in verband met de uitvoering van de Opdracht onder zich heeft, op te schorten totdat de opeisbare vorderingen met betrekking tot de Opdracht zijn voldaan.

11.10. In geval van niet-nakoming van de Overeenkomst, faillissement, surseance van betaling of ondercuratelestelling van de Opdrachtgever, of stillegging dan wel liquidatie van diens bedrijf, wordt de Opdrachtgever geacht van rechtswege in verzuim te zijn.

11.11. See You Support is in de gevallen zoals genoemd in het voorgaande lid gerechtigd om zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst de overeenkomst of het niet uitgevoerde gedeelte daarvan te ontbinden of de uitvoering ervan op te schorten, onverminderd zijn recht op schadevergoeding tegenover de Opdrachtgever. Hetgeen de Opdrachtgever op grond van de Overeenkomst verschuldigd is, is direct opeisbaar.

Artikel 12 - Invordering

12.1. Indien Opdrachtgever niet binnen de in deze Algemene Voorwaarden bepaalde betalingstermijn heeft betaald, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en heeft See You Support, zonder dat een nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist, het recht vanaf de vervaldag Opdrachtgever over het gefactureerde bedrag de wettelijke rente vermeerderd met 3 (drie) procent in rekening te brengen, tot aan de dag van algehele voldoening, een en ander onverminderd de verdere rechten van See You Support.

12.2. Eventueel verleende of overeengekomen kortingen vervallen automatisch in geval van verzuim.

12.3. Als Opdrachtgever in gebreke is met de volledige betaling van een gefactureerd bedrag, heeft het enkele feit van niet tijdig betalen, onverminderd de overigens aan See You Support toekomende rechten, onder meer tot gevolg dat alle overige bij Opdrachtgever openstaande vorderingen onmiddellijk opeisbaar worden.

12.4. Onverminderd het bepaalde in lid 1, 2 en lid 4 van dit artikel is See You Support gerechtigd om, zonder enige ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk voor ontbonden te verklaren en betaling van een onmiddellijke opeisbare boete te vorderen van tien procent van de totaal door Opdrachtgever verschuldigde tegenprestatie.

12.5. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten, die See You Support moet maken als gevolg van de niet nakoming door Opdrachtgever van diens betalingsverplichting, komen ten laste van Opdrachtgever. Deze kosten bedragen tenminste 15 (vijftien) procent van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 150,00.

12.6. Alle in redelijkheid gemaakte kosten, ontstaan ten gevolg van buitengerechtelijke of buitengerechtelijke incassering van de vordering zijn voor rekening van Opdrachtgever.

12.7. Gedane betalingen door Opdrachtgever strekken altijd ter afdoening van in de eerste plaats alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst bij See You Support open staan.

12.8. Bij deelbetaling zal de invordering voortgezet worden totdat de hoofdsom plus kosten en

eventuele renten betaald zijn.

12.9. In geval van een gezamenlijk gegeven Opdracht zijn alle Opdrachtgevers voor de Werkzaamheden hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag.

Artikel 13 - Recht van Reclame

13.1. Eventuele gebreken in de levering van goederen of klachten over de Werkzaamheden van See You Support dienen direct na constatering door de Opdrachtgever aan See You Support te worden gemeld. Daarnaast dient de Opdrachtgever binnen 7 (zeven) dagen na de constatering See You Support schriftelijk op de hoogte te stellen van het gebrek of de klacht, waarbij de aard en de grond van het gebrek of de klacht nauwkeurig worden beschreven, evenals de datum en wijze van constatering.

13.2. Indien er tijdig wordt gereclameerd en de reclames naar het oordeel van See You Support gerechtvaardigd zijn, zal See You Support binnen een redelijke termijn de tekortkomingen of gebreken herstellen. De Opdrachtgever blijft echter verplicht om het uitgevoerde werk en de gekochte goederen te betalen.

13.3. Indien het alsnog uitvoeren van de overeengekomen Werkzaamheden niet meer mogelijk of zinnig is, is de aansprakelijkheid van See You Support beperkt tot hetgeen is bepaald in artikel 18.

13.4. Indien er niet tijdig wordt gereclameerd of indien de Opdrachtgever het door See You Support geleverde, uitgevoerde of geleverde in gebruik heeft genomen, worden de goederen geacht deugdelijk te zijn geleverd en de Werkzaamheden geacht deugdelijk te zijn uitgevoerd.

13.5. Na het verstrijken van de genoemde termijnen wordt de Opdrachtgever geacht de dienst, prestatie of het goed te hebben goedgekeurd.

Artikel 14 - Eigendom en eigendomsvoorbehoud

14.1. Alle non-consumptieve goederen die door See You Support worden geleverd, blijven eigendom van See You Support. Indien deze goederen op de werklocatie achterblijven, dienen ze binnen 7 (zeven) dagen door de Opdrachtgever in goede staat te worden geretourneerd.

14.2. Zowel het eigendom als het intellectuele eigendom van alle geleverde goederen en/of diensten berust bij See You Support en blijft te allen tijde bij See You Support, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Indien schriftelijk anders is overeengekomen, gaat het eigendom van de geleverde goederen en/of diensten pas over op de Opdrachtgever wanneer de verschuldigde betaling volledig is voldaan. Het risico met betrekking tot de geleverde goederen en/of diensten gaat over op de Opdrachtgever bij aflevering.

14.3. Eventuele schade aan of verlies van deze goederen veroorzaakt door de Opdrachtgever, zijn ondergeschikten of andere personen die door of namens de Opdrachtgever te werk zijn gesteld, moeten door de Opdrachtgever tegen kostprijs worden vergoed aan See You Support.

14.4. De Opdrachtgever is niet bevoegd om de zaken die onder het eigendomsvoorbehoud vallen te verkopen, te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.

14.5. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken of rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is de Opdrachtgever verplicht See You Support hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen.

14.6. In geval See You Support zijn eigendomsrechten zoals genoemd in dit artikel wil uitoefenen, geeft de Opdrachtgever bij voorbaat onvoorwaardelijke en onherroepelijke toestemming aan See You Support of aan door haar aangewezen derden om alle plaatsen te betreden waar de eigendommen van See You Support zich bevinden en om die zaken terug te nemen.

Artikel 15 - Intellectuele eigendom

15.1. Alle auteursrechten, inclusief persoonlijkheidsrechten, op werken, ontwerpen en audiovisuele werken, behoren toe aan See You Support of diens licentiegevers en blijven in hun bezit.

15.2. Alle door See You Support vervaardigde zaken, zoals teksten, ontwerpen, productiemiddelen, halffabricaten, hulpmiddelen en met name zetsel, ontwerptekeningen, modellen, werk- en detailtekeningen, informatiedragers, computerprogrammatuur, databestanden, fotografische opnamen, litho's, clichés, films, micro- en macromontages en randapparatuur, zijn eigendom van See You Support, zelfs als ze apart vermeld zijn in de offerte of factuur. See You Support is niet verplicht om deze zaken aan de Opdrachtgever te overhandigen of te bewaren, tenzij anders overeengekomen. Als ze wel worden bewaard door See You Support, gebeurt dit maximaal gedurende 1 (één) jaar, zonder garantie voor hergebruik. Openbaarmaking van deze zaken is alleen toegestaan met de vooraf verkregen schriftelijke toestemming van See You Support.

15.3. De Opdrachtgever is niet gerechtigd om zonder schriftelijke toestemming van See You Support diensten en producten te bewerken, aan te passen of anderszins afbreuk te doen aan de intellectuele eigendomsrechten van See You Support.

15.4. Na volledige nakoming van de verplichtingen door de Opdrachtgever volgens deze Overeenkomst, verkrijgt de Opdrachtgever een niet-exclusieve en niet-overdraagbare licentie voor de volledige openbaarmaking en verveelvoudiging van het audiovisuele werk binnen het overeengekomen verspreidingsgebied en de bestemming zoals overeengekomen in de opdracht. Als er geen bestemming is vastgelegd, geldt het eerste gebruik als de overeengekomen bestemming.

15.5. De overeengekomen prijs omvat tevens de vergoeding voor het gebruik van het audiovisuele werk binnen het overeengekomen verspreidingsgebied en de in de Overeenkomst vastgelegde eerste bestemming. Bij ander gebruik, verveelvoudiging, hergebruik of ruimer gebruik van het audiovisuele werk, al dan niet in gewijzigde vorm, dient er een nadere overeenkomst tussen de partijen te worden gesloten met betrekking tot deze vergoeding.

15.6. Na volledige betaling van de overeengekomen prijs heeft de Opdrachtgever het recht om het audiovisuele werk over te dragen aan een ander bedrijf of een andere partij naar eigen keuze. De Opdrachtgever dient See You Support hiervan schriftelijk op de hoogte te stellen en de naam en contactgegevens van de nieuwe partij te verstrekken. See You Support zal de licentie voor het gebruik van het audiovisuele werk dan overdragen aan de nieuwe partij, onder dezelfde voorwaarden als die gelden voor de Opdrachtgever. See You Support is niet verantwoordelijk voor de kwaliteit, functionaliteit of compatibiliteit van het audiovisuele werk na de overdracht.

15.7. Zonder schriftelijke toestemming van See You Support is de Opdrachtgever niet gerechtigd om de door See You Support gepresenteerde voorstellen, ontwerpen of audiovisuele werken geheel of gedeeltelijk op enigerlei wijze te gebruiken, anders dan overeengekomen.

15.8. Alle intellectuele eigendomsrechten die nodig zijn voor de uitvoering van de Opdracht en het advies, waar en wanneer dan ook, berusten bij See You Support. Deze rechten worden op het

moment van ontstaan overgedragen aan See You Support, zoals vastgelegd in deze Algemene Voorwaarden, en deze overdracht wordt nu al door See You Support aanvaard.

15.9. Indien er een nadere akte vereist is voor de overdracht van de rechten zoals bedoeld in het vorige lid van dit artikel, machtigt de Opdrachtgever See You Support hierbij onherroepelijk om zo'n akte op te stellen en namens de Opdrachtgever te ondertekenen. Dit laat de verplichting van de Opdrachtgever om op eerste verzoek van See You Support mee te werken aan de overdracht van deze rechten onverlet, zonder daarbij voorwaarden te kunnen stellen. De Opdrachtgever machtigt See You Support tevens onherroepelijk om de overdracht van deze intellectuele eigendomsrechten in de desbetreffende registers te laten inschrijven.

15.10. De Opdrachtgever doet hierbij afstand van alle eventuele persoonlijkheidsrechten zoals bedoeld in de Auteurswet, in de mate waarin de toepasselijke regelgeving dit toestaat. De Opdrachtgever doet namens het betrokken personeel van de Opdrachtgever, gevolmachtigd hiertoe, eveneens afstand van alle eventuele persoonlijkheidsrechten, in de mate waarin de toepasselijke regelgeving dit toestaat.

Artikel 16 - Vertrouwelijkheid

16.1. Beide partijen verbinden zich ertoe om vertrouwelijkheid te betrachten ten aanzien van alle ontvangen gegevens in het kader van de Opdracht, waarvan zij redelijkerwijs kunnen vermoeden dat deze vertrouwelijk zijn. See You Support zal haar medewerkers verplichten tot geheimhouding.

16.2. Het auteursrecht van adviezen die door of namens See You Support zijn uitgebracht, berust bij See You Support. De Opdrachtgever blijft eigenaar van de stukken die ter inzage aan See You Support zijn verstrekt.

16.3. See You Support is gerechtigd om te publiceren over de Werkzaamheden die in het kader van de Overeenkomst zijn uitgevoerd.

16.4. De Opdrachtgever vrijwaart See You Support tegen alle schade en kosten die kunnen voortvloeien uit schending van de verplichtingen zoals genoemd in dit artikel.

16.5. Indien de Opdrachtgever in strijd handelt met zijn verplichtingen op grond van deze geheimhoudingsbepaling, verbeurt hij aan See You Support, zonder dat enige ingebrekestelling vereist is, voor elke overtreding een direct opeisbare boete van € 5.000,00, alsmede een boete van € 1.000,00 voor elke dag dat de overtreding voortduurt. Dit laat onverlet het recht van See You Support om in plaats daarvan volledige schadevergoeding, inclusief kosten en rente, te vorderen indien de werkelijk geleden schade de overeengekomen boete overstijgt.

Artikel 17 - Aansprakelijkheid

17.1. See You Support is alleen aansprakelijk voor niet, onjuiste of gedeeltelijk onjuiste uitvoering van de Opdracht indien en voor zover dit direct het gevolg is van opzet of grove schuld van See You Support.

17.2. In geval van aansprakelijkheid is See You Support alleen aansprakelijk voor directe schade. See You Support is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor gevolgschade, indirecte schade, gederfde winst of omzet, schade door bedrijfsstagnatie, boetes en vergoedingen verschuldigd aan derden, verminderde goodwill of schade veroorzaakt door hulppersonen en/of derden die See You Support heeft ingeschakeld bij de uitvoering van de Overeenkomst, of voor het niet goed functioneren van

door See You Support gebruikte apparatuur, software, gegevensbestanden, registers of andere zaken, zonder uitzondering.

17.3. Indien See You Support aansprakelijk is voor schade die de Opdrachtgever heeft geleden als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van verplichtingen uit de Overeenkomst door See You Support, is de aansprakelijkheid in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat zal worden uitgekeerd uit hoofde van de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van See You Support voor dat specifieke geval.

17.4. Indien de verzekeraar van See You Support niet uitkeert, is de aansprakelijkheid van See You Support beperkt tot maximaal éénmaal het gefactureerde bedrag voor de dienst waaruit de schade is voortgevloeid, met uitzondering van de kosten bij derden, met betrekking tot dat specifieke deel van de Overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. Voor Opdrachten met een langere doorlooptijd dan drie maanden geldt een beperking van de aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag exclusief btw over de laatste drie maanden.

17.5. Schade waarvoor See You Support aansprakelijk is op grond van het voorgaande lid komt alleen voor vergoeding in aanmerking indien de Opdrachtgever dit binnen 7 (zeven) dagen na het ontstaan schriftelijk aan See You Support heeft gemeld, tenzij de Opdrachtgever aannemelijk kan maken dat zij de schade redelijkerwijs niet eerder heeft kunnen melden.

17.6. See You Support is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook die is ontstaan doordat See You Support is uitgegaan van onjuiste of onvolledige gegevens of informatie die door of namens de Opdrachtgever is verstrekt.

17.7. See You Support is nooit aansprakelijk in geval van overmacht zoals bepaald in artikel 10 van deze Algemene Voorwaarden.

17.8 Een eventuele beperking van aansprakelijkheid die is opgenomen in de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden is niet van toepassing in de volgende gevallen:

- a. Indien er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van de Opdrachtgever of het door hen ingeschakelde (leidinggevende) personeel.
- b. In geval van schending van intellectuele eigendomsrechten zoals bedoeld in artikel 16 van deze Overeenkomst.

Artikel 18 - Overlijden van Opdrachtgever

Bij het overlijden van de Opdrachtgever gaan zijn rechten en verplichtingen over op zijn erfgenamen onder algemene titel.

Artikel 19 - Naamsvermelding en social media code

19.1. Tenzij anders overeengekomen, behoren alle intellectuele eigendomsrechten die voortkomen uit de Opdracht, inclusief het octrooirecht en het auteursrecht, toe aan See You Support. Indien een dergelijk recht alleen verkregen kan worden door middel van depot of registratie, is alleen See You Support hiertoe bevoegd.

19.2. See You Support heeft het recht om haar naam op of bij het werk te (laten) vermelden of te verwijderen. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke

toestemming de naam of het werk van See You Support openbaar te maken of te verveelvoudigen in welke vorm dan ook.

19.3. Indien See You Support dit nodig acht, dient de Opdrachtgever het werk dat openbaar wordt gemaakt en/of verveelvoudigd voorzien van het copyrightsymbool met de naam van See You Support en het jaar van de eerste openbaarmaking.

19.4. See You Support mag de namen van haar Opdrachtgevers vermelden op haar website, tenzij hier schriftelijk van wordt afgeweken of de Opdrachtgever principiële bezwaren heeft.

19.5. Indien de Opdrachtgever een uiting doet over See You Support in een publicatie, op een website, op social media of andere media, dient de Opdrachtgever zich te houden aan de volgende richtlijnen van See You Support:

a. Transparantie: De Opdrachtgever dient duidelijk te vermelden of hij namens zichzelf of namens See You Support publiceert.

b. Respect: Indien de Opdrachtgever namens of over See You Support publiceert, dient hij hiervoor uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van See You Support te verkrijgen.

c. Verantwoordelijkheid: De Opdrachtgever dient verantwoordelijk gebruik te maken van de informatiedrager, bijvoorbeeld door geen excessief gebruik te maken van trackingsoftware, adware, malware of spyware.

d. Professionaliteit: De Opdrachtgever handelt vanuit het besef dat hij optreedt als Opdrachtgever.

e. Zekerheid: Bij twijfel dient de Opdrachtgever See You Support te raadplegen.

f. Bewustzijn: De Opdrachtgever dient zich ervan bewust te zijn dat uitingen voor onbepaalde tijd en voor een groot publiek vindbaar zullen blijven.

Artikel 20 - Communicatie via e-mail en social media

20.1. De Opdrachtgever stemt ermee in dat er in het kader van de uitvoering van de Opdracht ook via e-mail en social media gecommuniceerd wordt.

20.2. De Opdrachtgever is zich ervan bewust dat de vertrouwelijkheid van informatie die via e-mail wordt verzonden niet gegarandeerd kan worden vanwege de beperkte bescherming van gegevens op internet.

Artikel 21 - Privacy en Cookies

21.1. See You Support zal de gegevens en informatie die de Opdrachtgever aan hen verstrekt en die See You Support verzamelt zorgvuldig en vertrouwelijk bewaren.

21.2. See You Support mag de persoonsgegevens van de Opdrachtgever uitsluitend gebruiken voor de uitvoering van hun verplichtingen of voor het afhandelen van een klacht.

21.3. Bij het bezoeken van de website kan See You Support informatie over het gebruik van de website verzamelen via cookies.

21.4. De informatie die See You Support verzamelt via cookies kan worden gebruikt voor functionele en analytische doeleinden.

21.5. See You Support is niet toegestaan om persoonsgegevens van de Opdrachtgever uit te lenen, te verhuren, te verkopen of op enige andere wijze openbaar te maken.

21.6. Indien See You Support op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak vertrouwelijke informatie aan derden moet verstrekken en zij zich niet kunnen beroepen op een wettelijk of erkend recht van verschoning, zijn zij niet verplicht tot schadevergoeding of compensatie. De Opdrachtgever is eveneens niet gerechtigd om de Overeenkomst te ontbinden op grond van enige schade die hierdoor is ontstaan.

21.7. De Opdrachtgever stemt ermee in dat See You Support hem/haar benadert voor statistisch onderzoek of klanttevredenheidsonderzoek. Indien de Opdrachtgever niet wil worden benaderd voor dergelijk onderzoek, kan hij/zij dit kenbaar maken.

21.8. See You Support behoudt zich het recht voor om de overige gegevens van de Opdrachtgever geanonimiseerd te gebruiken voor (statistisch) onderzoek en de database.

21.9. See You Support verzamelt en verwerkt de persoons-/bedrijfsgegevens die zij van de Opdrachtgever ontvangen met als doel de uitvoering van de overeenkomst, het klantenbeheer, de aankopen, de boekhouding en direct marketingactiviteiten. De rechtsgronden hiervoor zijn de uitvoering van de overeenkomst, het naleven van wettelijke en reglementaire verplichtingen en/of het gerechtvaardigd belang.

21.10. Deze persoonsgegevens zullen alleen worden doorgegeven aan verwerkers, ontvangers en/of derden voor zover dit noodzakelijk is voor de verwerking in het kader van de genoemde doeleinden. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid van de persoons-/bedrijfsgegevens die aan See You Support worden verstrekt en verbindt zich ertoe te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming met betrekking tot de personen van wie hij/zij persoonsgegevens heeft verstrekt, evenals met betrekking tot alle mogelijke persoonsgegevens die hij/zij van See You Support en haar medewerkers ontvangt. De Opdrachtgever bevestigt dat hij/zij adequaat is geïnformeerd over de verwerking van zijn/haar persoonsgegevens en over zijn/haar rechten op inzage, correctie, verwijdering en bezwaar.

Artikel 22 - Kennisneming Algemene Voorwaarden

22.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van kracht vanaf 1 juli 2023 (01/07/2023) en liggen ter inzage op het kantoor van See You Support.

22.2. Deze Algemene Voorwaarden worden samen met de offerte aan de Opdrachtgever verstuurd en/of overhandigd, of indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, op verzoek van de Opdrachtgever kosteloos toegezonden.

22.3. Deze Algemene Voorwaarden zijn ook te raadplegen op de website van www.seeyousupport.nl.

Artikel 22 - Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

22.1. Op de Overeenkomst tussen de Opdrachtgever en See You Support is het Nederlands recht van toepassing.

22.2. Geschillen tussen de Opdrachtgever en See You Support zullen, indien mogelijk, in onderling overleg worden beslecht.

22.3. Indien een geschil niet in onderling overleg kan worden opgelost, zal het worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar See You Support is gevestigd.

Artikel 23 - Wijziging en aanvulling van de overeenkomst

23.1. Wijzigingen en aanvullingen van de Overeenkomst tussen de Opdrachtgever en See You Support zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.

23.2. Mondelinge toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk worden bevestigd.

Artikel 24 - Overige bepalingen

24.1. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar is, blijven de overige bepalingen van kracht. In dat geval zullen de Opdrachtgever en See You Support in overleg treden om een nieuwe bepaling overeen te komen die zoveel mogelijk aansluit bij de strekking van de nietige of vernietigbare bepaling.

24.2. See You Support is gerechtigd om haar rechten en verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde. De Opdrachtgever heeft alleen recht op overdracht van zijn/haar rechten en verplichtingen indien See You Support hiermee schriftelijk instemt.

24.3. Eventuele algemene voorwaarden van de Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.