

Algemene voorwaarden

Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:

a. One Support: de gebruiker van deze algemene voorwaarden; One Support gevestigd aan de Leyenbroekerweg 86, 6132 CH te Sittard, als handelsnaam ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 63658720;
b. klant: de wederpartij van One Support.;
c. overeenkomst: de overeenkomst tussen One Support en de klant.

Artikel 2 Algemeen

2.1 Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere overeenkomst tussen One Support en de klant waarop One Support deze algemene voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze algemene voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk of elektronisch (per e-mail) is afgeweken.

2.2 De onderhavige algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met One Support, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

2.3 Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk of elektronisch zijn overeengekomen.

2.4 De toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.5 Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. One Support en de klant zullen dan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

Artikel 3 Aanbiedingen en offertes

3.1 Alle offertes en prijsopgaven van One Support zijn geheel vrijblijvend.

3.2 De klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan One Support opgegeven eisen en specificaties en andere gegevens waarop One Support haar aanbieding baseert.

3.3 Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, is One Support daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand.

3.4 Een samengestelde prijsopgave verplicht One Support niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

3.5 Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

3.6 Kennelijke fouten of vergissingen op de website en in folders of publicaties van One Support binden One Support niet.

Artikel 4 Uitvoering van de overeenkomst

4.1 One Support 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.

4.2 Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft One Support het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

4.3 One Support is steeds gerechtigd de klant te vragen voldoende zekerheid te stellen voor het nakomen van diens (al dan niet toekomstige) betalingsverplichting(en). One Support is gerechtigd de uitvoering of verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat de gevraagde zekerheid is gesteld.

4.4 Voor een ter beschikking gesteld leentoestel zal een aparte tussen de klant en One Support gesloten leenovereenkomst van kracht zijn.

4.5 Indien daarover niets anders is afgesproken, wordt bij de reparatie en/of wijziging gebruik gemaakt van nieuwe onderdelen of, wanneer dit met betrekking tot een dergelijk computer(rand)apparatuur gebruikelijk is, nulonderdelen. Op een aan de reparatie en/of wijziging voorafgaand verzoek van de klant stelt One Support de vervangen onderdelen, ter beschikking van de klant.

4.6 Een reparatie, wijziging en/of upgrading zal op zodanige wijze worden uitgevoerd, dat de computer(rand)apparatuur daarna weer volledig voldoet aan de wettelijke veiligheidsvoorschriften.

Artikel 5 Het abonnement

5.1 Indien de klant bij One Support een abonnement heeft afgesloten, zijn, onverminderd de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden, de bepalingen van dit artikel van toepassing.

5.2 Het abonnement wordt aangegaan voor de bepaalde tijd van 1 jaar, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Het abonnement eindigt van rechtswege na het verstrijken van de jaarlijkse termijn. Het abonnement wordt dus niet automatisch verlengd.

5.3 De klant kan het abonnement niet tussentijds opzeggen.

5.4 Indien de klant op de afgesproken locatie en tijdstip One Support niet de mogelijkheid geeft om de computerhulp uit te voeren, dan geldt een dergelijk bezoek als een bezoek in de zin van het abonnement en wordt het bezoek afgetrokken van het aantal bezoeken waar de klant ingevolge het abonnement recht op heeft.

5.5 Indien de klant een bezoek door One Support voor computerhulp wenst te verzetten, dient de klant dit uiterlijk 3 werkdagen voor het afgesproken tijdstip aan One Support kenbaar te maken en zal een nieuwe afspraak worden gemaakt.

5.6 De computerhulp wordt verricht binnen de normale werktijden van One Support, tenzij anders is overeengekomen.

5.7 Alleen die werkzaamheden die vallen onder het abonnement worden voor de vaste overeengekomen prijs uitgevoerd. Indien de klant wenst dat andere dan wel meer werkzaamheden worden uitgevoerd, dan zal One Support de kosten voor deze werkzaamheden apart aan de klant in rekening brengen.

5.8 Het abonnement is niet overdraagbaar, tenzij One Support daarvoor vooraf toestemming heeft gegeven. Aan deze toestemming kan One Support voorwaarden verbinden.

Artikel 6 Verplichtingen van de klant

6.1 De klant draagt er zorg voor dat alle gegevens, apparatuur en ruimtes, waarvan One Support aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan One Support ter beschikking worden gesteld.

6.2 De klant is gehouden One Support onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.

6.3 De klant dient zich te onthouden van gedragingen welke het voor One Support onmogelijk maakt de overeenkomst naar behoren uit te voeren.

6.4 One Support gaat ervan uit dat de klant al zijn wettelijke verplichtingen nakomt.

6.5 De klant vrijwaart One Support voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan de klant toerekenbaar is.

6.6 De klant vrijwaart One Support van alle juridische claims met betrekking tot de door klant opgeslagen data, informatie, website(s) en dergelijke.

6.7 Indien de klant niet aan zijn verplichting heeft voldaan verwoord in dit artikel, heeft One Support het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de klant in rekening te brengen.

Artikel 7 Wijzigen van de overeenkomst

7.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

7.2 Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. One Support zal de klant zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

7.3 Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal One Support de klant hierover van tevoren inlichten.

Artikel 8 Prijzen

8.1 De opgegeven prijzen zijn voor zakelijke klanten in euro's en exclusief BTW. De opgegeven prijzen zijn voor particuliere klanten in euro's en inclusief BTW.

8.2 Bij een reparatie, wijziging en/of upgrading wordt uitgegaan van de werkzaamheden die zijn omschreven. De prijs wordt vastgesteld op basis van de kosten van arbeid, voorrijkosten, eventuele kosten van transport, de kosten van de eventuele gebruikte materialen en behandelingskosten.

Onder behandelingskosten wordt mede verstaan de eventuele verpakings- en verzendkosten alsmede eventuele administratiekosten en kosten verband houdende met milieurichtlijnen. Geen andere kosten kunnen in rekening worden gebracht.

8.3 One Support geeft voor afgifte van de computer(rand)apparatuur aan welke prijsopgave limieten hij voor het betreffende apparaat hanteert en wat de minimale reparatie-, uitbreidings- en/of upgradingkosten zijn. Tevens geeft hij aan wat de verwachte doorlooptijd is.

8.4 Als bij onderzoek blijkt dat de prijs hoger zal zijn dan de prijsopgave limiet, dan wordt aan de klant een gratis prijsopgave verstrekt en wordt de computer(rand)apparatuur pas na verkregen toestemming van de klant voor die hogere prijs gerepareerd.

8.5 De klant kan na een gedane prijsopgave evenwel afzien van verdere dienstverlening en betaalt dan het basistarief en indien van toepassing de gemaakte transport- en/of voorrijkosten. De computer(rand)apparatuur wordt vervolgens aan de klant teruggeleverd.

Artikel 9 Levering

9.1 De door One Support opgegeven levertermijnen zijn niet als fatale termijn te beschouwen.

9.2 In een geval dat enig door haar geoffreerde, dan wel bevestigde, termijn van oplevering overschreden wordt, kan daarvan aan One Support slechts een verwijt worden gemaakt voor zover een dergelijke overschrijding aan haar doen en/of laten valt toe te schrijven.

9.3 De klant is verplicht de geleverde producten in ontvangst te nemen. Blijft de klant hiernedee in gebreke, dan komen de daardoor ontstane kosten, zoals de kosten voor opslag, voor zijn rekening.

9.4 Eventuele verzend- of transportkosten worden apart aan de klant in rekening gebracht.

9.5 Indien One Support niet in staat is de computer(rand)apparatuur binnen de opgegeven tijd te repareren, kan de klant alsdan One Support verzoeken tegen betaling van de tot dan gemaakte kosten de computer(rand)apparatuur per omgaande aan hem te retourneren.

Artikel 10 Materialen

10.1 One Support zal bij het uitvoeren van de opdracht waar het de daarbij door haar te leveren en te verwerken materialen aangaat, gebruik maken van materialen in de normaal gangbare handelskwaliteit.

10.2 Een geringe afwijking in een eigenschap van een materiaal, welke dan ook, zal voor de klant geen reden zijn om het gebruik daarvan af te wijzen. Bij een beoordeling of het in een voorkomend geval al dan niet om een geringe afwijking gaat, zal er worden uitgegaan van een gemiddelde van het desbetreffende materiaal.

Artikel 11 Klachten en verjaring

11.1 Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de klant aan One Support binnen bekwame tijd kenbaar te worden gemaakt.

11.2 Na het indienen van de klacht dient de klant One Support de gelegenheid te geven de grondigheid van de klacht te onderzoeken en zo nodig de gelegenheid te geven om alsnog de overeengekomen werkzaamheden te verrichten.

11.3 Alle aanspraken jegens One Support die niet binnen 3 maanden na hun ontstaan bij One Support zijn ingediend, vervallen door verjaring.

Artikel 12 Betaling

12.1 Betaling dient te geschieden contant, via paypal, ideal of een van de andere betaal methodes zoals vermeld bij opdracht nadat One Support aan de computer(rand)apparatuur van de klant werkzaamheden heeft verricht.

12.2 Indien de klant bij One Support een abonnement heeft afgesloten, dan kan betaling op de volgende wijzen geschieden:

a. vooraf, de klant dient de gehele jaarlijkse vergoeding in 1 keer te betalen; of
b. maandelijks middels automatische incasso.

12.3 Indien de klant niet contant betaalt dan wel indien de automatische incasso niet kan worden uitgevoerd en de klant het factuurbedrag niet betaalt binnen 14 dagen nadat de werkzaamheden zijn uitgevoerd, dan is de klant in verzuim. De klant is dan wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de klant in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige factuurbedrag. Indien de klant na aanmaning en ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan One Support de vordering uit handen geven, in welk geval de klant naast het dan verschuldigde totale bedrag en de wettelijke rente tevens gehouden is tot vergoeding

van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten.

12.4 In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de klant zijn de vorderingen van One Support op de klant onmiddellijk opeisbaar.

12.5 Indien de klant een abonnement middels automatische incasso betaalt en de automatische incasso niet kan worden uitgevoerd en de klant het factuurbedrag niet betaalt binnen 14 dagen nadat One Support heeft geprobeerd het maandbedrag van de rekening van de klant af te schrijven, dan zijn alle resterende maandelijkse termijnen direct opeisbaar en heeft One Support het recht het abonnement middels een schriftelijke verklaring te beëindigen.

Artikel 13 Risico-overgang

Het risico van verlies of beschadiging van de producten die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op de klant over op het moment waarop deze aan de klant juridisch en/of feitelijk worden geleverd en daarmee in de macht van de klant of van een door de klant aan te wijzen derden worden gebracht.

Artikel 14 Opschorting en ontbinding

14.1 One Support is bevoegd de overeenkomst te ontbinden, indien de klant de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt.

14.2 Voorts is One Support bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is 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.

14.3 One Support is bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien de klant surseance van betaling verzoekt of deze aan de klant wordt verleend, ingeval de klant failliet wordt verklaard of een verzoek daartoe wordt ingediend, ingeval de klant niet in staat is aan zijn schulden te voldoen, overgaat tot beëindiging of liquidatie van zijn bedrijf, onder curatele wordt gesteld, of ingeval een bewindvoerder of curator wordt benoemd.

14.4 One Support is bevoegd de nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst op te schorten, indien na het sluiten van de overeenkomst One Support omstandigheden ter kennis is gekomen die goede grond geven te vrezen dat de klant de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond te vrezen bestaat dat de klant slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.

Artikel 15 Aansprakelijkheid

15.1 One Support kan niet gehouden worden tot het vergoeden van enige schade, die een direct of indirect gevolg is van:

a. een gebeurtenis, die in feite buiten haar macht ligt en aldus niet aan haar doen en/of laten kan worden toegeschreven, zoals onder andere verder omschreven in artikel 17 van deze algemene voorwaarden;

b. enige daad of nalatigheid van de klant, diens ondergeschikten, dan wel andere personen, die door of vanwege de klant te werk zijn gesteld.

15.2 One Support is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat One Support is uitgegaan van door de klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige informatie, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor One Support kenbaar behoorde te zijn.

15.3 One Support is niet aansprakelijk voor eventuele schade aan de door One Support gerepareerde, gewijzigde of geüpgrade computer(rand)apparatuur, door bijvoorbeeld verkeerd of ondeskundig gebruik of gebruik in strijd met de gebruiksaanwijzing.

15.4 One Support is niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van verlies van enigerlei data welke is vastgelegd op magnetische en/of andere informatiedragers.

15.5 In geen geval is One Support aansprakelijk voor schade, die is ontstaan of veroorzaakt doordat de klant de door One Support gerepareerde, gewijzigde of geüpgrade computer(rand)apparatuur heeft gebruikt voor een ander doel dan waarvoor het is aangeschaft.

15.6 Indien de klant of een derde wijzigingen aanbrengt in de door One Support gerepareerde, gewijzigde of geüpgrade

computer(rand)apparatuur, sluit One Support iedere aansprakelijkheid uit ten aanzien van de werking en eventuele (gevolg)schade.

15.7 Indien de klant of derden wijzigingen aanbrengt in de door One Support geleverde software of geleverde hardware, sluit One Support

iedere aansprakelijkheid uit ten aanzien van eventuele schade.

15.8 One Support is nimmer aansprakelijk voor het gebruik van illegale software bij de klant. Ook niet als de klant opdracht geeft tot het installeren van dergelijke illegale kopieën.

15.9 One Support aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid indien tegen het advies van One Support in, de klant eist dat er toch bepaalde werkzaamheden doorgang moeten vinden.

15.10 One Support is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

15.11 Indien One Support aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van One Support beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar van One Support gedane uitkering. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van One Support beperkt tot het factuurbedrag, althans tot dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

Artikel 16 Vrijwaringen

16.1 Indien de klant aan One Support informatiedragers, elektronische bestanden, software, etc. verstrekt, garandeert de klant dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

16.2 De klant vrijwaart One Support van financiële schade ten gevolge van boetes bij gebruik van illegale software of in het bezit hebben van kopieën.

Artikel 17 Overmacht

17.1 Van overmacht aan de zijde van One Support is onder andere sprake indien One Support verhinderd wordt haar verplichtingen uit de overeenkomst of aan de voorbereiding daarvan te voldoen ten gevolge van: oorlog, oorlogsgevaar, oproer, revolutie, molest, brand, waterschade, overstroming, overheidsmaatregelen, in- en uitvoerbelemmeringen, defecten aan materialen, niet- beschikbaarheid van materialen, werkstaking, blokkades, bedrijfsbezetting, onvervangbare werknemers.

17.2 Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 1 maand is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

17.3 Voor zover One Support 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 One Support gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. De klant is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 18 Geheimhouding

18.1 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. De partij die vertrouwelijke informatie ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn.

18.2 Indien op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak One Support gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en One Support zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is One Support niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de klant niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

Artikel 19 Intellectuele eigendom

Alle door One Support verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, overeenkomsten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software etc., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de klant en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van One Support worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.

Artikel 20 Slotbepalingen

20.1 Van toepassing is steeds de versie die men online kan vinden via

www.1support.nl/voorwaarden of op aanvraag, die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst

20.2 Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

20.3 Op elke overeenkomst tussen One Support en de klant is Nederlands recht van toepassing.

20.4 Alle geschillen ter zake van overeenkomsten tussen de klant en One Support worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar One Support gevestigd is. Indien One Support een beroep doet op dit beding, zal hij de klant zijnde een consument daarvan schriftelijk op de hoogte stellen. Na deze kennisgeving heeft de klant zijnde een consument 1 maand de tijd om voor beslechting van het geschil voor de volgens de wet bevoegde rechter te kiezen.