

## **Algemene voorwaarden T4-itsupport**

### **Definities**

1. T4-itsupport: T4-itsupport, gevestigd te Son en Breugel onder KvK nr. 81654731.
2. Klant: degene met wie T4-itsupport een overeenkomst is aangegaan.
3. Partijen: T4-itsupport 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 T4-itsupport.
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 T4-itsupport zijn vrijblijvend, tenzij daarin uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Een aanbod of offerte is maximaal 2 weken 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 T4-itsupport 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 ontnemen.
2. Mondelinge aanvaarding van de klant verbindt T4-itsupport slechts, nadat de klant deze schriftelijk (of elektronisch) heeft bevestigd.

### **Prijzen**

1. Alle prijzen die T4-itsupport 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 T4-itsupport hanteert voor zijn producten of diensten, op zijn website of die anderszins kenbaar zijn gemaakt, kan T4-itsupport te allen tijde wijzigen.
3. De prijs met betrekking tot een dienstverlening wordt door T4-itsupport vastgesteld op grond van de werkelijk bestede uren.
4. De prijs wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van T4-itsupport, geldend voor de periode waarin hij de werkzaamheden verricht, tenzij een afwijkend uurtarief is overeengekomen.
5. Indien partijen voor een dienstverlening door T4-itsupport 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. T4-itsupport is gerechtigd om tot 10% van de richtprijs af te wijken.

7. Indien de richtprijs meer dan 10% hoger uit gaat vallen, dient T4-itsupport 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. T4-itsupport heeft het recht de prijzen jaarlijks aan te passen.
10. Voorafgaand aan de ingang ervan zal T4-itsupport prijsaanpassingen meedelen aan de klant.
11. De consument heeft het recht om de overeenkomst met T4-itsupport 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 T4-itsupport 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 T4-itsupport.
3. De incassokosten worden berekend aan de hand van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
4. Wanneer de klant niet tijdig betaalt, mag T4-itsupport 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 T4-itsupport op de klant onmiddellijk opeisbaar.
6. Weigert de klant zijn medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst door T4-itsupport, dan is hij nog steeds verplicht de afgesproken prijs aan T4-itsupport 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 T4-itsupport te verrekenen met een vordering op T4-itsupport.

### **Reistijd**

Tenzij anders gespecificeerd hanteert T4-itsupport een reistijdvergoeding van € 0,25.- per gereden kilometer vanaf de vestigingslocatie van T4-itsupport.

### **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:
  - geleverde zaken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de onderliggende overeenkomst
  - zaken van T4-itsupport die bij de klant aanwezig zijn
  - zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd
2. De klant geeft op eerste verzoek van T4-itsupport de polis van deze verzekeringen ter inzage.

### **Garantie**

Wanneer partijen een overeenkomst met een dienstverlenend karakter zijn aangegaan, bevat deze voor T4-itsupport enkel inspanningsverplichtingen, geen resultaatsverplichtingen.

### **Uitvoering van de overeenkomst**

1. T4-itsupport voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit.
2. T4-itsupport 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 T4-itsupport tijdig kan beginnen aan de uitvoering van de overeenkomst.
5. Indien de klant er niet voor heeft gezorgd dat T4-itsupport 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 T4-itsupport.
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 T4-itsupport de betreffende bescheiden.
4. Stelt de klant niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door T4-itsupport 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.

### **Geheimhouding**

1. De klant houdt iedere informatie die hij (in welke vorm dan ook) van T4-itsupport ontvangt geheim.
2. Hetzelfde geldt voor alle andere informatie betreffende T4-itsupport waarvan hij weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat deze geheim of vertrouwelijk is, dan wel waarvan hij kan verwachten dat verspreiding ervan T4-itsupport schade kan berokkenen.
3. De klant neemt alle nodige maatregelen om te waarborgen dat hij de in lid 1 en 2 genoemde informatie ook geheim houdt.
4. De in dit artikel omschreven geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie:
  - o die al openbaar was voordat de klant deze informatie vernam of die later openbaar is geworden zonder dat dit het gevolg was van een schending van de geheimhoudingsplicht van de klant
  - o die door de klant openbaar gemaakt wordt op grond van een wettelijke plicht
5. De in dit artikel omschreven geheimhoudingsplicht geldt voor de duur van de onderliggende overeenkomst en voor een periode van 3 jaar na afloop daarvan.

### **Aansprakelijkheidsbeperking IT-branche:**

Lid 1 De totale aansprakelijkheid van de ene partij wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met de ander partij overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Indien de overeenkomst een looptijd heeft van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale

aansprakelijkheid van een partij voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan €250.000 (tweehonderdvijftig duizend Euro) bedragen.

Lid 2 De totale aansprakelijkheid van een partij voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).

Lid 3 De aansprakelijkheid van partijen over en weer voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van een partij, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer verband houdende met vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

Lid 4 De in artikel lid 1 tot en met lid 3 bedoelde uit sluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de andere partij.

Lid 5 Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze overeenkomst gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van deze overeenkomst bedient.

### **Boetebeding**

1. Indien de andere partij het artikel van deze algemene voorwaarden over geheimhouding of over intellectueel eigendom overtreedt, dan verbeurt hij voor elke overtreding ten behoeve van handelsnaam een onmiddellijk opeisbare boete.
  - a. is de andere partij een consument dan bedraagt deze boete € 1.000
  - b. is de andere partij een rechtspersoon dan bedraagt deze boete € 5.000
2. Daarnaast verbeurt de andere partij een bedrag ad 5% van het in lid 1 genoemde bedrag voor elke dag dat die overtreding voortduurt.
3. Voor het verbeuren van deze boete is geen voorafgaande ingebrekestelling of gerechtelijke procedure nodig. Ook hoeft er geen sprake te zijn van enige vorm van schade.
4. Het verbeuren van de in het eerste lid van dit artikel bedoelde boete doet geen afbreuk aan de overige rechten van T4-itsupport waaronder zijn recht om naast de boete schadevergoeding te vorderen.

### **Vrijwaring**

De klant vrijwaart T4-itsupport tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door T4-itsupport geleverde producten en/of diensten.

### **Klachten**

1. De klant dient een door T4-itsupport 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 T4-itsupport daarvan zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 1 maand na constatering van de tekortkomingen, op de hoogte te stellen.
3. Consumenten dienen T4-itsupport 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 T4-itsupport 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 T4-itsupport gehouden kan worden om andere werkzaamheden te verrichten dan zijn overeengekomen.

### **Ingebrekestelling**

1. De klant dient ingebrekestellingen schriftelijk kenbaar te maken aan T4-itsupport.
2. Het is de verantwoordelijkheid van de klant dat een ingebrekestelling T4-itsupport ook daadwerkelijk (tijdig) bereikt.

### **Hoofdelijke aansprakelijkheid klant**

Als T4-itsupport een overeenkomst aangaat met meerdere klanten, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige bedragen die zij op grond van die overeenkomst aan T4-itsupport verschuldigd zijn.

### **Aansprakelijkheid T4-itsupport**

1. T4-itsupport 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 T4-itsupport 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. T4-itsupport is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of schade aan derden.
4. Indien T4-itsupport 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 T4-itsupport 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 T4-itsupport 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 T4-itsupport niet blijvend of tijdelijk onmogelijk, dan kan ontbinding pas plaatsvinden nadat T4-itsupport in verzuim is.
3. T4-itsupport 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 T4-itsupport 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 T4-itsupport in de nakoming van enige verplichting ten aanzien van de klant niet aan T4-itsupport kan worden toegerekend in een van de wil van T4-itsupport 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 T4-itsupport 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 T4-itsupport 1 of meer verplichtingen naar de klant niet kan nakomen, dan worden die verplichtingen opgeschort totdat T4-itsupport 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. T4-itsupport 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. T4-itsupport 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 T4-itsupport 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 T4-itsupport.
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 T4-itsupport 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 T4-itsupport is gevestigd / praktisch houdt / kantoor houdt is exclusief bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen tussen partijen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

Opgesteld op 26 januari 2021.