

# **Algemene Voorwaarden van TeamSupport Creating Together B.V.**

## **Artikel 1. TOEPASSELIJKHEID**

1.1 Op alle aanbiedingen, offertes, bestellingen en overeenkomsten van TeamSupport Creating Together B.V (hierna: TeamSupport) zijn bij uitsluiting van eventuele andere algemene voorwaarden deze Algemene Voorwaarden (hierna: Voorwaarden) van toepassing.

1.2 Op het gebruik van online software, van vooraf geïnstalleerde software en bijbehorende onderdelen, daaronder begrepen op cd-rom, diskette, geheugenkaart, in een downloadpakket of enig andere gegevensdrager en alle inhoud en inhoudsprogramma's (hierna: Software).

1.3 Handelingen in strijd met deze Voorwaarden resulteren in een verwijdering van het account, inclusief alle daarmee gemoeide data, zonder teruggave van het abonnementsgeld.

1.4 Het doen van een bestelling houdt de aanvaarding in van de toepasselijkheid van deze Voorwaarden.

1.5 Van het in deze Voorwaarden bepaalde kan slechts schriftelijk worden afgeweken, in welk geval de overige bepalingen onverkort van kracht blijven.

1.6 TeamSupport is te allen tijde gerechtigd veranderingen aan te brengen in de Voorwaarden. Zie ook artikel 3.3

1.7 Alle rechten en aanspraken, zoals in deze Voorwaarden en in eventuele nadere overeenkomsten ten behoeve van TeamSupport worden bedongen, worden evenzeer bedongen ten behoeve van door TeamSupport ingeschakelde tussenpersonen en andere derden.

## **Artikel 2. VERPLICHTINGEN VAN DE AFNEMER**

2.1 Onder afnemer wordt verstaan de natuurlijk of rechtspersoon die door een bestelling een overeenkomst aangaat met TeamSupport.

2.2 De afnemer draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan TeamSupport aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de afnemer redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan TeamSupport worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan TeamSupport zijn verstrekt, heeft TeamSupport 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 afnemer in rekening te brengen. TeamSupport is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat TeamSupport is uit gegaan van door de afnemer verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor TeamSupport kenbaar behoorde te zijn.

2.3 Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan TeamSupport de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de afnemer de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

2.4 Indien door TeamSupport of door TeamSupport ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van afnemer of een door afnemer aangewezen locatie, draagt afnemer kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

2.5 Afnemer vrijwaart TeamSupport voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan afnemer toerekenbaar is.

2.6 Het is de afnemer niet toegestaan om aan TeamSupport of andere gebruikers schade toe te brengen, door middel van gebruik van programma's of processen en/of het onmogelijk maken van een goede dienstverlening.

2.7 Het is de afnemer niet toegestaan de aangeboden Software en/of diensten te gebruiken voor gedragingen en/of handelingen die in strijd zijn met de wet of deze Voorwaarden.

2.8 Afnemer is te allen tijde aansprakelijk voor eventuele schade die TeamSupport of andere internetgebruikers en derden oplopen als gevolg van bovenstaande regels.

2.9 De overeenkomst wordt automatisch beëindigd aan het einde van de periode die eerder is afgesproken in de overeenkomst.

### ***Artikel 3 VERPLICHTINGEN VAN TEAMSUPPORT***

3.1 Onder TeamSupport wordt verstaan TeamSupport Creating Together B.V. te Delft.

3.2 TeamSupport is verplicht alle schriftelijke afspraken met de afnemer na te komen.

3.3 TeamSupport is verplicht veranderingen in de Voorwaarden dertig (30) dagen voor inachtneming bekend te maken aan de afnemer en geeft de afnemer de mogelijkheid om de overeenkomst direct en zonder verdere kosten te ontbinden, met uitzondering van achterstallige betalingen.

3.4 TeamSupport 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.

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

### ***Artikel 4. AANBIEDING EN OFFERTES***

4.1 Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod een termijn voor aanvaarding is genoemd.

4.2 De door TeamSupport gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende dertig (30) dagen, tenzij anders aangegeven. TeamSupport is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de afnemer schriftelijk binnen dertig (30) dagen wordt bevestigd.

4.3 Levertijden in offertes van TeamSupport zijn indicatief en geven de afnemer bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

4.4 De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege alsmede verzend- en eventuele vervoers- en verpakkingskosten, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.

4.5 Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is TeamSupport daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij TeamSupport anders aangeeft.

4.6 Een samengestelde prijsopgave verplicht TeamSupport niet tot levering van een deel van de in de aanbieding of offerte begrepen zaken tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

4.7 Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor nabestellingen.

## **Artikel 5. LEVERING**

5.1 Afnemer is verplicht de zaken af te nemen op het moment dat TeamSupport deze bij hem aflevert of doet afleveren, dan wel op het moment waarop deze hem volgens de overeenkomst ter beschikking worden gesteld.

5.2 Indien de zaken worden bezorgd is TeamSupport gerechtigd eventuele bezorgkosten in rekening te brengen. Deze zullen alsdan afzonderlijk worden gefactureerd.

5.3 Indien TeamSupport gegevens behoeft van de afnemer in het kader van uitvoering van de overeenkomst, vangt de levertijd aan nadat afnemer deze aan TeamSupport ter beschikking heeft gesteld.

5.4 Indien TeamSupport een termijn voor levering heeft opgegeven, is deze indicatief. Een opgegeven levertijd is dan ook nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de afnemer TeamSupport schriftelijk ingebreke te stellen.

5.5 TeamSupport is gerechtigd de zaken in gedeelten te leveren, tenzij hiervan bij overeenkomst is afgeweken of aan de deellevering geen zelfstandige waarde toekomt. TeamSupport is gerechtigd het aldus geleverde afzonderlijk te factureren.

5.6 Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan TeamSupport de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de afnemer de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

## **Artikel 6. DEMONSTRATIE EN MODELLEN**

6.1 Is aan de afnemer een demonstratie of model getoond of verstrekt, dan wordt het vermoed slechts als aanduiding te zijn verstrekt zonder dat de zaak daaraan behoefde te beantwoorden, tenzij uitdrukkelijk wordt overeengekomen dat de zaak daarmee zal overeenstemmen.

## **Artikel 7. WIJZIGING VAN DE OVEREENKOMST**

7.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen en / 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 en / of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. TeamSupport zal de afnemer zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

7.3 Indien de wijziging en /of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal TeamSupport de afnemer hierover tevoren inlichten.

7.4 Indien een vast tarief is overeengekomen zal TeamSupport daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit vast tarief tot gevolg heeft.

7.5 In afwijking van het te dezen bepaalde zal TeamSupport geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan hem kunnen worden toegerekend.

## **Artikel 8. PRIJZEN EN BETALINGEN**

8.1 De vermelde prijzen voor de aangeboden producten en diensten zijn in euro's, exclusief BTW en exclusief eventuele belastingen of andere heffingen, tenzij anders vermeld of schriftelijk overeengekomen.

8.2 Betaling dient te geschieden zonder korting of compensatie binnen dertig (30) dagen na factuurdatum welke de afnemer terug kan vinden op de (automatisch) verstuurde elektronische factuur.

8.3 Betaling kan geschieden door middel van overboeking naar rekeningnummer 1428.59.184, ten name van TeamSupport te Delft. Voor buitenlandse overboeking; IBAN: NL78 RABO 0142 8591 84, BIC: RABONL2U. Er geldt geen minimum bij bestellingen. Bij betaling geldt als datum van betaling de datum van creditering van de bankrekening van TeamSupport.

8.4 Indien de afnemer met enige betaling in gebreke is, is TeamSupport gerechtigd het account te verwijderen, inclusief daarmee gemoeide zijnde data. Tevens zal TeamSupport een incassobureau inschakelen om de verschuldigde gelden op de afnemer te verhalen. Alle kosten voortvloeiend uit buitengerechtelijk of gerechtelijke incassoprocedures zullen voor rekening zijn van de afnemer.

8.5 Indien de prijzen voor de aangeboden producten en diensten stijgen, is de afnemer gerechtigd de overeenkomst te ontbinden binnen dertig (30) dagen na mededeling van de prijsverhoging door TeamSupport zonder verdere kosten, met uitzondering van achterstallige betalingen.

## **Artikel 9. GEBRUIK**

9.1 Op alle Software en diensten die door TeamSupport geleverd worden, is een Fair Use Policy (FUP) van toepassing. FUP houdt in dat, indien de afnemer veel meer dataverkeer genereert dan het gemiddelde van het desbetreffende pakket, de afnemer de FUP overschrijdt. Indien en voor zover dit het geval mocht zijn, ontvangt de afnemer een waarschuwing van TeamSupport. Herhaaldelijke overtreding resulteert in een directe afsluiting, zonder teruggave van abonnementsgelden.

9.2 TeamSupport is niet aansprakelijk voor de (eventuele) geleden schade bij de afnemer die veroorzaakt zijn door defecten en / of tekortkomingen, zoals defecten aan de hardware, server crash, storingen aan de netwerkverbinding en andere producten en diensten van de door TeamSupport ingeschakelde derden zoals vermeld in 3.5.

9.3 TeamSupport garandeert niet en kan niet garanderen dat de Software en/of dienst foutloos functioneren.

## **Artikel 10. OPSCHORTING EN ONTBINDING**

10.1 TeamSupport is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:

- afnemer de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
- na het sluiten van de overeenkomst TeamSupport ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de afnemer de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de afnemer slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
- afnemer bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is. Zodra zekerheid is gesteld, vervalt de bevoegdheid tot opschorting, tenzij deze voldoening daardoor onredelijk is vertraagd.

10.2 Voorts is TeamSupport bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevegd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

10.3 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van TeamSupport op de afnemer onmiddellijk opeisbaar. Indien TeamSupport de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.

10.4 TeamSupport behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

## **Artikel 11. OVERMACHT**

11.1 Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.

11.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop TeamSupport geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor TeamSupport niet in staat is zijn verplichtingen na te komen.

11.3 TeamSupport heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat TeamSupport zijn verbintenis had moeten nakomen.

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

11.5 Voor zoveel TeamSupport ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is TeamSupport gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Afnemer is gehouden deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijk overeenkomst.

## **Artikel 12. AANSPRAKELIJKHEID TEAMSUPPORT; VRIJWARINGEN**

12.1 De totale aansprakelijkheid van TeamSupport wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan € 100.000 (honderd duizend Euro). Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. redelijke kosten die afnemer zou moeten maken om de prestatie van TeamSupport aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van afnemer wordt ontbonden;
- b. redelijke kosten die afnemer heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat TeamSupport op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
- c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;

d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover afnemer aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

12.2 Aansprakelijkheid van TeamSupport voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van derden van afnemer, verminking of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door afnemer aan TeamSupport voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door afnemer aan TeamSupport voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 10.1, uit welken hoofde dan ook, is uitgesloten.

12.3 De aansprakelijkheid van TeamSupport wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien afnemer TeamSupport onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en TeamSupport ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat TeamSupport in staat is adequaat te reageren.

12.4 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat afnemer de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij TeamSupport meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen TeamSupport vervalt door het enkele verloop van 24 maanden na het ontstaan van de vordering.

12.5 Afnemer vrijwaart TeamSupport voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door afnemer aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door TeamSupport geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voor zover afnemer bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

12.6 Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)personen waarvan TeamSupport zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.

12.7 De afnemer vrijwaart TeamSupport voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de afnemer verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.

12.8 Indien afnemer aan TeamSupport informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

### **Artikel 13. INTELLECTUELE EIGENDOM EN AUTEURSRECHTEN**

13.1 Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt TeamSupport zich de rechten en bevoegdheden voor die TeamSupport toekomen op grond van de Auteurswet.

13.2 Het is de afnemer niet toegestaan veranderingen in de zaken aan te brengen, tenzij uit de aard van het geleverde anders volgt of schriftelijk anders is overeengekomen.

13.3 De in het kader van de overeenkomst eventueel door de TeamSupport tot stand gebrachte ontwerpen, schetsen, tekeningen, films, software en andere materialen of (elektronische) bestanden, blijven eigendom van TeamSupport, ongeacht of deze aan de afnemer of aan derden ter hand zijn gesteld, tenzij anders is overeengekomen.

13.4 Alle door TeamSupport eventueel verstrekte stukken, zoals ontwerpen, schetsen, tekeningen, films, software, (elektronische) bestanden enz., zijn uitsluitend bestemd om door de afnemer te worden gebruikt en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van TeamSupport worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.

13.5 TeamSupport behoudt het recht de eventueel door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

#### ***Artikel 14. GEHEIMHOUDING***

14.1 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 een partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

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

#### ***Artikel 15. TOEPASSELIJK RECHT***

15.1 Op elke overeenkomst tussen TeamSupport en de afnemer is Nederlands recht van toepassing.