

ALGEMENE VOORWAARDEN

Van:

- Bezorgsupport B.V.

gevestigd en kantoorhoudende te 2289 BA, Rijswijk, Delftweg 70
Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Haaglanden, te Den Haag
onder nummer **77743350**.

hierna te noemen: Gebruiker

Artikel 1. Definities

1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
Gebruiker: de Gebruiker van de algemene voorwaarden;
Opdrachtgever: de wederpartij van Gebruiker.

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding en iedere overeenkomst tussen Gebruiker en een Opdrachtgever waarop Gebruiker deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Gebruiker, voor de uitvoering waarvan diensten van derden dienen te worden betrokken.

Artikel 3. Offertes

1. Al onze aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is genoemd.
2. De door Gebruiker gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 14 dagen, tenzij anders aangegeven. Gebruiker is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 14 dagen worden bevestigd. Verhogingen van overheidswege uitgezonderd.
3. De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.

Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst

1. Gebruiker zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Gebruiker het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Gebruiker aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Gebruiker worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Gebruiker zijn verstrekt, heeft Gebruiker 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 Opdrachtgever in rekening te brengen.
4. Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Gebruiker is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.
5. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan Gebruiker de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

Artikel 5. Contractduur; uitvoeringstermijn

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de Opdrachtgever Gebruiker derhalve schriftelijk in gebreke te stellen.

Artikel 6. Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Gebruiker zal de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
3. Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties hebben, zal Gebruiker de Opdrachtgever hierover tevoren inlichten.
4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal Gebruiker daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.
5. In afwijking van lid 3 zal Gebruiker geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.

Artikel 7. Geheimhouding

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.

Artikel 8. Intellectuele eigendom

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 7 van deze voorwaarden behoudt Gebruiker zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet.
2. Alle door Gebruiker verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de Opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van Gebruiker worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht.
3. Gebruiker behoudt tevens het recht de 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 9. Garanties

1. De Gebruiker garandeert dat de geleverde zaken bij levering beantwoorden aan de overeenkomst, en vrij zijn van ontwerp-, materiaal- en fabricagefouten gedurende een periode zoals door de fabrikant opgegeven.
2. De garantie geldt uitsluitend bij normaal gebruik en correcte toepassing van de zaken conform de bijgeleverde specificaties en instructies.
3. Gebreken die, naar het oordeel van Gebruiker, het gevolg zijn van normale slijtage, onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik, het toepassen van niet door Gebruiker geleverde toebehoren of onderdelen, onvoldoende onderhoud of wijzigingen/aanpassingen door de Opdrachtgever of derden, vallen niet onder de garantie.

4. Indien de geleverde zaken een gebrek vertonen waarop de garantie van toepassing is, zal de Gebruiker naar eigen keuze het gebrek herstellen, een vervangend product leveren of een redelijke korting op de koopprijs geven.
5. De Opdrachtgever dient gebreken binnen 7 dagen na ontdekking schriftelijk aan Gebruiker te melden, bij gebreke waarvan elke aanspraak op garantie vervalft.
6. Garanties gelden op basis van Carry-in, ten kantore van Gebruiker.

Artikel 10. Beëindiging van de overeenkomst

1. Beide partijen kunnen te allen tijde de overeenkomst schriftelijk opzeggen. Partijen dienen in dat geval een opzegtermijn van een redelijke termijn in acht te nemen.
2. De Gebruiker kan de overeenkomst te allen tijde tussentijds onmiddellijk opzeggen indien en voor zover Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van zijn betalingsverplichtingen jegens de Gebruiker. Aan Gebruiker komt deze bevoegdheid tot opzegging van de overeenkomst in ieder geval toe vanaf het moment dat Opdrachtgever niet voldoet aan zijn betalingsverplichtingen. De Gebruiker zal wegens een dergelijke beëindiging nimmer tot enige (schade)vergoeding gehouden zijn.

Artikel 11. Opschorten en verrekenen door Opdrachtgever

1. Opdrachtgever doet afstand van zijn recht om een schuld aan Gebruiker te verrekenen met een vordering op Gebruiker.
2. Opdrachtgever doet afstand van zijn recht om de nakoming van enige uit deze overeenkomst voortvloeiende verbintenis op te schorten.

Artikel 12. Ontbinding van de overeenkomst

1. De vorderingen van Gebruiker op de Opdrachtgever zijn onmiddellijk opeisbaar in de volgende gevallen:
 - na het sluiten van de overeenkomst aan Gebruiker ter kennis gekomen omstandigheden geven Gebruiker goede grond te vrezen dat de Opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen zal voldoen;
 - indien Gebruiker de Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is.
2. In de genoemde gevallen is Gebruiker bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, één en ander onverminderd het recht van Gebruiker schadevergoeding te vorderen.

Aan Gebruiker komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst toe indien de Opdrachtgever, steeds in alle gevallen na schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

3. De Gebruiker is bevoegd de nakoming van de verplichtingen met onmiddellijke ingang (geheel of gedeeltelijk) op te schorten indien de Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet stipt of niet volledig nakomt. Gebruiker behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.
4. Voorts is Gebruiker 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 geveerd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard

zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

5. Indien en voor zover de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Gebruiker op de Opdrachtgever ineens, onmiddellijk opeisbaar. Ook de betalingsverplichtingen over de oorspronkelijke looptijd zijn ineens en direct verschuldigd en opeisbaar onverminderd het recht van Gebruiker op schadevergoeding.

Artikel 13. Gebreken; klachttermijnen

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de Opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Gebruiker.
2. Indien een klacht gegrond is, zal Gebruiker de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de Opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal Gebruiker slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 19.

Artikel 14. Honorarium

1. Voor aanbiedingen en overeenkomsten waarin een vast honorarium wordt aangeboden of is overeengekomen gelden de leden 2, 5 en 6 van dit artikel. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, gelden de leden 3 t/m 6 van dit artikel.
2. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeengekomen. Het vaste honorarium is exclusief BTW.
3. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Gebruiker, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
4. Eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW.
5. Bij opdrachten met een looptijd van meer dan 10 werkdagen, zullen de verschuldigde kosten en honorarium periodiek in rekening worden gebracht.
6. Indien Gebruiker met de Opdrachtgever een vast honorarium of uurtarief overeenkomt, is Gebruiker niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief. Gebruiker mag prijsstijgingen doorberekenen, indien Gebruiker kan aantonen dat zich tussen het moment van aanbieding en levering significante prijswijzigingen hebben voorgedaan ten aanzien van bijv. lonen.

Artikel 15. Betaling

1. Betaling dient per direct te geschieden of binnen 14 dagen na factuurdatum, zonder opschorting, korting of verrekening, op een door Gebruiker aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd.
2. Na het verstrijken van de in lid 1 genoemde termijn is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim; de Opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt.
3. Gebruiker kan de dienstverlening aan Opdrachtgever geheel of gedeeltelijk opschorten of staken wanneer Opdrachtgever in verzuim is.
4. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de Opdrachtgever zullen de vorderingen van Gebruiker en de verplichtingen van de Opdrachtgever jegens Gebruiker onmiddellijk opeisbaar zijn.
5. Door de Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare

- facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de Opdrachtgever, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
6. Indien een automatische incasso wordt gestorneerd, geweigerd of om enige andere reden niet kan worden uitgevoerd, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist.
 7. Alle kosten die verband houden met de mislukte incasso, waaronder begrepen bankkosten en administratiekosten, komen volledig voor rekening van Opdrachtgever. De administratiekosten bedragen € 25,- voor het herstel van een storning of mislukte incasso.
 8. Opdrachtgever is verplicht het openstaande factuurbedrag binnen 7 (zeven) dagen na de datum van storning alsnog te voldoen.
 9. Gebruiker behoudt zich het recht voor om bij uitblijven van betaling haar dienstverlening geheel of gedeeltelijk op te schorten totdat volledige betaling is ontvangen.
 10. In geval van herhaalde storningen of mislukte incasso (meer dan 2 binnen een periode van 3 maanden) is Gebruiker gerechtigd:
 - a. vooruitbetaling te verlangen; en/of
 - b. aanvullende zekerheden te eisen.
 11. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten als gevolg van niet-tijdige betaling komen voor rekening van Opdrachtgever conform de wettelijke bepalingen.

Artikel 16. Voorbehoud van eigendom en rechten, zaaksvorming en retentie

1. Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van Gebruiker totdat alle bedragen die Opdrachtgever verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die Opdrachtgever wegens het tekortschieten in de betalingsverplichting verschuldigd is, volledig aan Gebruiker zijn voldaan. Een Opdrachtgever die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van Gebruiker mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien Opdrachtgever (mede) uit door Gebruiker geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt Opdrachtgever die zaak slechts voor Gebruiker en houdt Opdrachtgever de nieuw gevormde zaak voor Gebruiker totdat Opdrachtgever alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan; Gebruiker heeft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door Opdrachtgever alle rechten als eigenaar van de nieuw gevormde zaak.
2. Rechten worden in voorkomend geval aan Opdrachtgever steeds verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Opdrachtgever de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
3. Gebruiker kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van Gebruiker onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat Opdrachtgever alle aan Gebruiker verschuldigde bedragen betaald heeft.

Artikel 17. Buitengebruikstelling.

Gebruiker heeft het recht, zonder Opdrachtgever vooraf te informeren, geleverde producten en diensten met onmiddellijke ingang buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken indien Opdrachtgever ter zake van de overeenkomst een verplichting jegens Gebruiker niet nakomt, dan wel in strijd handelt met de in de overeenkomst - en in deze algemene voorwaarden opgenomen artikelen en bepalingen. De verplichting tot betaling van de verschuldigde bedragen blijft ook tijdens de buitengebruikstelling bestaan. Tot indienststelling wordt slechts overgegaan indien Opdrachtgever binnen een door Gebruiker

gestelde termijn zijn verplichtingen is nagekomen en een ter zake vastgesteld bedrag voor herindienststelling heeft voldaan.

Artikel 18. Incassokosten

1. Is de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Opdrachtgever. In ieder geval is de Opdrachtgever verschuldigd:

- over de eerste	€ 3.000,-	15%
- over het meerdere tot	€ 6.000,-	10%
- over het meerdere tot	€ 15.000,-	8%
- over het meerdere tot	€ 60.000,-	5%
- over het meerdere		3%
2. Indien Gebruiker aantoont hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

Artikel 19. Aansprakelijkheid

Indien Gebruiker aansprakelijk is, dan is die aansprakelijkheid als volgt begrensd:

1. De aansprakelijkheid van Gebruiker is beperkt tot tweemaal de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
2. In afwijking van hetgeen hierboven in lid 1 van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan drie maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste 2 maanden verschuldigde honorariumgedeelte.
3. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Gebruiker of haar ondergeschikten.
4. Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor zaakschade of zuivere vermogensschade, als stagnatieschade of winstderving.
5. Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade in welke vorm dan ook.

Artikel 20. Overmacht

1. 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 Gebruiker geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Gebruiker niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Gebruiker worden daaronder begrepen.
2. Gebruiker heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Gebruiker haar verbintenis had moeten nakomen.
3. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van Gebruiker opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Gebruiker niet mogelijk is langer duurt dan 2 maanden zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
4. Indien Gebruiker bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

Artikel 21. Geschillenbeslechting

De rechter in de woonplaats van Gebruiker is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft Gebruiker het recht haar wederpartij te dagvaarden voor de volgens de wet bevoegde rechter.

Partijen kunnen overeenkomen enig geschil dat tussen partijen mocht ontstaan, zullen worden beslecht door arbitrage, dan wel een andere geschikte vorm van Alternatieve Geschillenbeslechting, conform het reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA) te Haarlem dan wel het Nederlands Arbitrage Instituut (NAI) te Rotterdam, een en ander onverminderd het recht van partijen een voorziening in arbitraal kort geding te vragen en onverminderd het recht van partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen via de reguliere rechter.

Artikel 22. Toepasselijk recht

Op elke overeenkomst tussen Gebruiker en de Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 23. Wijziging en vindplaats van de voorwaarden

Deze voorwaarden zijn gedeponeerd onder nummer **77743350**, bij de Kamer van Koophandel.

Deze Algemene voorwaarden kunnen eenzijdig gewijzigd worden.
Op alle overeenkomsten is steeds de laatste versie van toepassing.

Rijswijk, 1 mei 2026

Bezorgsupport