

## **LEVERINGSVOORWAARDEN SHE-support**

### **Definities**

1. SHE-support, gevestigd te Sint-Michielsgestel onder KvK nr. 81788703, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als dienstverlener.
2. De wederpartij van dienstverlener, met wie een overeenkomst is aangegaan, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als opdrachtgever.
3. Partijen zijn dienstverlener en opdrachtgever samen.
4. Met overeenkomst wordt bedoeld de overeenkomst tot dienstverlening tussen partijen.

### **Toepasselijkheid leveringsvoorwaarden**

1. Partijen kunnen alleen afwijken van deze leveringsvoorwaarden als zij dat uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
2. Partijen sluiten de toepasselijkheid van aanvullende en/of afwijkende algemene en/of leveringsvoorwaarden van opdrachtgever en derden uitdrukkelijk uit.

### **Betaling**

1. Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum zonder aftrek van enige korting, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Bij niet of niet tijdig betalen houdt SHE-support zich het recht voor haar prestatieplicht op te schorten.
2. Alle kosten, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, met betrekking tot de vordering van de door de opdrachtgever verschuldigde en niet tijdig betaalde bedragen, zijn voor rekening van de opdrachtgever; deze bedragen tenminste 10 % van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 150,-
3. Alle betalingen dienen te geschieden op basis van de gegevens vermeld op de door SHE-support verstrekte factuur.

### **Honorarium, kosten, tarieven**

1. De honorering van het werk, uitgevoerd door dienstverlener, berust op uurtarieven, tenzij een andere wijze van beloning schriftelijk is overeengekomen. Het geldende uurtarief is opgenomen in de overeenkomst. Kosten van derden, die volgens de overeenkomst in het kader van de opdracht door dienstverlener worden gemaakt, worden door dienstverlener afzonderlijk in rekening gebracht.
2. Voor zover niet uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn uurtarieven altijd excl. verschuldigde omzetbelasting en excl. reis en verblijfkosten.
3. De opdrachtgever zal kosten van derden die worden gemaakt door dienstverlener in het kader van de opdracht rechtstreeks aan de betreffende derden voldoen. Verloopt betaling aan derden via uitvoerder, dan is deze gerechtigd een voorschot op de kosten te verlangen. Ook is zij gerechtigd tot het doorberekenen van een toeslag voor administratiekosten.

### **Gevolgen niet tijdig betalen**

1. Betaalt de opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn, dan is dienstverlener gerechtigd in rekening te brengen vanaf de dag dat de opdrachtgever in verzuim is, waarbij een gedeelte van een maand voor een hele maand wordt gerekend.

2. Wanneer opdrachtgever in verzuim is, is hij bovendien buitengerechtelijke incassokosten en eventuele schadevergoeding verschuldigd aan dienstverlener.
3. De incassokosten worden berekend aan de hand van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
4. Wanneer de opdrachtgever niet tijdig betaalt, mag dienstverlener zijn verplichtingen opschorten totdat opdrachtgever aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.
5. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling aan de zijde van de opdrachtgever, zijn de vorderingen van dienstverlener op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
6. Weigert opdrachtgever zijn medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst door dienstverlener, dan is hij nog steeds verplicht de volledige overeengekomen prijs aan dienstverlener te betalen.

### **Opschortingsrecht**

De opdrachtgever doet afstand van het recht om de nakoming van enige uit deze overeenkomst voortvloeiende verbintenis op te schorten.

### **Verrekening**

De opdrachtgever doet afstand van zijn recht om een schuld aan dienstverlener te verrekenen met een vordering op dienstverlener.

### **Verzekering**

1. De opdrachtgever verplicht zich de volgende zaken voldoende te verzekeren en verzekerd te houden tegen onder andere brand, ontploffings- en waterschade evenals diefstal:
  - a. geleverde zaken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de onderliggende overeenkomst
  - b. zaken van dienstverlener die bij de opdrachtgever aanwezig zijn
  - c. zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd
2. De opdrachtgever geeft op eerste verzoek van dienstverlener de polis van deze verzekeringen ter inzage.

### **Garantie**

Wanneer partijen een overeenkomst met een dienstverlenend karakter zijn aangegaan, bevat deze voor dienstverlener enkel een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.

### **Uitvoering van de overeenkomst**

1. Dienstverlener voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit.
2. Dienstverlener 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 opdrachtgever.
4. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever dat dienstverlener tijdig kan beginnen aan de uitvoering van de overeenkomst.
5. Indien de opdrachtgever er niet voor heeft gezorgd dat dienstverlener tijdig kan beginnen aan de uitvoering van de overeenkomst, komen de

daaruit voortvloeiende extra kosten en/of extra uren voor rekening van de opdrachtgever.

#### **Informatieverstrekking door de opdrachtgever**

1. De opdrachtgever 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 dienstverlener.
2. De opdrachtgever 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 opdrachtgever dit verzoekt, retourneert dienstverlener de betreffende bescheiden.
4. Stelt de opdrachtgever niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door dienstverlener 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 opdrachtgever.

#### **Uitvoering van een dienst**

1. Dienstverlener zal zich inspannen om de dienstverlening naar beste kunnen uit te voeren en garandeert de vastgelegde afspraken tijdig en volledig na te komen, een en ander conform de wet en maatschappelijke gebruik en met inachtneming van de zorg van een goed dienstverlener op grond van artikel 7:401 BW.
2. Indien dienstverlener op enig moment voorziet dat zijn verplichtingen niet, niet tijdig of niet naar behoren kunnen worden nagekomen, dient dienstverlener de opdrachtgever hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen.

#### **Vrijwaring**

De opdrachtgever vrijwaart dienstverlener tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door SHE-support geleverde producten en/of diensten.

#### **Klachten**

1. De opdrachtgever dient een door dienstverlener 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 opdrachtgever redelijkerwijs van de overeenkomst mocht verwachten, dan dient de opdrachtgever dienstverlener daarvan zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen één maand na constatering van de tekortkomingen, op de hoogte te stellen.
3. Consumenten dienen dienstverlener uiterlijk binnen twee maanden na constatering van de tekortkomingen hiervan op de hoogte te stellen.
4. De opdrachtgever geeft daarbij een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat dienstverlener in staat is hierop adequaat te reageren.
5. De opdrachtgever 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 dienstverlener gehouden kan worden om andere werkzaamheden te verrichten dan zijn overeengekomen.

#### **Ingebrekestelling**

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

#### **Hoofdelijke aansprakelijkheid opdrachtgever**

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

#### **Aansprakelijkheid SHE-support**

1. Dienstverlener is uitsluitend aansprakelijk voor enige schade die de opdrachtgever lijdt indien en voor zover die schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid.
2. Indien dienstverlener 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. Dienstverlener is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of schade aan derden.
4. Indien dienstverlener aansprakelijk is, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval onder de (beroeps) aansprakelijkheidsverzekering van de dienstverlener wordt uitbetaald. Op verzoek wordt inzage verschaft in de geldende polisvoorwaarde. Indien geen (volledige) uitkering mocht plaatsvinden krachtens de verzekering, om wat voor reden dan ook, dan is de aansprakelijkheid van de dienstverlener beperkt tot het (gedeelte van het) factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

#### **Vervaltermijn**

Elk recht van de opdrachtgever op schadevergoeding van dienstverlener 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 BW.

#### **Recht op ontbinding**

1. De opdrachtgever heeft het recht de overeenkomst te ontbinden wanneer dienstverlener toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, tenzij deze tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, de ontbinding niet rechtvaardigt.
2. Is nakoming van de verplichtingen door dienstverlener niet blijvend of tijdelijk onmogelijk, dan kan ontbinding pas plaatsvinden nadat dienstverlener in verzuim is.
3. Dienstverlener heeft het recht de overeenkomst met de opdrachtgever te ontbinden, indien de opdrachtgever zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet volledig of niet tijdig nakomt, dan wel indien dienstverlener kennis heeft

genomen van omstandigheden die hem goede grond geven om te vrezen dat de opdrachtgever zijn verplichtingen niet behoorlijk zal kunnen nakomen.

#### **Overmacht**

1. In aanvulling op het bepaalde in artikel 6:75 BW geldt dat een tekortkoming van dienstverlener in de nakoming van enige verplichting ten aanzien van de opdrachtgever niet aan dienstverlener kan worden toegerekend in een van de wil van dienstverlener onafhankelijke situatie, waardoor de nakoming van zijn verplichtingen ten aanzien van de opdrachtgever geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zijn verplichtingen in redelijkheid niet van dienstverlener kan worden verlangd.
2. Tot de in lid 1 genoemde overmacht situatie 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/of telecomstoringen; computervirussen, stakingen, overheidsmaatregelen, onvoorziene vervoersproblemen, slechte weersomstandigheden en werkonderbrekingen.
3. Indien zich een overmacht situatie voordoet waardoor dienstverlener één of meer verplichtingen naar de opdrachtgever niet kan nakomen, dan worden die verplichtingen opgeschort totdat dienstverlener er weer aan kan voldoen.
4. Vanaf het moment dat een overmacht situatie ten minste dertig kalenderdagen heeft geduurd, mogen beide partijen de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk ontbinden.
5. Dienstverlener is in een overmacht situatie geen enkele (schade) vergoeding verschuldigd, ook niet als het als gevolg van de overmacht toestand 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 leveringsvoorwaarden**

1. Dienstverlener is gerechtigd deze leveringsvoorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
3. Grote inhoudelijke wijzigingen zal dienstverlener zoveel mogelijk vooraf met de opdrachtgever bespreken.
4. Een consument is gerechtigd bij een wezenlijke wijziging van de leveringsvoorwaarden de overeenkomst op te zeggen.

#### **Overgang van rechten**

1. Rechten van de opdrachtgever uit een overeenkomst tussen partijen kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder de voorafgaande schriftelijke instemming van dienstverlener.
2. Deze bepaling geldt als een beding met goederenrechtelijke werking zoals bedoeld in artikel 3:83, lid 2 BW.

#### **Gevolgen nietigheid of vernietigbaarheid**

1. Wanneer één of meerdere bepalingen van deze leveringsvoorwaarden 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 dienstverlener bij het opstellen van de voorwaarden op dat punt voor ogen had.

#### **Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

1. Op deze leveringsvoorwaarden en iedere overeenkomst tussen partijen is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. De Nederlandse rechter in het arrondissement waar dienstverlener is gevestigd, is exclusief bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen tussen partijen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

#### **Toepasselijkheid leveringsvoorwaarden**

Deze leveringsvoorwaarden zijn van toepassing sinds 01 januari 2021.