



# Algemene voorwaarden Bies Support

## Artikel 1 Definities

1. **Bies Support:** de gebruiker van deze algemene voorwaarden:  
Bies Support gevestigd aan Torensingel 1, 6655 AV Puiflijk, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 76786145.
2. **Opdrachtgever:** Dit verwijst naar de organisatie die met Bies Support een overeenkomst aangaat voor de uitvoering van specifieke werkzaamheden.
3. **Werkzaamheden:** duidt op de taken en activiteiten die Bies Support namens de opdrachtgever zal uitvoeren.
4. **Offerte:** Elke aanbieding die Bies Support aan de opdrachtgever doet als reactie op een verzoek om werkzaamheden uit te voeren.
5. **Overeenkomst:** De schriftelijke afspraken tussen Bies Support en de opdrachtgever waarin de aard van de werkzaamheden, de vergoeding en de voorwaarden voor uitvoering worden beschreven.

## Artikel 2 Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van kracht voor alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten tussen Bies Support en de opdrachtgever.
2. De voorwaarden zijn ook van toepassing op vervolgoopdrachten.
3. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig als ze schriftelijk of per e-mail zijn overeengekomen.
4. Door ondertekening van een offerte of overeenkomst met Bies Support bevestigt de opdrachtgever dat hij kennis heeft genomen van deze voorwaarden en ermee instemt.
5. Deze voorwaarden gelden ook voor overeenkomsten met Bies Support, waarbij derden worden betrokken.
6. Als één of meer bepalingen in deze voorwaarden nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.
7. Bies Support en de opdrachtgever zullen vervolgens overleggen om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, met inachtneming van het oorspronkelijke doel en strekking.
8. Bies Support wijst uitdrukkelijk de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de opdrachtgever af, evenals verwijzingen daarnaar.
9. Gedurende de overeenkomst behoudt Bies Support het recht om de algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen en zal de opdrachtgever hierover worden geïnformeerd.
10. Eventuele wijzigingen van deze voorwaarden zijn onmiddellijk van kracht.
11. De meest recente versie van de voorwaarden is te vinden op de website van Bies Support.
12. Het niet afdwingen van strikte naleving van deze voorwaarden door Bies Support in bepaalde gevallen, betekent niet dat deze voorwaarden niet van toepassing zijn of dat Bies Support het recht verliest om in de toekomst strikte naleving te eisen.

## Artikel 3 Aanbiedingen en offertes

1. De aanbiedingen en offertes van Bies Support zijn vrijblijvend van aard.
2. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de nauwkeurigheid en volledigheid van de door hemzelf of namens hem verstrekte eisen, specificaties, en andere informatie waarop Bies Support haar aanbieding baseert.
3. Als de aanvaarding door de opdracht-gever afwijkt van het aanbod in de offerte, is Bies Support daaraan niet gebonden, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven door Bies Support.
4. Offertes en aanbiedingen aan opdrachtgevers zijn geldig voor de duur van de acceptatietermijn, dat in de offertes en aanbiedingen genoemd wordt.
5. De prijzen die in de offertes, aanbiedingen en overeenkomsten worden vermeld, zijn exclusief BTW, reiskosten en materiaalkosten, tenzij anders vermeld.



# Algemene voorwaarden Bies Support

6. Kennelijke fouten in de publicaties, offertes, e-mailberichten en overeenkomsten zijn niet bindend voor Bies Support.
7. Een gecombineerde prijsopgave verplicht Bies Support niet om een deel van de opdracht uit te voeren tegen een overeenkomstig deel van de prijs.
8. Offertes en tarieven zijn niet automatisch van toepassing op toekomstige opdrachten.
9. Bies Support behoudt zich het recht voor om op elk moment prijswijzigingen door te voeren.
10. Na ontvangst van een ondertekende offerte of aanbieding stuurt Bies Support de opdrachtgever een bevestiging van de overeenkomst via e-mail. Deze bevestiging omvat onder andere een beschrijving van de werkzaamheden, de duur van de opdracht, de overeengekomen vergoeding en de algemene voorwaarden van Bies Support.
11. Door het ondertekenen van de offerte of aanbieding gaat de opdrachtgever akkoord met de beschrijving van de werkzaamheden en deze algemene voorwaarden.

## Artikel 4 Uitvoering van de overeenkomst

1. De opdrachtgever heeft het recht om de resultaten van de werkzaamheden te gebruiken voor het afgesproken doel binnen zijn bedrijf.
2. Opdrachtgever garandeert dat buiten dit doel, derden geen kennis kunnen nemen van (delen van) de werkzaamheden, en dat deze niet openbaar worden gemaakt, ook niet tegen betaling.
3. Meerwerk wordt in rekening gebracht tegen het in de overeenkomst vermelde uurtarief, tenzij anders overeengekomen is.

## Artikel 5 Annulering

1. Bij annulering van een overeenkomst voor bepaalde tijd tot het uitvoeren van de werkzaamheden, kunnen annuleringskosten in rekening worden gebracht. Deze kosten bedragen 25% van het in de opdrachtbevestiging vastgestelde aantal uren vermenigvuldigd met het uurtarief van Bies Support. Bij annulering binnen 2 weken tot 1 week voor aanvang van de werkzaamheden wordt 25% van de geoffreerde kosten in rekening gebracht, en annulering binnen 1 week voor aanvang van de werkzaamheden resulteert in een betaling van 50% van de geoffreerde kosten.
2. Annulering dient schriftelijk of via de e-mail te geschieden.
3. Er zijn geen annuleringskosten aan Bies Support verschuldigd als de overeenkomst voor bepaalde tijd tussentijds kan worden opgezegd, zoals overeengekomen in de overeenkomst.

## Artikel 6 Wijziging van de overeenkomst

1. Als het tijdens de uitvoering van de overeenkomst nodig blijkt om de geplande werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen voor een goede uitvoering, zullen beide partijen de overeenkomst in goed overleg en tijdig aanpassen.
2. Als de partijen overeenstemming bereiken over wijzigingen of aanvullingen op de overeenkomst, kan dit de geplande voltooiingsdatum van de uitvoering beïnvloeden. Bies Support zal de opdrachtgever hiervan zo snel mogelijk op de hoogte stellen.
3. Als de wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve gevolgen heeft, zal Bies Support de opdrachtgever hierover vooraf informeren.
4. In het geval van een vooraf overeen- gekomen vaste prijs zal Bies Support aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst leidt tot een overschrijding van deze prijs.



# Algemene voorwaarden Bies Support

## Artikel 7 Uitvoering van de overeenkomst

1. Bies Support voert de werkzaamheden uit vanuit haar eigen kantoor met eigen middelen, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
2. Bies Support werkt volledig zelfstandig bij de uitvoering van de werkzaamheden, zonder toezicht of leiding van de opdrachtgever. De opdrachtgever kan echter wel specifieke instructies en aanwijzingen geven voor het gewenste resultaat van de werkzaamheden.
3. Bies Support heeft het recht om zonder voorafgaande kennisgeving aan de opdrachtgever derden in te schakelen, goederen en diensten van derden te gebruiken, of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk door derden te laten uitvoeren.
4. Bies Support zal zich inspannen om de beste resultaten te behalen, maar kan geen specifieke resultaten garanderen.
5. Bies Support kan niet garanderen dat de werkzaamheden leiden tot een hogere positie in de zoekresultaten van Google of andere zoekmachines.
6. Bies Support kan niet garanderen dat de werkzaamheden resulteren in het door de opdrachtgever gewenste resultaat, zoals een toename van omzet en/of naamsbekendheid.
7. Voor de uitvoering van de overeenkomst kan Bies Support afhankelijk zijn van (online) diensten of software van derden, waarvoor zij uitdrukkelijk niet aansprakelijk is.
8. Bies Support zal geen werkzaamheden uitvoeren die in strijd zijn met wetgeving, rechten van derden, professionele normen of ethiek.
9. Als de opdrachtgever derden inschakelt die invloed hebben op de uitvoering van de opdracht, zal de opdrachtgever dit aan Bies Support communiceren.
10. Bies Support heeft de vrijheid om haar werktijden naar eigen inzicht te bepalen, tenzij anders overeengekomen met de opdrachtgever.
11. Alle producten en diensten die nodig zijn voor de opdracht worden aangeschaft en betaald door de opdrachtgever. Bies Support is geen partij bij deze transacties en is niet aansprakelijk voor deze overeenkomsten.
12. Partijen kunnen afspreken dat (tussen) resultaten moeten worden goedgekeurd door de opdrachtgever, en in dat geval moet de goedkeuring schriftelijk worden gegeven.
13. Na goedkeuring door de opdrachtgever kan Bies Support niet meer verantwoordelijk of aansprakelijk worden gehouden voor deze (tussen)resultaten, tenzij Bies Support op de hoogte was van fouten of er sprake is van opzet of grove nalatigheid.

## Artikel 8 Beëindiging van de overeenkomst

1. Bies Support heeft het recht om de uitvoering van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden door middel van een schriftelijke of elektronische kennisgeving in de volgende situaties:
  - a. Als de opdrachtgever zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
  - b. Als na het sluiten van de overeenkomst omstandigheden bekend worden die reden geven om te vrezen dat de opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen.
  - c. Als de opdrachtgever surseance van betaling heeft gekregen.
  - d. Als de opdrachtgever failliet is verklaard.
  - e. Als er een wettelijke schuldsanerings- regeling van toepassing is verklaard voor de opdrachtgever.
  - f. Als de onderneming van de opdracht- gever wordt geliquideerd of beëindigd, behalve in geval van overname of samenvoeging van ondernemingen.
2. Bies Support heeft ook het recht om de overeenkomst te ontbinden als zich omstandigheden voordoen waardoor nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of niet langer redelijkerwijs kan worden verwacht volgens de normen van redelijkheid en billijkheid.



# Algemene voorwaarden Bies Support

3. Bij ontbinding van de overeenkomst worden alle vorderingen van Bies Support op de opdrachtgever direct opeisbaar. Als Bies Support de uitvoering van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar wettelijke en contractuele rechten.
4. Bies Support behoudt het recht om schadevergoeding te eisen.
5. De overeenkomst eindigt bij het overlijden van Bies Support, tenzij Bies Support een rechtspersoon is.
6. De opdrachtgever kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan voor het uitvoeren van werkzaamheden te allen tijde schriftelijk of via e-mail opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van 4 weken.
7. Alle tot aan het moment van beëindiging van de overeenkomst uitgevoerde werkzaamheden en gemaakte kosten worden aan de opdrachtgever in rekening gebracht.

## Artikel 9 Verplichtingen van de opdrachtgever

1. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig verstrekken van alle gegevens die door Bies Support als noodzakelijk worden aangemerkt, of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat deze essentieel zijn voor de uitvoering van de overeenkomst.
2. Als de benodigde gegevens en zaken voor de uitvoering van de overeenkomst niet tijdig aan Bies Support worden verstrekt, heeft Bies Support het recht om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en eventuele extra kosten als gevolg van vertraging aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
3. De opdrachtgever staat garant voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de verstrekte gegevens, zelfs als deze afkomstig zijn van derden, tenzij de aard van de overeenkomst anders vereist.
4. De verstrekte gegevens moeten voldoen aan de specificaties die door Bies Support zijn voorgeschreven.
5. Als de opdrachtgever informatiedragers, elektronische bestanden, software, enz. aan Bies Support verstrekt, garandeert de opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en defecten.
6. De opdrachtgever moet Bies Support alle benodigde bevoegdheden verlenen om de overeenkomst uit te voeren.
7. De opdrachtgever vrijwaart Bies Support tegen eventuele aanspraken van derden die schade lijden als gevolg van de uitvoering van de overeenkomst en die aan de opdrachtgever kunnen worden toegerekend.
8. De opdrachtgever moet Bies Support onmiddellijk op de hoogte stellen van feiten en omstandigheden die relevant kunnen zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden.
9. In geval van verhuizing of wijziging van het factuuradres van de opdrachtgever, moet de opdrachtgever zijn nieuwe vestigingsplaats en/of nieuw factuuradres tijdig schriftelijk of via e-mail aan Bies Support doorgeven.

## Artikel 10 Opleveringstermijn

1. Alle opleveringstermijnen die door Bies Support worden genoemd of overeengekomen, zijn gebaseerd op de informatie die beschikbaar was op het moment van het aangaan van de overeenkomst. Bies Support zal zich naar beste vermogen inspannen om deze opleveringstermijnen te respecteren. Het noemen of overeengekomen van een opleveringstermijn mag echter nooit als strikt bindend worden beschouwd. De duur van de werkzaamheden kan variëren afhankelijk van de kwaliteit van de verstrekte informatie door de opdrachtgever en de mate van medewerking die wordt verleend.
2. Bies Support is niet gebonden aan opleveringstermijnen die, om redenen buiten haar controle, niet kunnen worden gehaald en die zich hebben voorgedaan na het aangaan van de overeenkomst. Evenmin is Bies Support gebonden aan opleveringstermijnen als er wijzigingen zijn overeengekomen met betrekking tot de inhoud of omvang van de overeenkomst.



# Algemene voorwaarden Bies Support

3. Het overschrijden van een opleverings- termijn geeft de opdrachtgever geen recht op schadevergoeding, ontbinding van de overeenkomst of enige andere vorm van actie tegen Bies Support, tenzij er sprake is van opzet of grove nalatigheid aan de zijde van Bies Support.

## Artikel 11 Verwerking persoonsgegevens

1. Wanneer Bies Support persoonsgegevens verwerkt in het kader van haar werkzaam- heden, zal zij zich houden aan alle relevante wet- en regelgeving met betrekking tot gegevensbescherming
2. In principe wordt Bies Support beschouwd als een gegevensverwerker, tenzij de feitelijke uitvoering van de werkzaamheden of de overeenkomst expliciet aangeeft dat Bies Support moet worden beschouwd als de verwerkingsverantwoordelijke. Tenzij anders overeengekomen, zullen de partijen een verwerkersovereenkomst sluiten.
3. Als Bies Support werkzaamheden uitvoert in het kader van de verwerkersovereenkomst, kan zij deze werkzaamheden in rekening brengen als meerwerk, tenzij deze werkzaamheden al expliciet zijn opgenomen in de overeenkomst of niet voldoen aan de overeengekomen specificaties.

## Artikel 12 Geheimhouding

1. Beide partijen zijn verplicht om vertrouwelijke informatie, die zij tijdens hun overeenkomst van elkaar of uit andere bronnen hebben ontvangen, geheim te houden. Informatie wordt beschouwd als vertrouwelijk als deze door de andere partij is benoemd als vertrouwelijk of als de aard van de informatie dit vereist.
2. De verplichting tot geheimhouding zoals beschreven in lid 1 is niet van toepassing in de volgende gevallen:
  - a. Als Bies Support wettelijk verplicht is om de informatie openbaar te maken op basis van de wet of een bindende uitspraak van een rechter of overheidsinstantie.
  - b. Wanneer de informatie algemeen bekend wordt.
  - c. Als Bies Support optreedt voor haar eigen belangen in een juridische procedure waarin deze informatie relevant kan zijn.

## Artikel 13 Prijzen en tarieven

1. De opgegeven prijzen en tarieven worden uitgedrukt in euro's en zijn exclusief BTW en exclusief overige kosten, zoals andere overheidsheffingen, administratie-, reis-, verblijfs-, locatie-, parkeer-, verzend-, en/of kosten van derde partijen, tenzij anders aangegeven.
2. Bies Support behoudt het recht om tarieven aan te passen. Eventuele wijzigingen worden schriftelijk of elektronisch aan de opdrachtgever meegedeeld, minimaal 1 maand voordat ze van kracht worden.
3. Als de opdrachtgever niet akkoord gaat met de nieuwe tarieven, heeft hij het recht om de overeenkomst te beëindigen vanaf de datum waarop de nieuwe tarieven van kracht worden. Deze beëindiging dient schriftelijk of per e-mail te geschieden en moet plaatsvinden binnen 2 weken nadat de opdrachtgever op de hoogte is gesteld van de tariefwijzigingen.
4. Een verhoging van de tarieven als gevolg van een verandering in het Btw-tarief of een wijziging in de overeenkomst geeft de opdrachtgever niet het recht om de overeenkomst te ontbinden.
5. Bies Support kan een vooraf overeengekomen vaste prijs verhogen als blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen of verwachte hoeveelheid werk bij het sluiten van de overeenkomst aanzienlijk onderschat werd, en dit niet aan Bies Support kan worden toegerekend. In een dergelijk geval kan redelijkerwijs niet van Bies Support worden verwacht om de overeengekomen werkzaamheden uit te voeren tegen de oorspronkelijk overeengekomen prijs.
6. Eventuele kosten die Bies Support maakt voor de uitvoering van de opdracht, zoals materiaal, reis- en verblijfkosten, print- en kopieerkosten, proefdrukken en kosten van derden voor advies, productie en begeleiding, worden aan de opdrachtgever doorberekend, mits hierover vooraf afspraken zijn gemaakt.



# Algemene voorwaarden Bies Support

## Artikel 14 Facturatie en betaling

1. De facturatie voor de uitgevoerde werkzaamheden vindt maandelijks achteraf plaats.
2. Facturen worden elektronisch verstuurd naar het opgegeven e-mailadres van de opdrachtgever.
3. Betalingen dienen binnen 14 dagen na de factuurdatum te worden voldaan, tenzij er expliciet andere afspraken zijn gemaakt tussen beide partijen.
4. In het geval van vooruitbetaling kan Bies Support ervoor kiezen, pas met de werkzaamheden te beginnen nadat het volledige verschuldigde bedrag is ontvangen.
5. Als de opdrachtgever op enig moment niet aan zijn betalingsverplichting voldoet, behoudt Bies Support het recht om de werkzaamheden op te schorten totdat de volledige betaling is ontvangen.
6. Als de opdrachtgever in gebreke blijft met de betaling binnen de gestelde termijn, wordt hij van rechtswege in verzuim gesteld. In dat geval is de opdrachtgever vanaf de datum waarop het verschuldigde bedrag opeisbaar is geworden tot aan de datum van betaling wettelijke handels- rente verschuldigd aan Bies Support. Bovendien komen alle incassokosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, voor rekening van de opdrachtgever nadat hij in verzuim is, met een minimum van € 100,- of ten minste 15% van de verschuldigde hoofdsom, afhankelijk van welke van beide hoger is.
7. Als de opdrachtgever een consument is, worden de buitengerechtelijke incasso- kosten vastgesteld volgens de Wet incassokosten.
8. Betalingen die de opdrachtgever doet, worden eerst toegerekend aan verschuldigde rente en kosten en daarna aan opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs als de opdrachtgever een andere toerekening aangeeft.
9. De opdrachtgever heeft niet het recht om betalingen te verrekenen of op te schorten.
10. Bies Support kan de ontvangen of gegenereerde zaken, producten, gegevens, documenten, en databestanden die voortvloeien uit de overeenkomst onder zich houden, zelfs als er een verplichting tot afgifte bestaat, totdat de opdrachtgever alle verschuldigde bedragen aan Bies Support heeft betaald.
11. Verleende rechten aan de opdrachtgever zijn altijd afhankelijk van de tijdige en volledige betaling van de overeen- gekomen vergoedingen.

## Artikel 15 Intellectuele eigendomsrechten

1. Het auteursrecht en alle andere intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de (voorlopige en definitieve) creaties, waaronder tekst(en), concepten, digitale informatie, software, logo's, ontwerpen, enz., hierna aangeduid als het "werk," die Bies Support heeft ontwikkeld in het kader van de overeenkomst, blijven eigendom van Bies Support of haar licentiegevers.
2. Bies Support verleent de opdrachtgever een beperkte, niet-exclusieve, niet- overdraagbare licentie voor het gebruik van de intellectuele eigendomsrechten op het werk. Deze licentie wordt van kracht nadat de opdrachtgever aan al zijn financiële verplichtingen ten opzichte van Bies Support heeft voldaan.
3. De overdracht van auteursrechten in de zin van de Auteurswet vindt niet plaats bij oplevering van het werk. Alle intellectuele eigendomsrechten op het werk blijven uitsluitend bij Bies Support of haar licentiegevers.
4. Het is mogelijk om de overdracht van auteursrechten op het werk te regelen via een schriftelijke overeenkomst tussen beide partijen.
5. Als de opdrachtgever in strijd handelt met de intellectuele eigendomsrechten van Bies Support, behoudt Bies Support het recht om de overeenkomst onmiddellijk te beëindigen, zonder dat de opdrachtgever aanspraak kan maken op enige vorm van vergoeding. In dat geval worden alle schade en kosten die Bies Support hierdoor heeft geleden aan de opdrachtgever in rekening gebracht.



## Algemene voorwaarden Bies Support

6. Door opdracht te geven tot openbaarmaking of verveelvoudiging van zaken die beschermd worden door de Auteurswet of andere wetten met betrekking tot intellectuele eigendom en die door of namens de opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld, verklaart de opdrachtgever dat er geen inbreuk wordt gemaakt op wettelijke voorschriften en/of op de rechten van derden. De opdrachtgever vrijwaart Bies Support tegen alle vorderingen van derden en de directe en indirecte gevolgen, zowel financieel als anderszins, die voortvloeien uit de openbaarmaking of verveelvoudiging.
7. Bies Support heeft het recht om het werk dat in opdracht is gemaakt te gebruiken voor haar eigen publiciteit of PR- doeleinden. In dit verband kan Bies Support de naam en/of het logo van de opdrachtgever en een link naar de website van de opdrachtgever op haar eigen website plaatsen.
8. Het is niet de verantwoordelijkheid van Bies Support om onderzoek te doen naar het bestaan van merkrechten, auteurs- rechten, portretrechten, enz., van derden als onderdeel van de opdracht.
9. De opdrachtgever dient zelf na te gaan of de materialen die hij voor de uitvoering van de overeenkomst aan Bies Support ter beschikking stelt, geen inbreuk maken op de merkrechten, auteursrechten, portret- rechten, e.d. van derden.

### Artikel 16 Overmacht

1. Naast wat wettelijk en in rechtspraak als overmacht wordt beschouwd, wordt hieronder verstaan alle onvoorziene externe omstandigheden, ongeacht of ze voorzienbaar waren, waarop Bies Support geen invloed kan uitoefenen en die haar verhinderen om aan haar verplichtingen te voldoen.
2. Overmacht aan de zijde van Bies Support omvat onder andere situaties waarin Bies Support wordt belemmerd bij het nakomen van haar verplichtingen uit de overeenkomst of bij de voorbereiding daarvan als gevolg van storingen in internetverbindingen, virusinfecties of computervredebreuk, stroomstoringen, weersomstandigheden, natuurrampen, verkeersverstoringen, stakingen, diefstal, brand, ziekte van de persoon die namens Bies Support de overeenkomst uitvoert, overheidsmaatregelen en fouten in software of diensten van derden.
3. Overmacht omvat eveneens situaties waarin het nakomen van verplichtingen door Bies Support in vergelijking met de omstandigheden op het moment van het aangaan van de overeenkomst buitensporig moeilijk en/of kostbaar is geworden, zodanig dat redelijkerwijs geen nakoming meer kan worden verwacht.
4. Ook wordt als overmacht beschouwd op het overeengekomen tijdstip voorafgaand aan de werkzaamheden, als Bies Support onverhoopt niet beschikbaar is ten gevolge van ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterf- geval, ernstige ziekte van een naaste of vergelijkbare omstandigheid, waardoor zij haar opdracht niet naar behoren kan uitvoeren.
5. Overmacht omvat ook niet-toerekenbare tekortkomingen van leveranciers van Bies Support waardoor zij haar verplichtingen geheel of gedeeltelijk niet tijdig of niet volledig kan nakomen.
6. Als Bies Support ten tijde van het intreden van overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen uit de overeenkomst heeft voldaan of deze nog gedeeltelijk kan nakomen, en dit gedeelte afzonderlijke waarde heeft, heeft Bies Support het recht om dit reeds nagekomen of nog na te komen gedeelte apart te factureren. De opdrachtgever is verplicht deze factuur te voldoen alsof het om een afzonderlijke overeenkomst gaat.



# Algemene voorwaarden Bies Support

## Artikel 17 Aansprakelijkheid

1. Bies Support kan niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade, zowel direct als indirect, die het gevolg is van:
  - a) Gebeurtenissen die buiten haar controle liggen en waarvoor zij geen verantwoordelijkheid draagt, zoals beschreven in artikel 16 van deze algemene voorwaarden
  - b) Enige handeling of nalatigheid van de opdrachtgever, diens medewerkers, of andere personen die namens de opdrachtgever handelen.
2. De opdrachtgever is te allen tijde verantwoordelijk voor de nauwkeurigheid en volledigheid van de door hem verstrekte informatie en documenten. Bies Support aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor eventuele schade die voortvloeit uit onjuiste of onvolledige informatie of instructies van de opdrachtgever. De opdrachtgever vrijwaart Bies Support tegen alle vorderingen die hieruit voortkomen.
3. De opdrachtgever dient zijn gegevens adequaat te beveiligen, inclusief het regelmatig maken van backups. Bies Support is op geen enkele manier aansprakelijk voor verlies van gegevens.
4. De opdrachtgever wordt geadviseerd om kopieën van verstrekte materialen en gegevens te bewaren totdat de opdracht is voltooid. Als de opdrachtgever dit nalaat, kan Bies Support niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die anders voorkomen had kunnen worden.
5. Bies Support aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade veroorzaakt door diensten of software van derden.
6. Bies Support is niet aansprakelijk voor geleden schade, door apparatuur, software of internetverbindingen van de opdrachtgever, ongeacht of dit al dan niet verband houdt met haar diensten.
7. De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de beslissingen die hij neemt, ongeacht of deze gebaseerd zijn op advies van Bies Support.
8. Bies Support kan niet verantwoordelijk worden gehouden als het resultaat van haar werkzaamheden niet aan de verwachtingen van de opdrachtgever voldoet.
9. Bies Support is niet verantwoordelijk voor de beschadiging of verlies van gegevens als gevolg van de verzending van gegevens via telecommunicatiefaciliteiten.
10. Bies Support sluit elke aansprakelijkheid voor bijkomende schade uit. Hierbij wordt onder bijkomende schade in ieder geval verstaan: verlies van winst, gemiste kostenbesparingen, omzetverlies, kosten die zijn gemaakt om bijkomende schade te voorkomen of vast te stellen, verlies of beschadiging van gegevens, vertragingsschade, schade aan de reputatie en opgelegde boetes.
11. Als Bies Support aansprakelijk wordt gehouden voor enige schade, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door de verzekeraar van Bies Support wordt uitgekeerd. Als de verzekeraar om welke reden dan ook niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag van de declaratie, of het deel van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
12. Vorderingen en andere rechten van de opdrachtgever met betrekking tot Bies Support vervallen in ieder geval één jaar na het moment waarop de opdrachtgever op de hoogte is gebracht of redelijkerwijs op de hoogte had kunnen zijn van het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

## Artikel 18 Klachten

1. Eventuele klachten met betrekking tot de uitgevoerde werkzaamheden dienen door de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na de voltooiing van de diensten door Bies Support, te worden gemeld. Als er geen melding wordt gemaakt binnen deze termijn, wordt de opdrachtgever geacht de werkzaamheden volledig te hebben aanvaard.
2. De melding van een tekortkoming dient een zo nauwkeurig mogelijke beschrijving van de aard van de tekortkoming te bevatten, zodat Bies Support in staat is om adequaat te reageren.





# Algemene voorwaarden Bies Support

3. Als een klacht gegrond blijkt te zijn, zal Bies Support de werkzaamheden alsnog uitvoeren zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. In dat geval dient de opdrachtgever dit schriftelijk kenbaar te maken.
4. Als het niet meer mogelijk of zinvol is om de overeengekomen werkzaamheden opnieuw uit te voeren, zal Bies Support slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen zoals bepaald in artikel 17.
5. Klachten over de uitgevoerde werkzaamheden hebben geen invloed op de betalingsverplichting van de opdrachtgever.
6. Voor vragen en klachten kan de opdrachtgever contact opnemen met Bies Support op de volgende manieren:
  - a) Per e-mail: [marjon@biessupport.nl](mailto:marjon@biessupport.nl)
  - b) Telefoon: +31 (0)6 47 12 04 60.

## Artikel 19 Bijzondere bepalingen strippenkaart

1. Bies Support heeft diverse strippenkaarten beschikbaar. Klanten kunnen een strippenkaart aanschaffen door contact op te nemen met Bies Support.
2. De strippenkaart kan worden gekozen in varianten van 5 of 10 uur.
3. De betaling voor een strippenkaart dient voorafgaand aan de werkzaamheden te worden voldaan.
4. Restitutie van ongebruikte strippen is niet mogelijk.

## Artikel 20 Overige bepalingen

1. Op de overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die uit deze overeenkomst voortvloeien, worden uitsluitend beslist door de bevoegde rechter in het arrondissement waar Bies Support gevestigd is.