

## **Algemene support voorwaarden Tombacat**

Versie geldig vanaf: 12 oktober 2009

---

### **Artikel 1 Definities**

- 1.1 Tombacat: De eenmanszaak Tombacat, statutair gevestigd te Hellevoetsluis en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 24419717.
- 1.2 Klant: de natuurlijke of rechtspersoon die aan Tombacat een opdracht heeft verstrekt tot het verrichten van Diensten.
- 1.3 Dealer: een natuurlijk of rechtspersoon die namens een Klant aan Tombacat een opdracht verstrekt tot het leveren van Diensten.
- 1.4 Diensten: alle activiteiten die Tombacat uitvoert in opdracht van de Klant/Dealer. Hieronder valt zeker te verstaan doch niet uitsluitend: ondersteuning bij software en hardware configuratie alsmede eventuele andere werkzaamheden die Tombacat uitvoert voor de Klant/Dealer.
- 1.5 Onder 'algemene voorwaarden' wordt verstaan: het geheel van de bepalingen als hierna opgenomen.
- 1.6 In deze algemene voorwaarden kan het woord schriftelijk ook worden aangemerkt schriftelijk vervaardigde documenten die via elektronische wegen worden verstuurd, daar zeker onder te verstaan email communicatie en gefaxte documenten.

### **Artikel 2 Algemene bepalingen**

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes van Tombacat en tevens alle overeenkomsten die Tombacat aangaat met haar Klant/Dealers.
- 2.2 De door de Klant/Dealer gehanteerde algemene voorwaarden, worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, en zijn zodoende niet van toepassing op overeenkomsten aangegaan met Tombacat
- 2.3 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Tombacat en de Klant/Dealer in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

### **Artikel 3 Offertes en prijzen**

- 3.1 Voor het verrichten van Diensten hanteert Tombacat een vast uurtarief.
- 3.2 Tombacat zal de Klant/Dealer voorafgaand aan de uitvoering van de overeenkomst een schatting geven van de te maken uren. Deze schatting is indicatief en kan hoger of lager uitvallen.
- 3.3 Indien Tombacat een offerte uitvaardigt, zijn deze vrijblijvend tenzij nadrukkelijk anders aangegeven.
- 3.4 Offertes van Tombacat zijn geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot veertien dagen na de datum waarop de offerte is uitgebracht.

- 3.5 Indien blijkt dat de bij de offerteaanvraag de door de Klant/Dealer verstrekte gegevens onjuist waren heeft Tombacat het recht de betreffende prijzen en andere voorwaarden aan te passen.

#### **Artikel 4 Overeenkomst en meerwerk**

- 4.1 Een overeenkomst tussen Tombacat en de Klant/Dealer komt tot stand nadat de Klant/Dealer een door Tombacat uitgevaardigd aanbod of offerte heeft aanvaard.
- 4.2 Indien Tombacat, door omstandigheden ten tijde van de offerte of de opdrachtbevestiging onbekend, meer werk moet verrichten dan overeengekomen is in de offerte of opdrachtbevestiging, is Tombacat gerechtigd de daaruit voortvloeiende meer kosten aan Klant/Dealer in rekening te brengen. Indien Klant/Dealer bezwaar heeft tegen de meerkosten die Tombacat in rekening wenst te brengen, heeft hij het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van de opdracht te annuleren, waarbij de Klant/Dealer gehouden is het tot dusver door Tombacat uitgevoerde werk te vergoeden.
- 4.3 Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten overeenkomst tussen de Klant/Dealer en Tombacat zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen middels een aanvullende of gewijzigde schriftelijke overeenkomst zijn aanvaard door beide partijen.
- 4.4 Indien de Klant/Dealer een overeenkomst met Tombacat wenst te ontbinden of annuleren komt hem dit recht enkel toe indien hij Tombacat geheel vergoedt voor de tot dan toe verrichte werkzaamheden of ingeval van annulering tien procent van het in de opdrachtbevestiging overeengekomen honorarium.

#### **Artikel 5 Rechten en verplichtingen voor Tombacat**

- 5.1 Tombacat garandeert dat de haar verstrekte opdracht naar beste kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
- 5.2 Tombacat spant zich in om eventuele gegevens die Tombacat voor de Klant/Dealer opslaat zodanig te beveiligen dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.
- 5.3 Bij kenbaar gemaakte klachten van de Klant/Dealer over de geleverde Diensten dient Tombacat met Klant/Dealer in overleg te treden over een voor beiden passende oplossing.
- 5.4 Tombacat heeft het recht derden te betrekken of in te schakelen bij de uitvoering van diensten.
- 5.5 Tombacat zal in het kader van de overeenkomst alle voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de Klant/Dealer. De Klant/Dealer zal zonder toestemming van Tombacat aan derden geen mededeling doen over de aanpak Tombacat, zijn werkwijze en dergelijke.

#### **Artikel 6 Rechten en verplichtingen voor de Klant/Dealer**

- 6.1 De Klant/Dealer dient zich in beginsel te houden aan de in deze voorwaarden neergelegde bepalingen, tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen is.
- 6.2 De Klant/Dealer draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Tombacat aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Klant/Dealer redelijkerwijs

- behoort te weten dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Tombacat worden verstrekt.
- 6.3 Indien in uitzondering op artikel 6.2 de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet of niet tijdig aan Tombacat zijn verstrekt, heeft Tombacat het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan de Klant/Dealer in rekening te brengen.
- 6.4 Bij klachten over de door Tombacat geleverde Diensten dient de Klant/Dealer deze klachten kenbaar te maken aan Tombacat binnen veertien (14) dagen na levering van de Dienst. De Klant/Dealer vrijwaart Tombacat één jaar na levering van alle juridische claims naar aanleiding van geleverde Diensten.

### **Artikel 7. Conformiteit**

- 7.1 Tombacat zal bij de uitvoering van de overeenkomst zoveel mogelijk het in de offerte overeengekomen beoogde resultaat nastreven. Indien naar oordeel van de Klant/Dealer de geleverde resultaten niet overeenkomen met het in de offerte overeengekomen beoogde resultaat, zullen de Klant/Dealer en Tombacat in overleg treden om het geleverde alsnog aan de beoogde resultaten te laten voldoen.
- 7.2 In aanvulling op hetgeen bepaald in artikel 7.1, zullen de kosten voor het meerwerk als bedoeld in dat artikel overeenkomstig het normale tarief van Tombacat worden gefactureerd aan de Klant/Dealer, tenzij de Klant/Dealer naar inziens van Tombacat aannemelijk kan maken dat de afwijkingen in het resultaat te wijten zijn aan de gebrekkige uitvoering van de overeenkomst aan de kant van Tombacat.
- 7.3 Mocht vast komen te staan dat de gebrekkigheid van de door Tombacat te leveren Diensten en/of Producten voor rekening komt van Tombacat, heeft de Klant/Dealer geen recht op schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst, behoudens hetgeen bepaald in deze voorwaarden.

### **Artikel 8. Betaling**

- 8.1 Alle door Tombacat verzonden facturen dienen door de Klant/Dealer binnen veertien (14) dagen betaald te worden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 8.2 Indien Klant/Dealer niet tijdig aan zijn betalingsverplichting voldoet is de Klant/Dealer van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling nodig is.
- 8.3 Bij een niet tijdige betaling is de Klant/Dealer, naast het verschuldigde bedrag vermeerderd met de wettelijke rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.
- 8.4 De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval de Klant/Dealer in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van de Klant/Dealer wordt gelegd, de Klant/Dealer overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

## **Artikel 9. Overmacht**

- 9.1 Tombacat is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichtingen ten opzichte van de Klant/Dealer indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan zijn schuld, noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
- 9.2 Tombacat kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien de overmacht langer voortduurt dan een periode van zestig (60) dagen, is zowel de Klant/Dealer als Tombacat gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder enige verplichting tot het vergoeden van de door andere partij geleden schade.

## **Artikel 10. Aansprakelijkheid**

- 10.1 Iedere overeenkomst tussen Tombacat en de Klant/Dealer is te typeren als een inspanningsovereenkomst. Tombacat kan als gevolg nimmer aansprakelijk worden gesteld voor niet behaalde resultaten.
- 10.2 Indien Tombacat onverhoopt hetgeen bepaald in artikel 11.1 toch aansprakelijk wordt gesteld, is iedere aansprakelijkheid van Tombacat beperkt tot maximaal de factuurwaarde van de overeenkomst, althans tot dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- 10.3 In aanvulling op artikel 11.2 is Tombacat dan alleen aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade dient men uitsluitend te verstaan:
- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
  - de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Tombacat aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan Tombacat toegerekend kunnen worden;
  - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Klant/Dealer aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.
- 10.4 Tombacat sluit iedere aansprakelijkheid uit voor indirecte schade die geleden wordt door het gebruik van door Tombacat geleverde Diensten en/of Producten, met uitzondering van situaties waarin de schade te wijten is aan opzet aan de kant van Tombacat.
- 10.5 Tombacat is in ieder geval nimmer aansprakelijk voor: gevolgschade, schade door gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie of gederfde winst en voor schade ontstaan door verlies van datagegevens bij het uitvoeren van de overeenkomst.

## **Artikel 11 Toepasselijk recht**

- 11.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Tombacat partij is, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

11.2 De Klant/Dealer en Tombacat zullen pas een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.