

Algemene voorwaarden MSupport International BV

Artikel 1. Definities

- 1.1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:
 - a. MSupport: de gebruiker van deze algemene voorwaarden: MSupport International BV gevestigd aan De Pas 21 te Bemmel, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 69070083
 - b. klant: het bedrijf die met MSupport een overeenkomst aangaat;
 - c. overeenkomst: de overeenkomst tussen MSupport en de klant;
 - d. product: het product dat en/of de dienst die door MSupport wordt geleverd;
 - e. materialen: alle door MSupport in het kader van de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde ontwerpen, tekeningen, teksten, vertalingen, audio en andere materialen of (elektronische) bestanden;
 - f. locatie: de locatie waar de producten gemonteerd dienen te worden.

Artikel 2. Algemeen

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten inzake het verrichten van leveringen door MSupport aan de klant en voorts op alle (overige) rechtshandelingen tussen MSupport en de klant, waaronder mede begrepen onderhandelings- en andere precontractuele situaties.
- 2.2. Van deze voorwaarden afwijkende bedingen zijn slechts van kracht indien en voor zover partijen die uitdrukkelijk schriftelijk of via de e-mail zijn overeengekomen.
- 2.3. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.4. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. De nietige of vernietigde bepalingen zullen door MSupport vervangen worden, waarbij voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen.
- 2.5. Indien MSupport niet steeds strikte naleving van deze algemene voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn of dat MSupport in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze algemene voorwaarden te verlangen.
- 2.6. MSupport heeft het recht deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen en de gewijzigde algemene voorwaarden op de bestaande overeenkomsten van toepassing te verklaren. De klant wordt schriftelijk of via de e-mail van een nieuwe versie van de algemene voorwaarden op de hoogte gesteld.

Artikel 3. Offertes en aanbod

- 3.1. Offertes van MSupport zijn vrijblijvend.
- 3.2. MSupport is niet gebonden aan haar aanbod indien sprake is van druk-, zet- of programmeerfouten in haar prijslijsten, offertes, overeenkomsten of e-mailberichten.
- 3.3. Aanbiedingen of prijzen gelden niet automatisch voor toekomstige overeenkomsten.

Artikel 4. Totstandkoming van de overeenkomst

- 4.1. De overeenkomst komt tot stand nadat de klant de overeenkomst of offerte heeft ondertekend en aan MSupport heeft geretourneerd dan wel nadat de klant via de e-mail akkoord is gegaan met het aanbod van MSupport.
- 4.2. Een geplaatste bestelling dan wel een tot stand gekomen overeenkomst kan niet geannuleerd worden.

Artikel 5. Prijzen

- 5.1. De vermelde prijzen zijn exclusief btw en verzend- of transportkosten, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 5.2. MSupport heeft het recht haar prijzen van tijd tot tijd aan te passen.
- 5.3. Koerswijzigingen zijn voor risico van de klant. Dit betekent dat indien na de totstandkoming van de overeenkomst een koerswijziging optreedt in de valuatie waarin is of wordt gefactureerd, MSupport dan het recht heeft op herziening van de oorspronkelijke prijs. Een dergelijke herziening van de prijs geeft de klant niet het recht de overeenkomst te ontbinden.
- 5.4. Indien vermelde prijzen inclusief invoerrechten, of enige andere van overheidswege opgelegde belasting of bijdrage zijn en deze kosten stijgen na de totstandkoming van de overeenkomst, dan heeft MSupport het recht deze kostenstijging aan de klant door te berekenen. Een dergelijke doorberekening van kosten geeft de klant niet het recht de overeenkomst te ontbinden.
- 5.5. Indien vermelde prijzen inclusief vrachtkosten en/of afhandelingkosten zijn en deze kosten stijgen na de totstandkoming van de overeenkomst, dan heeft MSupport het recht deze kostenstijging aan de klant door te berekenen. Een dergelijke doorberekening van kosten geeft de klant niet het recht de overeenkomst te ontbinden.
- 5.6. MSupport stelt de klant zo spoedig mogelijk op de hoogte van een herziening van de prijs of van de doorberekening van kosten.

Artikel 6. Levering

- 6.1. Levering vindt plaats Af fabriek, "Ex Works", conform de laatste editie van de gepubliceerde Incoterms.
- 6.2. MSupport is gerechtigd in gedeeltes te leveren.
- 6.3. De klant is verplicht de geleverde producten in ontvangst te nemen. Een eventuele overschrijding van de levertijd aan de kant van MSupport doet daar niet aan af.
- 6.4. Indien de klant afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die voor de aflevering noodzakelijk zijn, is MSupport gerechtigd de producten voor rekening en risico van de klant op te slaan. Indien de klant de producten niet afneemt, ongeacht of betaling van (een deel van) het verschuldigde reeds heeft plaatsgevonden, dan heeft MSupport het recht om deze na schriftelijke ingebrekestelling voor en namens de klant te (doen) verkopen. De klant blijft het factuurbedrag, te vermeerderen met de rente, kosten en eventuele schadevergoeding, verschuldigd, echter in een voorkomend geval verminderd met de netto opbrengst van de verkoop aan die derde.
- 6.5. De klant is zelf verantwoordelijk voor alle invoerrechten, douaneformaliteiten en belastingen m.b.t. de producten.

Artikel 7. (Op)leveringstermijn

- 7.1. De aan de klant kenbaar gemaakte (op)leveringstermijn is niet als een fatale termijn te beschouwen.
- 7.2. In het geval dat een vermelde (op)leveringstermijn wordt overschreden ten gevolge van een gebeurtenis, die in feite buiten de macht van MSupport ligt en niet aan haar doen en/of laten kan worden toegeschreven, zoals o.a. omschreven in artikel 17 van deze algemene voorwaarden, wordt deze termijn automatisch verlengd met de periode dat zij ten gevolge van een dergelijke gebeurtenis werd overschreden.
- 7.3. Overschrijding van de opgegeven (op)leveringstermijn geeft in geen geval recht op schadevergoeding of om de overeenkomst te ontbinden.

Artikel 8. Verplichtingen van de klant

- 8.1. De klant draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan MSupport aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan MSupport ter beschikking worden gesteld.
- 8.2. De klant is verplicht het geleverde product te gebruiken volgens de gegeven instructies en overeenkomstig de technische specificaties en/of gebruiksaanwijzing van het product.
- 8.3. De klant is verantwoordelijk voor het gebruik en de juiste toepassing in zijn organisatie van het product en voor het in acht nemen van de gegeven instructies en/of adviezen.
- 8.4. Voor het in acht nemen van alle wettelijke en anderszins geldende voorschriften die van toepassing zijn in het land waar de klant gevestigd is in verband met het onder zich hebben, vervoeren, bewaren en gebruiken, op welke wijze dan ook, van de producten, is alleen de klant verantwoordelijk.

Artikel 9. Montage

- 9.1. Indien MSupport producten voor de klant monteert, dan zijn, onverminderd de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden, de bepalingen van dit artikel van toepassing.
- 9.2. De klant dient ervoor zorg te dragen dat MSupport tijdig de toegang wordt verleend tot de locatie.
- 9.3. De klant staat ervoor in dat de locatie geschikt is voor het monteren van de producten.
- 9.4. De klant stelt MSupport in staat de werkzaamheden ongestoord, op een goede veilige manier tijdig, volledig en conform de overeenkomst uit te kunnen voeren.

Artikel 10. Bemiddelingswerkzaamheden

- 10.1. Indien MSupport bemiddeld heeft bij het tot stand komen van een (koop)overeenkomst tussen de klant en een derde, dan is MSupport geen partij bij deze (koop)overeenkomst. MSupport is er dan ook niet verantwoordelijk voor indien de betreffende derde zijn verplichtingen jegens de klant niet nakomt. Indien een derde wanprestatie pleegt jegens de klant, dan is dat een zaak tussen de klant en de betreffende derde. In een dergelijk geval dient de klant de derde daarop aan te spreken en niet MSupport.
- 10.2. MSupport kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor het handelen en/of nalaten van een derde partij met wie de klant door tussenkomst van MSupport een (koop)overeenkomst is aangegaan.

Artikel 11. Wijzigingen van de overeenkomst en meerkosten

- 11.1. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de (op)levering daardoor worden beïnvloed. MSupport zal de klant zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
- 11.2. De financiële consequenties van het wijzigen van de overeenkomst, worden, indien mogelijk, vooraf aan de klant kenbaar gemaakt.
- 11.3. Wachttijden en oponthoud veroorzaakt door onvoorzienne omstandigheden dan wel door het niet voldoen van de klant aan zijn verplichtingen, indien deze leiden tot meerkosten, worden aan de klant in rekening gebracht.

Artikel 12. Facturatie en betaling

- 12.1. De facturatie- en betalingsafspraken komen partijen schriftelijk of via de e-mail overeen.
- 12.2. Betaling dient zonder korting of verrekening te geschieden.
- 12.3. Bij niet-tijdige betaling door de klant is MSupport bevoegd elke (verdere) levering aan de klant op te schorten totdat de verschuldigde bedragen, vermeerderd met kosten en rente, door de klant zijn voldaan. MSupport is niet aansprakelijk voor de eventuele schade die de klant door de opschorting lijdt.
- 12.4. Indien de klant niet tijdig betaalt, dan is de klant in verzuim en wordt de wettelijke handelsrente aan de klant in rekening gebracht vanaf de overschrijding tot voldoening van het volledige verschuldigde bedrag. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten die MSupport maakt om de vordering van de klant te incasseren komen voor rekening van de klant. De buitengerechtelijke incassokosten worden vastgesteld op 15% van de hoofdsom met een minimum van € 150,-.
- 12.5. Iedere betaling door de klant strekt allereerst tot voldoening van de verschuldigde rente(n) en vervolgens tot voldoening van de op de invordering vallende kosten. Pas na voldoening van deze bedragen strekt enige betaling door de klant tot voldoening van de openstaande hoofdsom.

Artikel 13. Eigendomsvoorbehoud

- 13.1. Alle geleverde en nog te leveren producten blijven uitsluitend eigendom van MSupport, totdat alle vorderingen die MSupport op de klant heeft of zal verkrijgen volledig zijn betaald.
- 13.2. Zolang de eigendom van de producten niet op de klant is overgegaan, mag de klant de producten niet:
 - a. verpanden;
 - b. aan derden enig ander recht daarop verlenen;
 - c. buiten zijn normale bedrijfsuitoefening doorverkoopen.
- 13.3. De klant is verplicht de producten die onder eigendomsvoorbehoud zijn afgeleverd met de nodige zorgvuldigheid en als herkenbaar eigendom van MSupport te bewaren. De klant dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van MSupport veilig te stellen.
- 13.4. Indien de klant zijn verplichtingen jegens MSupport niet of niet volledig nakomt en/of in geval van ontbinding van de overeenkomst, uit welken hoofde dan ook, dan is

Algemene voorwaarden MSupport International BV

- MSupport gerechtigd alle producten, waarop het eigendomsvoorbehoud rust, zonder voorafgaande ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst terug te nemen, onverminderd het recht van MSupport op volledige schadevergoeding.
- 13.5. Indien MSupport gebruik wenst te maken van haar recht, zoals omschreven in dit artikel, dan is de klant verplicht MSupport toegang te verlenen tot alle locaties waar de producten van MSupport zich bevinden. Alle kosten die MSupport moet maken om de producten terug te nemen komen voor rekening van de klant.
- 13.6. Bij beslag, surseance van betaling of faillissement zal de klant onmiddellijk MSupport daarvan op de hoogte stellen en de beslag leggende deurwaarder, de bewindvoerder of de curator wijzen op de (eigendoms)rechten van MSupport.
- 13.7. De in dit artikel genoemde bepalingen laten de overige aan MSupport toekomende rechten onverlet.
- Artikel 14. Aansprakelijkheid en verjaring**
- 14.1. MSupport kan niet gehouden worden tot het vergoeden van enige schade, die een direct of indirect gevolg is van:
- een gebeurtenis, die in feite buiten haar macht ligt en aldus niet aan haar doen en/of laten kan worden toegeschreven, zoals o.a. omschreven in artikel 17 van deze algemene voorwaarden;
 - enige daad of nalatigheid van de klant, diens ondergeschikten, dan wel andere personen, die door of vanwege de klant te werk zijn gesteld.
- 14.2. MSupport is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat MSupport is uitgegaan van door de klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige informatie.
- 14.3. Indien de klant wijzigingen aanbrengt of laat aanbrengen aan het product, sluit MSupport iedere aansprakelijkheid uit.
- 14.4. MSupport is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook door verkeerd of ondeskundig gebruik van het (op)geleverde.
- 14.5. MSupport is niet aansprakelijk voor vermindering of verlies van gegevens als gevolg van verzending van de gegevens met behulp van telecommunicatiefaciliteiten.
- 14.6. Indien MSupport naar haar oordeel noodzaak is maatregelen te treffen c.q. medewerking te verlenen aan door producenten geïnitieerde recall-acties ter voorkoming van (verdere) schade ten gevolge van aanspraken op grond van een gebrek aan geleverde producten, verplicht de klant zich aan zulke maatregelen medewerking te verlenen. MSupport kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor de schade die de klant lijdt door geïnitieerde recall-acties.
- 14.7. MSupport is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade. Als gevolgschade wordt in ieder geval aangemerkt: gemiste omzet, gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfschade, bedrijfsstoring, stagnatieschade, vertragingsschade, reputatieschade, opgelegde boetes en indirecte schade, ongeacht hun oorsprong.
- 14.8. Indien MSupport aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van MSupport beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar van MSupport gedane uitkering. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van MSupport beperkt tot het factuurbedrag, althans tot dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- 14.9. Vorderingsrechten en andere bevoegdheden van de klant uit welken hoofde ook jegens MSupport vervallen in ieder geval na het verstrijken van 1 jaar vanaf het moment waarop zich een feit voordoet dat de klant deze rechten en/of bevoegdheden jegens MSupport kan aanwenden.
- 14.10. Indien de klant niet, niet tijdig of niet naar behoren aan zijn contractuele verplichtingen of zijn verplichtingen die voortvloeien uit de wet voldoet of onrechtmatig jegens MSupport handelt, dan dient de klant alle schade te vergoeden die MSupport daardoor heeft geleden.
- Artikel 15. Reclames en garantie**
- 15.1. De klant is verplicht de geleverde producten terstond bij aflevering te controleren. De klant dient in het bijzonder na te gaan:
- of de juiste producten zijn geleverd;
 - of het juiste aantal producten is geleverd;
 - of de producten voldoen aan de overeengekomen kwaliteitseisen of aan de eisen die gesteld mogen worden voor normaal gebruik.
- 15.2. Reclames ten aanzien van de geleverde bestelling dienen zo spoedig mogelijk aan MSupport kenbaar te worden gemaakt.
- 15.3. Een gebrek aan een product geeft de klant niet het recht de gehele bestelling, waarvan het product deel uitmaakt, te weigeren.
- 15.4. Reclames schorten de betalingsverplichting van de klant niet op.
- 15.5. Indien de klant aantoonbaar dat het product op het moment van de levering gebrekkig was, dan zal MSupport, naar haar keuze, het product vervangen, het product (laten) repareren of de prijs van het product crediteren en aan de klant terugbetalen of verrekenen.
- 15.6. Indien op een product een (fabrieks)garantie wordt verleend, dan wordt de garantie voor of bij het tot stand komen van de overeenkomst aan de klant kenbaar gemaakt.
- 15.7. De klant is verplicht MSupport of haar leverancier de mogelijkheid te geven de klacht en/of garantieclaim te onderzoeken.
- 15.8. Klachten over het geleverde product worden niet (verder) in behandeling genomen en een garantieclaim wordt afgewezen indien:
- gebreken het gevolg zijn van onoordeelkundig gebruik;
 - het product niet is gebruikt in overeenstemming met de overeengekomen bestemming en bij gebreke daarvan de gangbare bestemming;
 - door de klant en/of derden werkzaamheden en/of wijzigingen en/of reparaties aan het product zijn uitgevoerd;
 - er sprake is van een geringe in de handel gebruikelijke en/of technisch onvermijdelijke afwijking;
 - gebreken het gevolg zijn van componenten en/of producten die niet door MSupport zijn geleverd;
 - er sprake is van schade die is toegebracht door een derde (vernietiging);
 - gebreken het gevolg zijn van het gebruik dat buiten de technisch toegestane specificaties valt.
- 15.9. Indien de klant onterecht heeft gereclameerd of onterecht een beroep heeft gedaan op de garantie, dan worden alle (onderzoeks)kosten die MSupport daardoor heeft gemaakt aan de klant in rekening gebracht.
- 15.10. Het vervangen van een onderdeel van het geleverde product en/of het uitvoeren van reparatiewerkzaamheden i.v.m. een garantieclaim verlenet de garantie niet.
- Artikel 16. Ontbinding**
- 16.1. Indien er beslag wordt gelegd op zaken van de klant, de klant surseance van betaling aanvraagt, in staat van faillissement wordt verklaard of anderszins de vrije beschikking over zijn vermogen verliest, of ingeval van stillegging of liquidatie van het bedrijf van de klant, heeft MSupport het recht (verdere) uitvoering van alle met de klant gesloten overeenkomst(en) op te schorten, dan wel deze overeenkomst(en) geheel of gedeeltelijk te ontbinden, onverminderd het recht van MSupport op schadevergoeding.
- 16.2. Indien de klant een van zijn verplichtingen jegens MSupport niet nakomt of MSupport vreest dat de klant zijn verplichtingen niet zal nakomen en de klant is niet in staat om op eerste verzoek van MSupport adequate zekerheid voor de nakoming van zijn verplichtingen te stellen, dan heeft MSupport het recht de overeenkomst(en) geheel of gedeeltelijk te ontbinden, onverminderd het recht van MSupport op schadevergoeding.
- 16.3. Als gevolg van de uitvoering van de leden 1 en/of 2 is MSupport niet tot enige schadevergoeding gehouden.
- 16.4. Ingeval zich een gebeurtenis voordoet als bedoeld in lid 1 en/of 2 zijn alle vorderingen van MSupport op de klant onmiddellijk en geheel opeisbaar.
- Artikel 17. Overmacht**
- 17.1. MSupport is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd wordt als gevolg van overmacht. Als gebeurtenissen die in feite buiten de macht van MSupport liggen, dan wel niet aan haar doen en/of laten kunnen worden toegeschreven, worden in elk geval beschouwd: belemmeringen door derden, die van overheden inbegrepen; belemmeringen in het vervoer; diefstal; weersinvloeden; gehele of gedeeltelijke werkstakingen; oproeren, terrorisme, oorlogen of oorlogsgevaaren, zowel hier te lande als in landen van herkomst van de producten; verlies van of beschadigingen aan producten bij het transporteren daarvan; het niet of niet tijdig leveren aan MSupport door haar leveranciers; ex- en importverboden; branden, storingen en ongevallen in het bedrijf van MSupport of van haar leverancier; het verbranden van middelen van vervoer van MSupport of van het door haar ingeschakelde transportbedrijf het optreden van storingen daaraan, het betrokken raken bij ongevallen daarvan; het opleggen van heffingen, of het nemen door de overheid van andere maatregelen, wijzigingen in feitelijke omstandigheden teweeg brengende; stroomstoring; internetstoring; storing in e-mailverkeer.
- 17.2. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van leveranciers van MSupport ten gevolge waarvan MSupport haar verplichtingen niet of niet tijdig of niet volledig kan nakomen.
- 17.3. Voor zover MSupport ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, dan is MSupport gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. De klant is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.
- Artikel 18. Geheimhouding**
- 18.1. 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 de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. De partij die vertrouwelijke informatie ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt is.
- Artikel 19. Intellectuele eigendomsrechten**
- 19.1. De klant dient alle intellectuele eigendomsrechten welke rusten op de door MSupport geleverde producten geheel en onvoorwaardelijk te respecteren.
- 19.2. Tenzij MSupport en de klant schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen, is en blijft MSupport of haar licentiegever volledig en exclusief rechthebbende ten aanzien van de intellectuele eigendomsrechten die rusten op de materialen.
- 19.3. MSupport verleent aan de klant het recht om de materialen uitsluitend binnen en ten behoeve van zijn eigen organisatie te gebruiken, doch slechts nadat de klant aan al zijn (betalings)verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst heeft voldaan.
- Artikel 20. Klantenservice**
- 20.1. Vragen en/of klachten over de bestelling kunnen worden ingediend bij de klantenservice van MSupport. De klantenservice van MSupport is op de volgende wijzen bereikbaar:
- via het e-mailadres henk@bits4tours.com;
 - via het telefoonnummer +31 (0)481 454664;
 - via het contactformulier op de website.
- Artikel 21. Toepasselijk recht en bevoegde rechter**
- 21.1. Elke overeenkomst tussen MSupport en de klant wordt uitsluitend beheerst door het Nederlands recht. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
- 21.2. Alle geschillen ter zake van overeenkomsten tussen de klant en MSupport worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar MSupport gevestigd is.