



Artikel 1. Definities

- 1.1.1. 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. THE BIG SUPPORT: gebruiker van deze algemene voorwaarden: THE BIG SUPPORT gevestigd aan Planetenlaan 1, 9405 PA te Assen, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer NUMMER; 70678774
 - b. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon die of het bedrijf dat een overeenkomst aangaat met THE BIG SUPPORT;
 - c. Overeenkomst: de overeenkomst tussen THE BIG SUPPORT en de opdrachtgever;
 - d. Werkzaamheden: de werkzaamheden die THE BIG SUPPORT in opdracht van de opdrachtgever uitvoert.

Artikel 2. Algemeen

- 2.1. Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen THE BIG SUPPORT en de opdrachtgever;
- 2.2. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk of via de e-mail zijn overeengekomen;
- 2.3. Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. De nietige of vernietigde bepalingen worden door THE BIG SUPPORT vervangen, waarbij voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen.
- 2.4. Gedurende de overeenkomst heeft THE BIG SUPPORT het recht de algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen.
- 2.5. Indien THE BIG SUPPORT niet steeds de strikte naleving van deze algemene voorwaarden verlangt, brengt dit niet met zich mee dat deze algemene voorwaarden niet van toepassing zouden zijn of dat THE BIG SUPPORT het recht zou verliezen om in toekomstige, al dan niet soortgelijke, gevallen de strikte naleving van deze algemene voorwaarden te verlangen.
- 2.6. Ingeval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.

Artikel 3. Aanbiedingen en offertes

- 3.1. Alle aanbiedingen en offertes van THE BIG SUPPORT zijn vrijblijvend.
- 3.2. De opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan THE BIG SUPPORT opgegeven eisen en specificaties van de prestatie en andere gegevens waarop THE BIG SUPPORT haar aanbieding baseert.
- 3.3. Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, dan is THE BIG SUPPORT daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij THE BIG SUPPORT anders aangeeft.
- 3.4. Een samengestelde prijsopgave verplicht THE BIG SUPPORT niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- 3.5. Kennelijke fouten of vergissingen in publicaties, offertes, e-mailberichten en overeenkomsten binden THE BIG SUPPORT niet.
- 3.6. Aanbiedingen en offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

Artikel 4. Totstandkoming van de overeenkomst

- 4.1. De overeenkomst komt tot stand:
- a. nadat de opdrachtgever de overeenkomst of offerte heeft ondertekend en aan THE BIG SUPPORT heeft geretourneerd; of
 - b. nadat de opdrachtgever via de e-mail akkoord is gegaan met het aanbod en/of de offerte van THE BIG SUPPORT.

Artikel 5. Annulering

- 5.1. Indien de opdrachtgever een tot stand gekomen overeenkomst voor bepaalde tijd tot het uitvoeren werkzaamheden annuleert, dan worden annuleringskosten aan de opdrachtgever in rekening gebracht. De annuleringskosten bedragen: 25% van de resterende, in de opdrachtbevestiging, vastgestelde uren maal het uurtarief van THE BIG SUPPORT.
- 5.2. Annulering dient schriftelijk of via de e-mail te geschieden.
- 5.3. De opdrachtgever is geen annuleringskosten aan THE BIG SUPPORT verschuldigd indien partijen in de overeenkomst zijn overeengekomen dat de overeenkomst voor bepaalde tijd tussentijds kan worden opgezegd.
- 5.4. Alle reeds tot het moment van de beëindiging van de overeenkomst uitgevoerde werkzaamheden en overige gemaakte kosten worden aan de opdrachtgever in rekening gebracht.

Artikel 6. Opzegging

- 6.1. De opdrachtgever kan een tot stand gekomen overeenkomst voor onbepaalde tijd tot het uitvoeren van werkzaamheden te allen tijde opzeggen. Opzegging dient schriftelijk of via de e-mail te geschieden en met inachtneming van een opzegtermijn van 4 weken.

Artikel 7. Uitvoering van de overeenkomst

- 7.1. THE BIG SUPPORT voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
- 7.2. THE BIG SUPPORT zal nimmer gehouden zijn werkzaamheden uit te voeren welke in strijd komen met haar professionaliteit, een recht van derden, een wettelijke plicht of hetgeen in het maatschappelijk verkeer betaamt.

Artikel 8. Verplichtingen van de opdrachtgever

- 8.1. De opdrachtgever zorgt ervoor dat alle gegevens en zaken, waarvan THE BIG SUPPORT 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 THE BIG SUPPORT worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens en zaken niet tijdig aan THE BIG SUPPORT zijn verstrekt, heeft THE BIG SUPPORT het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
- 8.2. De opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en de betrouwbaarheid van de door hem verstrekte gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de overeenkomst niet anders voortvloeit.

- 8.3.** De verstrekte gegevens dienen te voldoen aan de door THE BIG SUPPORT voorgeschreven specificaties.
- 8.4.** Indien de opdrachtgever aan THE BIG SUPPORT informatiedragers, elektronische bestanden of software enzovoort verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.
- 8.5.** De opdrachtgever dient THE BIG SUPPORT alle bevoegdheden te geven die noodzakelijk zijn om de overeenkomst uit te kunnen voeren.
- 8.6.** De opdrachtgever vrijwaart THE BIG SUPPORT voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan de opdrachtgever toerekenbaar is.
- 8.7.** De opdrachtgever is gehouden THE BIG SUPPORT onverwijld te informeren over feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de werkzaamheden van belang kunnen zijn.

Artikel 9. Wijziging factuuradres of verhuizing

- 9.1.** Indien de opdrachtgever verhuist dan wel het factuuradres van de opdrachtgever wijzigt, dient de opdrachtgever daaraan voorafgaand zo tijdig mogelijk zijn nieuwe vestigingsplaats en/of nieuw factuuradres schriftelijk of via de e-mail aan THE BIG SUPPORT mee te delen.

Artikel 10. Wijziging van de overeenkomst

- 10.1.** Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, passen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aan.
- 10.2.** Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. THE BIG SUPPORT stelt de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte.
- 10.3.** Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, licht THE BIG SUPPORT de opdrachtgever hierover van tevoren in.
- 10.4.** Indien een vaste prijs is overeengekomen, dan geeft THE BIG SUPPORT daarbij aan in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van deze prijs tot gevolg heeft.

Artikel 11. Opleveringstermijn

- 11.1.** Alle door THE BIG SUPPORT genoemde of overeengekomen opleveringstermijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die haar bij het aangaan van de overeenkomst bekend waren. THE BIG SUPPORT spant zich er naar behoren voor in overeengekomen opleveringstermijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. Een vermelde of overeengekomen opleveringstermijn is nimmer als een fatale termijn te beschouwen. De duur van de uitvoering van de werkzaamheden kan beïnvloed worden door de kwaliteit van de informatie en zaken die de opdrachtgever verstrekt en door de medewerking die wordt verleend.
- 11.2.** THE BIG SUPPORT is niet gebonden aan al dan niet uiterste opleveringstermijnen die vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is THE BIG SUPPORT gebonden aan een al dan niet uiterste opleveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst zijn overeengekomen.

- 11.3.** Overschrijding van een opleveringstermijn geeft nooit recht aan de opdrachtgever tot enigerlei schadevergoeding, tot ontbinding van de overeenkomst of een andere actie jegens THE BIG SUPPORT. Dit geldt niet in het geval van opzet of bewuste roekeloosheid van THE BIG SUPPORT.

Artikel 12. Prijzen en tarieven

- 12.1.** De vermelde prijzen en tarieven zijn exclusief btw en reiskosten (€0,25 per km).
- 12.2.** THE BIG SUPPORT heeft het recht de tarieven te wijzigen. Deze wijzigingen worden uiterlijk 1 maand voordat deze ingaan aan de opdrachtgever schriftelijk of elektronisch bekend gemaakt. Indien de opdrachtgever niet akkoord gaat met de nieuwe tarieven, dan is de opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden vanaf het moment dat de nieuwe tarieven gelden. De ontbinding dient schriftelijk of via de e-mail te geschieden en binnen 2 weken nadat de opdrachtgever in kennis is gesteld van de nieuwe tarieven. Verhoging van de tarieven wegens een verhoging van het btw-tarief of wegens een wijziging van de overeenkomst geeft de opdrachtgever niet het recht om de overeenkomst te ontbinden.
- 12.3.** THE BIG SUPPORT is gerechtigd een vast overeengekomen prijs te verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan THE BIG SUPPORT, dat in redelijkheid niet van THE BIG SUPPORT mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen de oorspronkelijk overeengekomen prijs.

Artikel 13. Facturatie en betaling

- 13.1.** Facturatie voor uitgevoerde werkzaamheden geschiedt achteraf.
- 13.2.** Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
- 13.3.** Indien de opdrachtgever in gebreke blijft in de betaling binnen de gestelde betalingstermijn, dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. In dat geval is de opdrachtgever, vanaf de datum waarop de verschuldigde som opeisbaar is geworden tot aan het tijdstip van betaling de wettelijke (handels)rente aan THE BIG SUPPORT verschuldigd. Daarnaast komen alle kosten van invordering, nadat de opdrachtgever in verzuim is, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, ten laste van de opdrachtgever. De vergoeding ter zake van buitengerechtelijke incassokosten is vastgesteld op tenminste 15% van de verschuldigde hoofdsom met een minimum van € 100,-. Is de opdrachtgever een consument, dan worden de buitengerechtelijke incassokosten vastgesteld overeenkomstig de Wet incassokosten.
- 13.4.** Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken eerst ter voldoening van verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al wijst de opdrachtgever een andere volgorde van toerekening aan.
- 13.5.** De opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.
- 13.6.** THE BIG SUPPORT kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, gegevens, documenten, databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat de opdrachtgever alle aan THE BIG SUPPORT verschuldigde bedragen betaald heeft.
- 13.7.** Rechten worden aan de opdrachtgever steeds verleend onder de voorwaarde dat de opdrachtgever de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

Artikel 14. Klachten

- 14.1.** Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever zo spoedig mogelijk na de oplevering aan THE BIG SUPPORT kenbaar te worden gemaakt. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat THE BIG SUPPORT in staat is adequaat te reageren.
- 14.2.** Indien een klacht gegrond is, dan verricht THE BIG SUPPORT de werkzaamheden alsnog zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden.
Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
- 14.3.** Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, dan zal THE BIG SUPPORT slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 18.
- 14.4.** Klachten over de uitgevoerde werkzaamheden schorten de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op.
- 14.5.** Voor vragen en/of klachten kan de opdrachtgever op de volgende wijzen contact opnemen met
THE BIG SUPPORT:
- a. via het e-mailadres: info@thebigsupport.nl
 - b. via het telefoonnummer: 0615486979

Artikel 15. Opschorting en ontbinding

- 15.1.** THE BIG SUPPORT is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst door middel van een schriftelijke of elektronische verklaring te ontbinden, indien:
- a. de opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt;
 - b. na het sluiten van de overeenkomst THE BIG SUPPORT ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
 - c. aan de opdrachtgever surseance van betaling is verleend;
 - d. de opdrachtgever in staat van faillissement verkeert;
 - e. ten aanzien van de opdrachtgever een wettelijke schuldsaneringsregeling van toepassing wordt verklaard;
 - f. de onderneming van de opdrachtgever wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van een overname of samenvoegen van ondernemingen.
- 15.2.** Voorts is THE BIG SUPPORT bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
- 15.3.** Indien de overeenkomst wordt ontbonden, dan zijn de vorderingen van THE BIG SUPPORT op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien THE BIG SUPPORT de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.
- 15.4.** THE BIG SUPPORT behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

Artikel 16. Aansprakelijkheid en verjaring

- 16.1.** THE BIG SUPPORT kan niet gehouden worden tot het vergoeden van enige schade, die een direct of indirect gevolg is van:
- a. een gebeurtenis, die in feite buiten haar macht ligt en aldus niet aan haar doen en/of laten kan worden toegeschreven, zoals onder andere omschreven in artikel 19.1 van deze algemene voorwaarden;
 - b. enige daad of nalatigheid van de opdrachtgever, diens ondergeschikten, dan wel andere personen, die door of vanwege de opdrachtgever te werk zijn gesteld.
- 16.2.** De opdrachtgever is onder alle omstandigheden verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem aangeleverde gegevens en stukken. THE BIG SUPPORT is nimmer aansprakelijk voor eventuele schade die (mede) is veroorzaakt doordat de door de opdrachtgever aangeleverde gegevens en stukken onjuist en/of niet volledig zijn of door het opvolgen van de door de opdrachtgever gegeven instructies. De opdrachtgever vrijwaart THE BIG SUPPORT tegen alle aanspraken ter zake.
- 16.3.** De opdrachtgever dient te zorgen voor afdoende beveiliging van zijn data, onder meer door middel van het maken van afdoende back-ups. THE BIG SUPPORT is op geen enkele wijze aansprakelijk voor dataverlies.
- 16.4.** De opdrachtgever is gehouden, indien redelijkerwijs mogelijk, kopieën van door hem verstrekte materialen en gegevens onder zich te houden tot de opdracht is vervuld. Indien de opdrachtgever dit nalaat, kan THE BIG SUPPORT niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die bij het bestaan van deze kopieën niet was opgetreden.
- 16.5.** THE BIG SUPPORT is niet aansprakelijk voor schade van welke aard of uit welken hoofde ook, veroorzaakt door (online) diensten of software van derde partijen.
- 16.6.** THE BIG SUPPORT is nimmer aansprakelijk voor enige schade van welke aard dan ook geleden door de opdrachtgever verband houdende met het (niet) functioneren van apparatuur, programmatuur of (internet)verbindingen van de opdrachtgever.
- 16.7.** De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de beslissingen die hij, al dan niet naar aanleiding van een advies van THE BIG SUPPORT, maakt.
- 16.8.** THE BIG SUPPORT kan door de opdrachtgever niet aansprakelijk worden gesteld indien het resultaat voortvloeiende uit de werkzaamheden niet voldoet aan de verwachtingen van de opdrachtgever.
- 16.9.** THE BIG SUPPORT is niet aansprakelijk voor verminking of verlies van gegevens als gevolg van verzending van de gegevens met behulp van telecommunicatiefaciliteiten.
- 16.10.** Iedere aansprakelijkheid van THE BIG SUPPORT voor gevolgschade is uitgesloten. Onder gevolgschade wordt in dit verband in ieder geval verstaan: winstderving, gemiste besparingen, omzetverlies, kosten gemaakt ter voorkoming of vaststelling van gevolgschade, verlies of beschadiging van data, vertragingsschade, reputatieschade en opgelegde boetes.
- 16.11.** Indien THE BIG SUPPORT aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van THE BIG SUPPORT beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar van THE BIG SUPPORT gedane uitkering. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het declaratiebedrag, althans tot dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- 16.12.** Vorderingsrechten en andere bevoegdheden van de opdrachtgever uit welken hoofde ook jegens THE BIG SUPPORT, vervallen in ieder geval na één jaar na het moment waarop de opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

Artikel 17. Geheimhouding

- 17.1.** 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.
- 17.2.** Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, THE BIG SUPPORT gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en THE BIG SUPPORT zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is THE BIG SUPPORT niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

Artikel 18. Intellectuele eigendomsrechten

- 18.1.** Het auteursrecht alsmede alle overige rechten van intellectuele eigendom ten aanzien van, zowel voorlopige als definitieve, (ontwerpen van) tekst(en), concepten, digitale informatie, programmatuur, logo's, ontwerpen, en dergelijke, hierna te noemen "werk", die The Big Support in het kader van de overeenkomst heeft vervaardigd, berusten bij The Big Support of bij haar licentiegever(s).
- 18.2.** The Big Support verleent aan de opdrachtgever een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht tot gebruik van de intellectuele eigendomsrechten die berusten op het werk. De licentie geldt slechts nadat de opdrachtgever aan zijn financiële verplichtingen jegens The Big Support heeft voldaan.
- 18.3.** Door de oplevering van werk worden geen auteursrechten in de zin van de Auteurswet overgedragen. Alle rechten van intellectuele eigendom op het werk berusten uitsluitend bij The Big Support of bij haar licentiegever(s).
- 18.4.** Overdracht van de auteursrechten op het werk kunnen partijen door middel van een schriftelijke overeenkomst overeenkomen.
- 18.5.** Indien de opdrachtgever in strijd handelt met de intellectuele eigendomsrechten van The Big Support, dan heeft The Big Support het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder dat de opdrachtgever recht heeft op enige vorm van compensatie, en dan wordt alle schade die The Big Support daardoor heeft geleden aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
- 18.6.** Door het geven van een opdracht tot openbaarmaking of verveelvoudiging van door de Auteurswet of enige andere wettelijke regeling op het gebied van de intellectuele eigendom beschermde zaken, die door of namens de opdrachtgever zelf ter beschikking gesteld zijn, verklaart de opdrachtgever dat geen inbreuk wordt gemaakt op wettelijke voorschriften en/of op beschermde rechten van derden en vrijwaart hij The Big Support voor de aanspraken ter zake van derden c.q. voor de directe en indirecte gevolgen, zowel financiële als andere, uit de openbaarmaking of verveelvoudiging voortvloeiende.
- 18.7.** The Big Support is gerechtigd het in opdracht vervaardigde werk te gebruiken voor eigen publiciteit of PR doeleinden. In dit kader heeft The Big Support het recht de naam en/of het logo van de opdrachtgever en een link naar de website van de opdrachtgever op haar website te plaatsen.