

ALGEMENE VOORWAARDEN

HMV SUPPORT

Versie: juni 2026

Artikel 1 — Definities

1. HMV Support, gevestigd te Someren, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 67853595, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als opdrachtnemer.
2. De partij die een overeenkomst aangaat met opdrachtnemer wordt aangeduid als opdrachtgever.
3. Onder overeenkomst wordt verstaan de overeenkomst van opdracht op grond waarvan opdrachtnemer tegen betaling werkzaamheden verricht voor opdrachtgever.
4. Onder schriftelijk wordt in deze voorwaarden mede verstaan: communicatie per e-mail of andere elektronische middelen, mits de identiteit van de afzender en de authenticiteit van de inhoud voldoende vaststaan.

Artikel 2 — Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, facturen, werkzaamheden en overeenkomsten van opdrachtnemer, voor zover hiervan niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. Deze voorwaarden zijn tevens van toepassing op werkzaamheden die opdrachtnemer in het kader van de overeenkomst uitbesteedt aan derden.
3. Van toepassing is steeds de meest recente versie van deze algemene voorwaarden.
4. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien een of meerdere bepalingen in deze voorwaarden nietig zijn of worden vernietigd, blijft het overige onverkort van toepassing.
6. Opdrachtnemer stelt deze algemene voorwaarden op verzoek kosteloos beschikbaar en verwijst daarnaar bij het doen van een aanbod.

Artikel 3 — Aanbod en offerte

1. Een offerte is geldig gedurende 30 kalenderdagen na de offertedatum, tenzij anders vermeld. Na het verstrijken van deze termijn vervalt het aanbod.
2. Opdrachtnemer is niet gebonden aan een aanbod dat een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
3. Een offerte geldt niet automatisch voor vervolgoopdrachten.
4. Opdrachtnemer berekent geen voorbereidingskosten wanneer een offerte niet wordt geaccepteerd.

Artikel 4 — Tarieven en betaling

1. Alle tarieven zijn exclusief btw en worden vermeld in de offerte. Tenzij in de offerte anders is vermeld, hanteert opdrachtnemer een all-in tarief inclusief reiskosten, gebruik van mobiele telefoon en eventuele verblijfskosten.
2. Opdrachtnemer hanteert de volgende betalingswijzen, afhankelijk van de aard van de opdracht:
 - Uurtarief: opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf op basis van de gewerkte uren, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

- Projectprijs: bij aanvang van de opdracht is 50% van de overeengekomen projectprijs verschuldigd. De overige 50% is verschuldigd bij oplevering van de opdracht, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
 - Vaste prijs per dienst: het volledige bedrag is verschuldigd voorafgaand aan de uitvoering, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
3. Facturen dienen binnen 30 kalenderdagen na factuurdatum te zijn voldaan, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
 4. Betaling in termijnen is bespreekbaar en dient schriftelijk te worden vastgelegd. Opdrachtnemer is gerechtigd de uitvoering op te schorten totdat de verschuldigde termijn is voldaan.
 5. De overeengekomen tarieven zijn gebaseerd op het op het moment van de offerte geldende prijspeil. Tarieven worden niet verhoogd gedurende de looptijd van een lopende opdracht. Opdrachtnemer behoudt het recht tarieven voor nieuwe opdrachten aan te passen. Voor overeenkomsten met een looptijd van meer dan twaalf maanden is opdrachtnemer gerechtigd de tarieven jaarlijks te indexeren overeenkomstig het CBS-consumentenprijsindexcijfer (CPI), tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
 6. Bij niet-tijdige betaling is opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is de wettelijke handelsrente als bedoeld in artikel 6:119a BW verschuldigd over het openstaande bedrag, te rekenen vanaf de vervaldatum van de factuur.
 7. In geval van niet-tijdige betaling is opdrachtnemer gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat het verschuldigde bedrag, vermeerderd met de verschuldigde rente en kosten, volledig is voldaan. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die opdrachtgever lijdt als gevolg van deze opschorting.
 8. Alle redelijke buitengerechtelijke incassokosten die opdrachtnemer maakt als gevolg van het uitblijven van betaling, komen voor rekening van opdrachtgever.
 9. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling zijn alle vorderingen van opdrachtnemer op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 5 — Uitvoering van de overeenkomst

1. Opdrachtnemer voert de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. De overeenkomst betreft een inspanningsverplichting; opdrachtnemer garandeert geen specifiek resultaat.
2. Opdrachtnemer is gerechtigd bij de uitvoering van de opdracht derden in te schakelen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
3. Opdrachtgever draagt zorg voor tijdige medewerking, toegang tot relevante systemen en beschikbaarheid van betrokken medewerkers. Indien opdrachtgever niet, niet tijdig of niet behoorlijk aan deze verplichting voldoet, is opdrachtnemer gerechtigd de daardoor ontstane extra kosten en uren in rekening te brengen en de planning dienovereenkomstig aan te passen.
4. Wijziging of aanvulling van de opdracht is mogelijk in onderling overleg en wordt schriftelijk vastgelegd. Dit kan invloed hebben op de planning en de kosten.

Artikel 6 — Informatieverstrekking

1. Opdrachtgever stelt alle voor de opdracht relevante informatie tijdig en volledig beschikbaar aan opdrachtnemer.
2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de verstrekte informatie, ook indien deze van derden afkomstig is.
3. Schade of vertraging die voortvloeit uit het niet of niet tijdig verstrekken van benodigde informatie komt voor rekening van opdrachtgever.

Artikel 7 — Meerwerk

1. Werkzaamheden die buiten de omschrijving van de overeenkomst vallen, worden slechts uitgevoerd na schriftelijke overeenstemming over de aanvullende kosten en planning. Meerwerk wordt gefactureerd tegen de op dat moment geldende tarieven van opdrachtnemer.
2. Opdrachtnemer is gerechtigd aanvullende werkzaamheden te weigeren indien dit naar haar redelijk oordeel de kwaliteit of uitvoering van de lopende opdracht zou schaden.

Artikel 8 — Wijziging en annulering

1. Indien opdrachtgever de overeenkomst wenst te annuleren na acceptatie van de offerte, dient dit schriftelijk en met opgave van reden te geschieden. De volgende annuleringskosten zijn van toepassing, tenzij anders schriftelijk overeengekomen:
 - Annulering meer dan 30 kalenderdagen voor aanvang: 25% van de opdrachtwaarde.
 - Annulering tussen 14 en 30 kalenderdagen voor aanvang: 50% van de opdrachtwaarde.
 - Annulering minder dan 14 kalenderdagen voor aanvang: 100% van de opdrachtwaarde.
2. Bij annulering nadat de werkzaamheden zijn aangevangen, zijn de tot dan toe gewerkte uren en gemaakte kosten onmiddellijk verschuldigd, vermeerderd met 20% van de waarde van de nog niet uitgevoerde werkzaamheden conform de offerte.
3. Een individuele sessie kan tot 24 uur voor de geplande aanvang kosteloos worden verzet. Onder een individuele sessie wordt in dit lid verstaan een één-op-één gesprek of begeleidingsgesprek met een leidinggevende of medewerker van opdrachtgever. Bij annulering of het niet verschijnen binnen 24 uur voor aanvang vervalt de sessie en wordt zij volledig in rekening gebracht, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Op teamsessies, workshops en andere bijeenkomsten waarbij meerdere personen betrokken zijn, zijn de annuleringsvoorwaarden van lid 1 van dit artikel van toepassing.
4. Opdrachtnemer is bevoegd de overeenkomst te beëindigen indien nieuwe feiten of omstandigheden een voortzetting redelijkerwijs niet meer mogelijk maken, waaronder een verstoorde vertrouwensrelatie. Opdrachtnemer is in een dergelijk geval niet gehouden tot schadevergoeding.
5. Opdrachtnemer behoudt het recht een opdracht te onderbreken, te verzetten of te annuleren bij onvoorziene omstandigheden, waaronder ziekte. Opdrachtnemer maakt dit zo spoedig mogelijk kenbaar en zoekt in overleg naar een passende oplossing.

Artikel 9 — Overmacht

1. In geval van overmacht zijn beide partijen gerechtigd de verplichtingen op te schorten. Van overmacht is sprake bij omstandigheden die buiten de redelijke invloedssfeer van partijen liggen, zoals ziekte, brand, overheidsmaatregelen of storingen bij derde partijen.
2. Indien de overmacht situatie langer dan 60 dagen voortduurt zonder passende oplossing, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. De tot dan toe gewerkte uren en gemaakte kosten worden verrekend. Partijen zijn over en weer niet gehouden tot vergoeding van gederfde winst of andere gevolgschade als gevolg van ontbinding wegens overmacht.
3. De betalingsverplichting voor reeds uitgevoerde werkzaamheden blijft te allen tijde in stand.

Artikel 10 — Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit de uitvoering van de overeenkomst, tenzij er sprake is van opzet of grove nalatigheid.
2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van onjuiste of onvolledige informatie verstrekt door of namens opdrachtgever.
3. Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de toepassing en uitvoering van adviezen en opgeleverde producten binnen de eigen organisatie.

4. Indien opdrachtnemer aansprakelijk is voor directe schade, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd. Bij het uitblijven van uitkering is de aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag van de drie maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende moment. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, gevolgschade en gederfde winst is in alle gevallen uitgesloten.
5. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden, inclusief redelijke juridische kosten, die verband houden met de door opdrachtnemer geleverde diensten en adviezen.

Artikel 11 — Intellectueel eigendom

1. De intellectuele eigendomsrechten op alle door opdrachtnemer ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen, documenten, templates en adviezen berusten bij opdrachtnemer, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. Opdrachtgever verkrijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht op de opgeleverde materialen voor intern gebruik binnen de eigen organisatie.
3. Opdrachtgever is niet gerechtigd opgeleverde materialen te verveelvoudigen, openbaar te maken of aan derden beschikbaar te stellen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer.
4. Beeld- of geluidsopnames tijdens sessies zijn uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer.

Artikel 12 — Geheimhouding

1. Beide partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst hebben verkregen. Als vertrouwelijk wordt beschouwd: alle informatie die als zodanig is aangemerkt, alsmede informatie waarvan redelijkerwijs duidelijk is dat deze vertrouwelijk van aard is. De geheimhoudingsverplichting geldt niet voor informatie die: (a) reeds openbaar was op het moment van verstrekking of nadien openbaar is geworden buiten toedoen van de ontvangende partij; (b) aantoonbaar reeds bekend was bij de ontvangende partij vóór verstrekking; of (c) op grond van een wettelijk voorschrift of rechterlijk bevel moet worden verstrekt.
2. Opdrachtnemer behandelt persoonsgegevens en bedrijfsgegevens van opdrachtgever in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Indien opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt als verwerker in de zin van de AVG, sluiten partijen een verwerkersovereenkomst. Voor meer informatie wordt verwezen naar de privacyverklaring van opdrachtnemer.
3. De geheimhoudingsverplichting geldt voor de duur van de overeenkomst en voor een periode van vijf jaar na beëindiging daarvan.

Artikel 13 — Klachten

1. Klachten over de geleverde diensten of facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te worden gemaakt aan opdrachtnemer.
2. Opdrachtnemer streeft ernaar klachten binnen 14 kalenderdagen na ontvangst te beantwoorden.
3. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

Artikel 14 — Geschilbeslechting

1. Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen pas een beroep doen op de rechter nadat zij zich naar beste vermogen hebben ingespannen het geschil in onderling overleg te beslechten.
3. Geschillen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin opdrachtnemer is gevestigd, tenzij een wettelijke bepaling anders vereist.

4. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen jegens opdrachtnemer 12 maanden na de dag waarop opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van de vordering.