



Fidi - Support

Algemene voorwaarden

Inhoudsopgave

1.	Algemene voorwaarden Fidi-Support	3
2.	Bedrijfsgegevens	3
3.	Definities	3
4.	Toepasselijkheid.....	4
5.	Prijsstelling- en wijziging.....	4
6.	Verplichtingen van de klant	5
7.	Aanbod en aanvaarding	5
8.	De overeenkomst en opdracht	6
9.	Wijziging van de overeenkomst.....	6
10.	Beëindiging van de Overeenkomst	7
11.	Aansprakelijkheid.....	8
12.	Vrijwaring	9
13.	Auteursrechtelijke bepalingen	9
14.	Beleid bij klachten.....	9
15.	Privacygegevens van consumenten	10
16.	Overmacht	10
17.	Betalingsvoorwaarden	10
18.	Conversie	11
19.	Nawerking	11
20.	Strijdige clausules.....	11
21.	Niet naleving Algemene Voorwaarden	12
22.	Toepasselijk recht	12
23.	Forumkeuze	12

1. Algemene voorwaarden Fidi-Support

Dit document betreft de Algemene Voorwaarden van Fidi-Support. Algemene voorwaarden zijn standaardvoorwaarden, welke door Fidi-Support zijn opgesteld. Algemene voorwaarden maken deel uit van elke gesloten overeenkomst met een dienstenafnemer. Het doel van de algemene voorwaarden is om de rechtsverhouding nader in te vullen en tussen de partijen rechtszekerheid te bewerkstelligen. Middels de algemene voorwaarden zijn de contractspartijen op de hoogte van hun nader ingevulde rechten en plichten.

In principe wijst Fidi-Support alle Algemene Voorwaarden van andere partijen terzijde, tenzij dit bij overeenkomst of in deze Algemene Voorwaarden anders is bepaald. Tevens kunt u geen andere rechten ontlenen dan in deze Algemene Voorwaarden zijn beschreven. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten en geleverde diensten van en met Fidi-Support.

2. Bedrijfsgegevens

Fidi-Support is gevestigd aan Verdiweg 509 te Amersfoort, postcode 3816 KR. Fidi-Support is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel als Fidi-Support onder 82943478.

Indien u vragen heeft over deze Algemene Voorwaarden, dan kunt u ons via de onderstaande gegevens bereiken:

E-mail: info@fidi-support.nl

Telefoonnummer: 06 21 670 197

3. Definities

1. **Dag:** kalenderdag;
2. **Algemene voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden;
3. **Fidi-Support:** weergegeven in **artikel 2**, tevens aan te merken als dienstenaanbieder;
4. **Dienstenafnemer:** iedere rechtspersoon of natuurlijke persoon die diensten afneemt bij Fidi-support, ook wel opdrachtnemer te noemen;
5. **Opdracht:** de tussen Fidi-Support en de dienstenafnemer geldende overeenkomst, waarbij Fidi-Support diensten levert aan de dienstenafnemer;
6. **Dienst:** iedere dienst, welke wordt aangeboden en/of uitgevoerd door Fidi-Support;
7. **Overeenkomst:** iedere overeenkomst, welke, ongeacht op welke manier, tussen Fidi-Support en de dienstenafnemer tot stand komt. Elke overeenkomst dient schriftelijk te zijn bevestigd;
8. **Partijen:** Fidi-Support en dienstenafnemer tezamen genoemd;
9. **Schriftelijke communicatie:** Alle communicatie die niet verbaal plaatsvindt. Digitale communicatie behoort ook onder de voormelde formulering.

4. Toepasselijkheid

1. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op handelingen van door Fidi-Support in het kader van de opdracht ingeschakelde derden. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens geschreven voor de medewerkers van Fidi-support en haar directie. De toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van de dienstenafnemer wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
2. 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. Fidi-Support en de dienstenafnemer zullen alsdan in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
3. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
4. Indien Fidi-Support niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Fidi-Support in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.
5. Schriftelijk overeengekomen wijzigingen van deze Algemene voorwaarden gelden slechts voor de bij die specifieke Overeenkomst bepaalde gevallen.
6. De Algemene Voorwaarden behoeven na de eerste keer aanvaard te zijn niet opnieuw uitdrukkelijk te worden overeengekomen, maar worden geacht stilzwijgend te zijn aanvaard. Dit geldt eveneens voor alle toekomstige overeenkomsten tussen Fidi-Support en dienstenafnemer.

5. Prijsstelling- en wijziging

1. Als prijs voor de te leveren diensten door Fidi-Support, geldt de prijs zoals deze vermeld is in het aanbod van Fidi-Support.
2. Indien Fidi-Support met de dienstenafnemer een vast honorarium of vaste prijs overeenkomt, dan is Fidi-Support niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of deze prijs. De dienstenafnemer is in dat geval niet gerechtigd om de overeenkomst om die reden te ontbinden, indien de verhoging van de prijs voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet- of regelgeving of haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van grondstoffen of lonen, dan wel op andere gronden dan die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.
3. Indien de prijsstijging anders dan als gevolg van een wijziging van de overeenkomst meer bedraagt dan tien procent en plaatsvindt binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, dan is uitsluitend de dienstenafnemer, die een beroep toekomt op titel 5 afdeling 3 van Boek 6 BW, gerechtigd de overeenkomst middels een schriftelijke verklaring te ontbinden, tenzij Fidi-Support dan alsnog bereid is om de overeenkomst op basis van het oorspronkelijk overeengekomen bedrag uit te voeren. Het voormelde geldt:

- a. Indien de prijsverhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of een Fidi-Support rustende verplichting ingevolge de wet;
- b. Indien bedongen is dat de aflevering langer dan drie maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zal plaatsvinden;
- c. Indien bij de aflevering van een zaak is bedongen, dat de aflevering langer dan drie maanden na de koop zal plaatsvinden.

6. Verplichtingen van de klant

1. De dienstenafnemer draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Fidi- Support aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de dienstenafnemer redelijkerwijs behoort te begrijpen, dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Fidi-Support worden verstrekt.
2. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Fidi-Support zijn verstrekt, heeft Fidi- Support het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan de dienstenafnemer in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de gegevens aan Fidi-Support ter beschikking zijn gesteld.

7. Aanbod en aanvaarding

1. De Overeenkomst tussen Partijen komt tot stand door middel van aanbod en aanvaarding *artikel 6:217 BW*.
2. Alle offertes en aanbiedingen van Fidi-Support zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Indien geen aanvaardingstermijn is gesteld, vervalt de aanbieding altijd na 30 dagen.
3. De overeenkomst tussen Fidi-Support en de dienstenafnemer wordt aangegaan voor een bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
4. De overeenkomst tussen Fidi-support en de dienstenafnemer treedt in werking op het moment dat de dienstenafnemer schriftelijk dan wel digitaal akkoord gaat met het aanbod van Fidi-Support.
5. Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod, dan is Fidi-Support daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Fidi-Support anders aangeeft.
6. Fidi-Support kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de dienstenafnemer redelijkerwijs kan begrijpen, dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
7. Ter zake van de overeenkomst tussen Fidi-support en de dienstenafnemer heeft de dienstenafnemer een herroepingsrecht van veertien dagen. Binnen deze periode kan de dienstenafnemer de overeenkomst na sluiting van de overeenkomst herroepen. Dit herroepingsrecht geldt voor alle aangeboden diensten van Fidi-support.
8. Fidi-Support kan het herroepingsrecht van de natuurlijke persoon uitsluiten, indien de diensten binnen die tijd (veertien dagen) geleverd worden.
9. Het voormelde geldt uitsluitend voor natuurlijke personen. Dit zijn dus consumenten, die niet handelen in uitoefening van een beroep of bedrijf.

8. De overeenkomst en opdracht

1. De overeenkomst komt tot stand zoals in artikel 7 is beschreven.
2. De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief btw en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
3. Een samengestelde prijsopgave verplicht Fidi-Support niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.
4. Fidi-Support zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
5. Fidi-Support heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
6. Indien door Fidi-Support ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de dienstenafnemer of een door de dienstenafnemer aangewezen locatie, draagt de dienstenafnemer kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
7. Fidi-Support is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.
8. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan Fidi-Support de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de dienstenafnemer de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
9. Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is Fidi-Support gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door de binnen Fidi-Support bevoegde persoon en de dienstenafnemer akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het alsdan te bepalen tijdstip waarop daaraan uitvoering gegeven zal worden.
10. Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de dienstenafnemer Fidi-Support derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. Fidi-Support dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
11. Het staat Fidi-Support vrij een opdracht op elk moment te weigeren.

9. Wijziging van de overeenkomst

1. Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van de dienstenafnemer wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwalitatief dan wel kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan ook het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd.
2. Fidi-Support zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgave doen. Door een wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De dienstenafnemer aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.
3. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen wanprestatie van Fidi-Support op en is voor de dienstenafnemer geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren.

4. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Fidi-Support een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief dan wel kwantitatief opzicht gevolgen heeft voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken.

10. Beëindiging van de Overeenkomst

1. De overeenkomst tussen Fidi-Support en de dienstenafnemer wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Fidi-Support is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien de dienstenafnemer de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, dan wel dat na het sluiten van de overeenkomst Fidi-Support door een ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geeft te vrezen, dat de dienstenafnemer de verplichtingen niet zal nakomen. Het voormelde geldt ook, indien de dienstenafnemer bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is of indien door de vertraging aan de zijde van de dienstenafnemer niet langer van Fidi-Support kan worden gevergd, dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
3. Voorts is Fidi-Support bevoegd de overeenkomst te ontbinden, indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen, welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Fidi-Support kan worden gevergd.
4. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Fidi-Support op de dienstenafnemer onmiddellijk opeisbaar. Indien Fidi-Support de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
5. Indien Fidi-Support tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
6. Indien de ontbinding aan de dienstenafnemer toerekenbaar is, is Fidi-Support gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.
7. Indien de dienstenafnemer zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is Fidi-Support gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de dienstenafnemer, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.
8. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Fidi-Support, zal Fidi-Support in overleg met de dienstenafnemer zorgdragen voor overdracht van de nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan de dienstenafnemer toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor Fidi-Support extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan de dienstenafnemer in rekening gebracht. De dienstenafnemer is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij Fidi-Support anders aangeeft.
9. In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten

laste van de dienstenafnemer, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de dienstenafnemer niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het Fidi-Support vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen dan wel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van Fidi-Support op de dienstenafnemer zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

10. Indien de dienstenafnemer een geplaatste order geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de werkzaamheden die werden verricht en de daarvoor bestelde of gereedgemaakte zaken, vermeerderd met de eventuele aan- afvoer- en afleveringskosten daarvan en de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal aan de dienstenafnemer in rekening worden gebracht.

11. Aansprakelijkheid

1. Indien Fidi-Support aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. Fidi-Support is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Fidi-Support is uitgegaan van door of namens de dienstenafnemer verstrekte onjuiste dan wel onvolledige gegevens. Indien gedurende de uitvoering van de overeenkomst blijkt, dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan.
3. Indien Fidi-Support aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Fidi-Support beperkt tot maximaal eenmaal de factuurwaarde van de order, althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
4. De aansprakelijkheid van Fidi-Support is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.
5. Fidi-Support is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.
6. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - a. 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;
 - b. De eventuele redelijke gemaakte kosten om de gebrekkige prestatie van Fidi-Support aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan Fidi-Support toegerekend kunnen worden.
 - c. Redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de dienstenafnemer aantoont, dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
7. Fidi-Support is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
8. In geen geval is Fidi-support aansprakelijk voor gegeven garanties en zekerheden door derden of (personeel van) Fidi-support.
9. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet, indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Fidi-Support of zijn leidinggevende dan wel ondergeschikten.
10. Indien de dienstenafnemer in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens Fidi-Support gehouden is, dan is de dienstenafnemer aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van Fidi-Support, daardoor direct of indirect ontstaan.

12. Vrijwaring

De dienstenafnemer vrijwaart Fidi-Support voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan Fidi-Support toerekenbaar is. Indien Fidi-Support uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de dienstenafnemer gehouden Fidi-Support zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen, dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht de dienstenafnemer in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Fidi-Support, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelfstandig daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Fidi-Support en derden, welke daardoor zijn ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de dienstenafnemer.

13. Auteursrechtelijke bepalingen

1. Fidi-Support behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. Fidi-Support heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de dienstenafnemer ter kennis van derden wordt gebracht.
2. Het door in het kader van de overeenkomst Fidi-Support geleverde, blijft eigendom van Fidi-Support totdat de dienstenafnemer alle verplichtingen uit de met Fidi-Support gesloten overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen.
3. Het door Fidi-Support geleverde, dat ingevolge lid 2. onder het eigendomsvoorbehoud valt, mag niet worden doorverkocht en mag nimmer als betaalmiddel worden gebruikt. De dienstenafnemer is niet bevoegd om het onder het eigendomsvoorbehoud vallende te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.
4. De dienstenafnemer dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van Fidi-Support veilig te stellen.
5. Indien derden beslag leggen op het onder eigendomsvoorbehoud geleverde dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan is de dienstenafnemer verplicht om Fidi-Support daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen. Voorts verplicht de dienstenafnemer zich om het onder eigendomsvoorbehoud geleverde te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek aan Fidi-Support ter inzage te geven. Bij een eventuele uitkering van de verzekering is Fidi-Support gerechtigd tot deze penningen. Voor zoveel als nodig verbindt de dienstenafnemer zich er jegens Fidi-Support bij voorbaat toe om zijn medewerking te verlenen aan al hetgeen dat in dat kader nodig of wenselijk mocht (blijken) te zijn.
6. Voor het geval Fidi-Support zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de dienstenafnemer bij voorbaat onvoorwaardelijke en niet herroepelijke toestemming aan Fidi-Support en door Fidi-Support aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van Fidi-Support zich bevinden en deze terug te nemen.

14. Beleid bij klachten

1. Dienstenafnemer dient enige vorm van klachten of opmerkingen binnen een redelijke termijn, na ontdekking van een gebrek te melden. De termijn voor melding is in ieder geval zeven dagen na ontdekking van het gebrek. Hierbij geldt, dat de termijn begint te lopen vanaf het moment dat de klant het gebrek ontdekt of *redelijkerwijs had moeten ontdekken*.
2. Fidi-Support zal na bekendmaking van de klacht binnen zeven dagen contact opnemen om de klacht en de bijbehorende stappen te bespreken.
3. Dienstenafnemer dient Fidi-Support altijd de gelegenheid te stellen om het gebrek te herstellen. Per gebrek wordt tussen Partijen een redelijke termijn vastgesteld. Indien een melding bestaat uit meerdere gebreken, wordt per gebrek een passend termijn voor herstel bepaald.
4. Beoordeling van de vorm van werkzaamheden welke verricht worden voor het herstel van het gebrek is altijd aan de zijde van Fidi-Support.

15. Privacygegevens van consumenten

Fidi-Support conformeert zich te allen tijde aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming en/of hieraan verwante wet- en regelgeving. Zie onze privacyverklaring voor meer informatie.

16. Overmacht

1. Voor schade als gevolg van omstandigheden, welke voor Fidi-support ten tijde van het aangaan van de overeenkomst niet waren te voorzien, is Fidi-support niet aansprakelijk.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, gebrek aan grondstoffen, quarantaine, natuurrampen en werkstaking.
3. Fidi-Support kan gedurende de periode, dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan een jaar, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
4. Voor zover Fidi-Support ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst reeds gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Fidi-Support gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De dienstenafnemer is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

17. Betalingsvoorwaarden

1. Betaling dient steeds te geschieden binnen vijftien dagen na factuurdatum, op een door Fidi-Support aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door Fidi-Support aangegeven.
2. Fidi-Support is gerechtigd om periodiek te factureren.
3. Indien de dienstenafnemer in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de dienstenafnemer van rechtswege in verzuim. De dienstenafnemer is dan de wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat

de dienstenafnemer in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag. Alvorens wordt overgegaan tot het berekenen van rente zal eerst een betalingsherinnering worden verzonden.

4. Fidi-Support heeft het recht de door dienstenafnemer gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. Fidi-Support kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de dienstenafnemer een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. Fidi-Support kan een volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.
5. De dienstenafnemer is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Fidi-Support verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. De dienstenafnemer, die geen beroep toekomt op afdeling 6.5.3 (de artikelen 231 tot en met 247 boek 6 BW) is evenmin gerechtigd om de betaling van een factuur om een andere reden op te schorten.
6. Indien de dienstenafnemer in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de dienstenafnemer. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, momenteel de berekeningsmethode volgens Rapport Voorwerk II. Indien Fidi-Support echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de daadwerkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de dienstenafnemer worden verhaald. De dienstenafnemer is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

18. Conversie

Indien en voor zover op grond van de redelijkheid en billijkheid of het onredelijk bezwarend karakter op enige bepalingen van de Overeenkomst en Algemene Voorwaarden geen beroep kan worden gedaan, komt aan de desbetreffende bepaling wat betreft inhoud en strekking in elk geval een zoveel mogelijk overeenkomstige betekenis toe, zodat daarop wel een beroep gedaan kan worden.

19. Nawerking

Indien het uitdrukkelijk of stilzwijgend de bedoeling is dat bepalingen in deze Algemene Voorwaarden van kracht blijven, zullen deze hun gelding behouden, na beëindiging van de Overeenkomst tussen Partijen.

20. Strijdige clausules

Indien de Algemene Voorwaarden en de overeenkomst strijdige bepalingen bevatten, gelden de bepalingen zoals deze zijn opgenomen in de tussen partijen besloten overeenkomst. Dit geldt

alleen indien deze een uitdrukkelijke opdrachtbevestiging bevat. In elk ander geval gelden de bepalingen, zoals opgenomen in deze Algemene Voorwaarden.

21. Niet naleving Algemene Voorwaarden

Indien de dienstenafnemer zich niet conformeert aan hetgeen bepaald in deze Algemene Voorwaarden, heeft Fidi-Support het recht om te weigeren verdere diensten voor de dienstenafnemer uit te voeren.

22. Toepasselijk recht

Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Fidi-Support partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.

De rechter in de vestigingsplaats van Fidi-Support is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft Fidi-Support het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen, nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

23. Forumkeuze

De rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht (kamer civiele zaken/kanton) is bevoegd om kennis te nemen van geschillen. Niettemin heeft Fidi-Support het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

Heeft u vragen met betrekking tot onze Algemene Voorwaarden? Neem dan gerust contact op via het onderstaande e-mailadres!

E-mail: info@fidi-support.nl

KvK Nr: 82943478

Versie 2021