

Algemene voorwaarden Pluk Support Services

E-mail: jeroen@pluksupportservices.nl

Website: <https://pluksupportservices.nl>

Artikel 1 - Definities

1. Pluk Support Services: Pluk Support Services, gevestigd te Amersfoort, KvK-nummer 53461398.
2. Klant: degene met wie Pluk Support Services een overeenkomst is aangegaan.
3. Partijen: Pluk Support Services en Klant samen.
4. Consument: een Klant die tevens een individu is en die als privépersoon handelt.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, bestellingen, overeenkomsten en leveringen van diensten of producten door of namens Pluk Support Services.
2. Pluk Support Services en de Klant kunnen alleen afwijken van deze voorwaarden als dat schriftelijk is afgesproken.
3. Pluk Support Services en de Klant sluiten de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de Klant of van anderen uitdrukkelijk uit.

Artikel 3 - Aanbiedingen en offertes

1. Aanbiedingen en offertes van Pluk Support Services zijn vrijblijvend, tenzij daarin uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Een aanbod of offerte is maximaal 2 weken geldig, tenzij er een andere termijn in het aanbod of de offerte staat.
3. Aanvaardt de Klant een aanbod of offerte niet binnen de geldende termijn, dan vervalt het aanbod of de offerte.
4. Aanbiedingen en offertes gelden niet voor nabestellingen, tenzij Pluk Support Services en de Klant dit schriftelijk afspreken.

Artikel 4 - Aanvaarding

1. Bij aanvaarding van een vrijblijvende offerte of aanbieding, mag Pluk Support Services de offerte of het aanbod alsnog binnen 3 dagen na ontvangst van de aanvaarding intrekken, zonder dat de Klant hieraan enige rechten kan ontleen.
2. Mondelinge aanvaarding van de Klant verbindt Pluk Support Services slechts, nadat de Klant deze schriftelijk of elektronisch heeft bevestigd.

Artikel 5 - Prijzen

1. Pluk Support Services hanteert prijzen in euro's, exclusief btw en exclusief eventuele overige kosten zoals administratie- of verzendkosten, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.
2. Pluk Support Services mag de prijzen van zijn diensten en producten op zijn website en in andere uitingen altijd wijzigen.
3. Verhogingen van de kostprijzen van producten of onderdelen daarvan, die Pluk Support Services niet kon voorzien ten tijde van het doen van de aanbieding of het tot stand komen van de overeenkomst, kunnen aanleiding geven tot prijsverhogingen.
4. De consument mag de overeenkomst ongedaan maken vanwege een prijsverhoging in lid 3, tenzij de verhoging het gevolg is van een wettelijke regeling.
5. Pluk Support Services stelt de prijs van de dienstverlening vast op basis van de werkelijk bestede uren.
6. De prijs wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Pluk Support Services, geldend voor de periode waarin hij de werkzaamheden verricht, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.
7. Wanneer Pluk Support Services en de Klant voor een dienst een totaalbedrag afspreken, is dit altijd een richtprijs, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.
8. Pluk Support Services mag tot 10% van de richtprijs afwijken.

9. Pluk Support Services moet de Klant tijdig laten weten waarom een hogere prijs gerechtvaardigd is, wanneer de richtprijs meer dan 10% hoger uit gaat vallen.
10. De Klant mag het deel van de opdracht dat boven de richtprijs (vermeerderd met 10%) uitkomt laten vervallen, wanneer de richtprijs meer dan 10% hoger uit gaat vallen.
11. Pluk Support Services zal prijsaanpassingen meedelen aan de Klant voorafgaand aan de ingang ervan.
12. De consument mag de overeenkomst met Pluk Support Services opzeggen wanneer hij het niet eens is met de prijsverhoging.

Artikel 6 - Betalingen en betalingstermijn

1. De Klant rekent producten direct af.
2. Pluk Support Services mag bij het aangaan van de overeenkomst voor een dienst een aanbetaling tot 50% van het afgesproken bedrag verlangen.
3. De Klant moet declaraties binnen 14 dagen na factuurdatum aan Pluk Support Services betalen, tenzij anders is afgesproken of op de factuur een andere betaaltermijn staat.
4. De genoemde betalingstermijnen zijn fatale betalingstermijnen. Wanneer de Klant het bedrag niet uiterlijk op de laatste dag van de betalingstermijn heeft betaald, is hij dus automatisch in verzuim en in gebreke, zonder dat Pluk Support Services de Klant een aanmaning hoeft te sturen of in gebreke hoeft te stellen.
5. Pluk Support Services mag een levering afhankelijk stellen van onmiddellijke betaling of een zekerheidstelling eisen voor het totale bedrag van de dienst.

Artikel 7 - Recht van reclame

1. Wanneer de Klant in verzuim is, mag Pluk Support Services het recht van reclame invoeren ten aanzien van de onbetaalde aan de Klant geleverde producten.
2. Pluk Support Services maakt gebruik van zijn recht van reclame door een schriftelijke of elektronische mededeling aan de Klant.
3. Zodra de Klant op de hoogte is gesteld van het invoeren recht van reclame, moet de Klant de betreffende producten onmiddellijk retourneren aan Pluk Support Services, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.
4. De Klant betaalt de kosten voor het terughalen of -brengen van de producten in lid 3.

Artikel 8 - Opschortingsrecht

1. De Klant doet hierbij afstand van het recht om de nakoming van enige uit deze overeenkomst voortvloeiende verbintenis op te schorten.

Artikel 9 - Retentierecht

1. Pluk Support Services kan gebruikmaken van zijn retentierecht en in dat geval producten van de Klant bij zich houden, totdat de Klant alle nog openstaande rekeningen van Pluk Support Services heeft betaald, tenzij de Klant voor die kosten voldoende zekerheid heeft gesteld.
2. Het retentierecht geldt ook op grond van eerdere overeenkomsten waardoor de Klant nog geld moet betalen aan Pluk Support Services.
3. Pluk Support Services is niet aansprakelijk voor eventuele schade die de Klant lijdt vanwege het gebruik van zijn retentierecht.

Artikel 10 - Verrekening

1. De Klant doet afstand van zijn recht om een schuld aan Pluk Support Services te verrekenen met een vordering op Pluk Support Services.

Artikel 11 - Eigendomsvoorbehoud

1. Pluk Support Services blijft eigenaar van alle geleverde producten totdat de Klant alle openstaande facturen van Pluk Support Services met betrekking tot een onderliggende overeenkomst heeft betaald, inclusief vorderingen vanwege het tekortschieten in de nakoming.
2. Tot die tijd in lid 1 kan Pluk Support Services gebruikmaken van zijn eigendomsvoorbehoud en de zaken terugnemen.
3. Voordat het eigendom is overgegaan op de Klant, mag de Klant de producten niet verpanden, verkopen, vervreemden of op een andere manier bezwaren.
4. Wanneer Pluk Support Services gebruik maakt van zijn eigendomsvoorbehoud, dan wordt daarmee de overeenkomst ongedaan gemaakt en mag Pluk Support Services van de Klant schadevergoeding, gedeelde winst en rente eisen.

Artikel 12 - Verzekering

1. De Klant moet de volgende zaken voldoende verzekeren en verzekerd houden tegen onder andere brand, ontploffings- en waterschade, en diefstal:
 - geleverde zaken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de onderliggende overeenkomst
 - zaken van Pluk Support Services die bij de Klant aanwezig zijn
 - zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd
2. De Klant geeft op eerste verzoek van Pluk Support Services de polis van deze verzekeringen ter inzage.

Artikel 13 - Bewaring

1. Wanneer de Klant bestelde producten pas later afneemt dan de afgesproken leveringsdatum, is het risico van een eventueel kwaliteitsverlies geheel voor de Klant.
2. Eventuele extra kosten als gevolg van voortijdige dan wel verlate afname van producten komen geheel voor rekening van de Klant.

Artikel 14 - Montage en of installatie

1. Hoewel Pluk Support Services zich inspant alle montage- en/of installatiewerkzaamheden zo goed mogelijk uit te voeren, draagt hij hiervoor geen enkele verantwoordelijkheid behalve in het geval van opzet of grove schuld.

Artikel 15 - Intrekking opdracht

1. Het staat opdrachtgever vrij om de opdracht aan dienstverlener op elk gewenst moment te beëindigen.
2. Wanneer opdrachtgever de opdracht intrekt, is opdrachtgever verplicht het verschuldigde loon en de gemaakte onkosten van dienstverlener te betalen.

Artikel 16 - Klachtplicht

1. Opdrachtgever is verplicht klachten over de verrichte werkzaamheden direct schriftelijk te melden aan dienstverlener. De klacht bevat een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat dienstverlener in staat is hierop adequaat te reageren.
2. Een klacht kan er in ieder geval niet toe leiden, dat dienstverlener gehouden kan worden om andere werkzaamheden te verrichten dan zijn overeengekomen.

Artikel 17 - Garantie

1. Wanneer de Klant en Pluk Support Services een overeenkomst met een dienstverlenend karakter zijn aangegaan, bevat deze voor Pluk Support Services enkel een inspanningsverplichting en dus geen resultaatsverplichting.
2. De garantie op producten geldt alleen voor defecten die zijn veroorzaakt door een ondeugdelijke fabricage of constructie of ondeugdelijk materiaal.

3. De garantie geldt niet:
 - in het geval van normale slijtage
 - voor schade ontstaan door ongevallen
 - voor schade ontstaan door aangebrachte wijzigingen aan het product
 - voor schade door nalatigheid of ondeskundig gebruik door de Klant
 - wanneer de oorzaak van het defect niet duidelijk kan worden vastgesteld
4. Het risico van verlies, beschadiging of diefstal van de producten die Pluk Support Services levert, gaat over op de Klant zodra deze juridisch of feitelijk worden geleverd, althans in de macht van de Klant komen of van een derde die het product voor de Klant in ontvangst neemt.

Artikel 18 - Uitvoering van de overeenkomst

1. Pluk Support Services voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en volgens de eisen van goed vakmanschap uit.
2. Pluk Support Services mag de afgesproken dienstverlening in zijn geheel of deels laten uitvoeren door anderen.
3. De uitvoering van de overeenkomst gebeurt in overleg en na een schriftelijk akkoord en betaling van een eventueel voorschot door de Klant.
4. De Klant moet ervoor zorgen dat Pluk Support Services op tijd kan beginnen aan de uitvoering van de overeenkomst.
5. Zorgt de Klant er niet voor dat Pluk Support Services tijdig kan beginnen, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van de Klant.

Artikel 19 - Informatieverstreking door de Klant

1. De Klant stelt alle informatie, gegevens en bescheiden die relevant zijn voor de correcte uitvoering van de overeenkomst tijdig en in gewenste vorm en op gewenste wijze beschikbaar aan Pluk Support Services.
2. De Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de ter beschikking gestelde informatie, gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de overeenkomst niet anders voortvloeit.
3. Wanneer en voor zover de Klant dit verzoekt, retourneert Pluk Support Services de betreffende bescheiden.
4. Stelt de Klant niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door Pluk Support Services redelijkerwijs verlangde informatie, gegevens of bescheiden beschikbaar en loopt de uitvoering van de overeenkomst hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en extra uren voor rekening van de Klant.

Artikel 20 - Duur overeenkomst dienst

1. De overeenkomst tussen Pluk Support Services en de Klant voor een dienst wordt aangegaan voor de duur van 1 jaar, tenzij uit de aard van de overeenkomst iets anders voortvloeit of schriftelijk iets anders is afgesproken.
2. Na afloop van de termijn in lid 1 wordt de overeenkomst stilzwijgend omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd, tenzij de Klant of Pluk Support Services de overeenkomst opzegt met een opzegtermijn van 2 maanden. Is de Klant een consument dan geldt een opzegtermijn van 1 maand.

Artikel 21 - Opzeggen dienst voor bepaalde tijd

1. De Klant kan een overeenkomst voor een dienst voor bepaalde tijd niet eerder dan na 1 jaar opzeggen.
2. Na afloop van de minimum looptijd van 1 jaar kan de Klant de overeenkomst in lid 1 opzeggen met een opzegtermijn van 2 maanden.
3. Na afloop van de minimum looptijd van 1 jaar kan een consument de overeenkomst in lid 1 opzeggen met een opzegtermijn van 1 maand.
4. Is de overeenkomst voor een dienst voor minder dan 1 jaar aangegaan, dan is de overeenkomst tussentijds niet opzegbaar.

Artikel 22 - Intellectueel eigendom

1. Pluk Support Services behoudt alle intellectuele eigendomsrechten op alle ontwerpen, tekeningen, geschriften, dragers met gegevens of andere informatie, offertes, afbeeldingen, schetsen, modellen en maquettes, tenzij anders is afgesproken.
2. De Klant mag de intellectuele eigendomsrechten in lid 1 niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Pluk Support Services aan anderen tonen, ter beschikking stellen of op een andere manier gebruiken.

Artikel 23 - Geheimhouding

1. De Klant houdt iedere informatie, in welke vorm dan ook, die hij van Pluk Support Services ontvangt geheim.
2. Hetzelfde geldt voor alle andere informatie betreffende Pluk Support Services waarvan de Klant weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat deze geheim of vertrouwelijk is, dan wel waarvan hij kan verwachten dat verspreiding ervan Pluk Support Services schade kan berokkenen.
3. De Klant neemt alle nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat hij de informatie in lid 1 en 2 geheimhoudt.
4. De in dit artikel omschreven geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie:
 - die al openbaar was voordat de Klant deze informatie vernam of die later openbaar is geworden zonder dat dit het gevolg was van een schending van de geheimhoudingsplicht van de Klant
 - die door de Klant openbaar gemaakt wordt op grond van een wettelijke plicht
5. De in dit artikel omschreven geheimhoudingsplicht geldt voor de duur van de onderliggende overeenkomst en voor een periode van 3 jaar na afloop daarvan.

Artikel 24 - Boetebeding

1. Wanneer de Klant het artikel over geheimhouding of intellectueel eigendom overtreedt, dan moet hij aan Pluk Support Services voor elke overtreding een onmiddellijk opeisbare boete betalen.
2. Is de Klant een consument dan bedraagt de boete in lid 1: € 1.000.
3. Is de Klant geen consument dan bedraagt de boete in lid 1: € 5.000
4. Daarnaast moet de Klant een bedrag van 5% van toepasselijke bedrag in lid 2 of 3 betalen voor elke dag dat die overtreding voortduurt.
5. De Klant moet de boete in lid 1 betalen zonder dat een ingebrekestelling of gerechtelijke procedure nodig is. Ook hoeft er geen sprake te zijn van schade.
6. Pluk Support Services mag naast de boete in lid 1 ook een schadevergoeding eisen van de Klant.

Artikel 25 - Vrijwaring

1. De Klant vrijwaart Pluk Support Services tegen alle aanspraken van anderen die verband houden met de door Pluk Support Services geleverde producten en/of diensten.

Artikel 26 - Klachten

1. De Klant moet een door Pluk Support Services geleverd product of verleende dienst zo snel mogelijk onderzoeken op eventuele tekortkomingen.
2. Beantwoordt een geleverd product of verleende dienst niet aan dat wat de Klant redelijkerwijs mocht verwachten, dan moet de Klant Pluk Support Services daarvan op de hoogte te stellen binnen 1 maand na het vaststellen van de tekortkoming.
3. Een consument moet uiterlijk binnen 2 maanden na het vaststellen van de tekortkoming Pluk Support Services hiervan op de hoogte stellen.
4. De Klant geeft daarbij een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekort-koming, zodat Pluk Support Services hierop gepast kan reageren.
5. De Klant moet aantonen dat de klacht betrekking heeft op een overeenkomst tussen de Klant en Pluk Support Services.
6. Wanneer een klacht gaat over lopende werkzaamheden, dan kan de Klant niet eisen dat Pluk Support Services andere werkzaamheden gaat verrichten dan is afgesproken.

Artikel 27 - Ingebrekestelling

1. De Klant moet een eventuele ingebrekestelling schriftelijk kenbaar maken aan Pluk Support Services.
2. De Klant is ervoor verantwoordelijk dat zijn ingebrekestelling Pluk Support Services ook daadwerkelijk op tijd bereikt.

Artikel 28 - Aansprakelijkheid Klant

1. Wanneer Pluk Support Services een overeenkomst aangaat met meerdere Klanten, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de afspraken in die overeenkomst.

Artikel 29 - Aansprakelijkheid Pluk Support Services

1. Pluk Support Services is alleen aansprakelijk voor schade die de Klant lijdt wanneer die schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid.
2. Wanneer Pluk Support Services aansprakelijk is voor schade, dan geldt dat alleen voor directe schade die verband houdt met de uitvoering van een onderliggende overeenkomst.
3. Pluk Support Services is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst of schade aan derden.
4. Wanneer Pluk Support Services aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door een gesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald. Is er geen verzekering gesloten of wordt geen schadebedrag uitgekeerd, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het (gedeelte van het) factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
5. Alle afbeeldingen, foto's, kleuren, tekeningen, omschrijvingen op de website of in een catalogus zijn slechts indicatief en kunnen niet leiden tot enige vergoeding, ontbinding of opschorting.

Artikel 30 - Vervaltermijn

1. Elk recht van de Klant op schadevergoeding van Pluk Support Services vervalt 12 maanden na de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid direct of indirect voortvloeit. Hiermee wordt niet uitgesloten het bepaalde in artikel 6: 89 BW.

Artikel 31 - Ontbinding

1. De Klant mag de overeenkomst ongedaan maken wanneer Pluk Support Services toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, tenzij deze tekortkoming de ontbinding niet rechtvaardigt vanwege haar bijzondere aard of geringe betekenis.
2. Is de nakoming van de verplichtingen door Pluk Support Services nog mogelijk, dan kan ontbinding pas plaatsvinden nadat Pluk Support Services in verzuim is.
3. Pluk Support Services mag de overeenkomst met de Klant ongedaan maken, wanneer de Klant zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet volledig of niet tijdig nakomt, dan wel wanneer Pluk Support Services kennis heeft genomen van omstandigheden die hem goede grond geven om aan te nemen dat de Klant zijn verplichtingen niet zal nakomen.

Artikel 32 - Overmacht

1. In aanvulling op artikel 6:75 BW geldt dat een tekortkoming van Pluk Support Services door de Klant niet aan Pluk Support Services kan worden toegerekend wanneer er sprake is van overmacht.
2. Onder de overmachtsituatie in lid 1 valt onder meer ook:
 - een noodtoestand zoals een burgeroorlog of natuurramp
 - wanprestatie of overmacht van toeleveranciers, bezorgers of anderen
 - stroom-, elektriciteits- internet-, computer- of telecomstoringen
 - computer-virussen
 - stakingen
 - overheidsmaatregelen

- vervoersproblemen
 - slechte weersomstandigheden
 - werkonderbrekingen
3. Wanneer zich een overmachtsituatie voordoet waardoor Pluk Support Services 1 of meer verplichtingen naar de Klant niet kan nakomen, dan worden die verplichtingen opgeschort totdat Pluk Support Services kan nakomen.
 4. Vanaf het moment dat een overmachtsituatie ten minste 30 kalenderdagen heeft geduurd, mogen zowel de Klant als Pluk Support Services de overeenkomst schriftelijk in zijn geheel of deels ongedaan maken.
 5. Pluk Support Services hoeft in een overmachtsituatie geen vergoeding aan de Klant te betalen, ook niet wanneer Pluk Support Services hiervan voordeel heeft.

Artikel 33 - Wijziging overeenkomst

1. Wanneer het voor de uitvoering ervan nodig is om een gesloten overeenkomst te wijzigen, kunnen de Klant en Pluk Support Services de overeenkomst aanpassen.

Artikel 34 - Wijziging algemene voorwaarden

1. Pluk Support Services mag deze algemene voorwaarden wijzigen.
2. Wijzigingen van ondergeschikt belang mag Pluk Support Services altijd doorvoeren.
3. Ingrijpende wijzigingen zal Pluk Support Services zoveel mogelijk vooraf met de Klant bespreken.
4. Een consument mag bij een ingrijpende wijziging van de algemene voorwaarden de onderliggende overeenkomst opzeggen.

Artikel 35 - Overgang van rechten

1. De Klant kan geen rechten uit een overeenkomst met Pluk Support Services aan anderen overdragen zonder schriftelijke toestemming van Pluk Support Services.
2. Deze bepaling geldt als een beding met goederenrechtelijke werking zoals in artikel 3:83 lid 2 BW.

Artikel 36 - Gevolgen nietigheid of vernietigbaarheid

1. Wanneer 1 of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijken, dan heeft dit geen invloed op de overige bepalingen van deze voorwaarden.
2. Een bepaling die nietig of vernietigbaar is, wordt in dat geval vervangen door een bepaling die het dichtst in de buurt komt van wat Pluk Support Services bij het opstellen van de voorwaarden op dat punt voor ogen had.

Artikel 37 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op deze algemene voorwaarden en iedere onderliggende overeenkomst tussen de Klant en Pluk Support Services is Nederlands recht van toepassing.
2. De rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van Pluk Support Services is exclusief bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen tussen de Klant en Pluk Support Services, tenzij de wet iets anders bepaalt.

Opgesteld op 01 december 2024.