

ALGEMENE VOORWAARDEN PRODUCTEN EN DIENSTEN VAN MKB
SERVICEDESK B.V.

Artikel 1. - Indeling, definities

1. Deze voorwaarden geven de algemene bepalingen weer van overeenkomsten van MKB Servicedesk voor het verrichten van diensten en het afnemen van producten. Zij zijn derhalve ook van toepassing op basis waarvan een cliënt met MKB Servicedesk een overeenkomst sluit om tegen een vast bedrag gebruik te kunnen maken van de diensten en/of producten van MKB Servicedesk.

2. Inhoud:

1. Indeling, definities
2. Toepasselijkheid
3. Totstandkoming overeenkomst
4. Uitvoering van de dienstverlening
5. Overmacht
6. Prijs
7. Betaling
8. Aansprakelijkheid
9. Duur en opzegging
10. Ontbinding
11. Gegevensverwerking
12. Toepasselijk recht en geschillen

3. In het hierna volgende wordt verstaan onder:

1. *MKB Servicedesk*: de besloten vennootschap MKB Servicedesk B.V. i.o., kantoorhoudende te Radonweg 7, 3542 AN, Utrecht.
2. *Diensten*: de prestaties, uitsluitend aan te wenden voor de eigen bedrijfsvoering en niet voor, al dan niet, bedrijfsmatige toepassing voor, of ten behoeve van, derden, waartoe MKB Servicedesk zich verbonden heeft. De diensten bestaan onder meer uit het organiseren van antwoorden op ondernemersvragen, doorverwijzing naar kennisleveranciers (leads), het leveren van informatie, MKB chatservice

en alle overige diensten en producten die geleverd worden vanuit MKB Servicedesk, die zijn c.q. worden geleverd of ter beschikking gesteld door MKB Servicedesk aan Cliënt, c.q. beoogd zijn om te worden geleverd of ter beschikking gesteld door MKB Servicedesk aan Cliënt, onder meer krachtens overeenkomst van koop en/of opdracht, alsmede de werkzaamheden, die MKB Servicedesk voor Cliënt verricht en/of zal verrichten, c.q. beoogd wordt te verrichten voor een variabel bedrag;

3. *Cliënt*: de natuurlijke persoon en/of rechtspersoon die mondeling of schriftelijk, of via de website van de MKB Servicedesk of als geregistreerd gebruiker op MijnMKB, danwel op enige andere wijze te kennen heeft gegeven gebruik te willen maken van de door de MKB Servicedesk aangeboden diensten en producten, al dan niet in de vorm van een duurovereenkomst;

4. *Website*: de homepage, bestand en/of bestanden met informatie in stand gehouden door c.q. voor de MKB Servicedesk op het internet; thans bekend onder de URL www.mkb servicedesk.nl of www.mijnmkb.nl;

5. *Consument*: natuurlijke persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;

Artikel 2. - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten alsmede op de na aanbidding tot stand gekomen overeenkomsten en/of rechtshandelingen van MKB Servicedesk terzake diensten aan of voor Cliënt ongeacht de woon- of vestigingsplaats(en) van de bij die overeenkomst betrokken partijen en ook ongeacht de plaats waar die overeenkomst tot stand is gekomen danwel ten uitvoer dient te worden gelegd, tenzij anders vermeld.

2. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. Afwijkingen gelden alsdan uitsluitend voor de overeenkomst waarbij die afwijking is overeengekomen.

3. Indien de algemene voorwaarden eenmaal van toepassing zijn, zijn zij ook zonder nadere verklaring van toepassing op nieuwe overeenkomsten tussen partijen, tenzij dit uitdrukkelijk is uitgesloten, en op alle buitencontractuele relaties tussen partijen. Indien deze voorwaarden te zijner tijd worden aangepast, maar hun zakelijke inhoud over het geheel genomen niet wijzigt, dan zijn de nieuwe gewijzigde voorwaarden alsdan in plaats van de onderhavige voorwaarden van toepassing.

4. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- en/of andere voorwaarden van Cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

5. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, dan zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen MKB Servicedesk en Cliënt gelden in plaats daarvan bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen. Partijen zullen voor zover gewenst overleggen over de precieze bewoordingen van deze nieuwe bepalingen.

6. Cliënt geeft MKB Servicedesk bij voorbaat toestemming de overeenkomst over te dragen aan een gelieerde maatschappij of andere derden.

7. De bedingen in deze algemene voorwaarden aangaande verplichtingen en aansprakelijkheid van MKB Servicedesk worden mede gemaakt voor derden, welke door of voor MKB Servicedesk in de relatie met Cliënt worden ingezet. Deze derden kunnen ter afwering van hun aansprakelijkheid een direct beroep op deze voorwaarden doen tegenover Cliënt. Artikel 7:404 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Beperkingen van aansprakelijkheid welke gerelateerd zijn aan bedragen gelden voor de totale aansprakelijkheid van MKB Servicedesk en van de door haar ingeschakelde derden tezamen, en cumuleren niet per aangesproken partij.

Artikel 3. - Totstandkoming overeenkomst

1. Alle offertes, prijzen en aanbiedingen van MKB Servicedesk zijn vrijblijvend, tenzij hierin schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.

2. De Website van MKB Servicedesk geldt als een openbaar aanbod tot het aangaan van een overeenkomst. Een ieder die de Website van de MKB Servicedesk bezoekt en informatie welke door middel van de Website beschikbaar is of kan worden, tot zich neemt, gaat hierdoor een overeenkomst aan met MKB Servicedesk en gaat akkoord met deze algemene voorwaarden. Dit geldt alleen niet, indien hij de Website van MKB Servicedesk onverwijld na het benaderen daarvan verlaat zonder de aldaar beschikbaar gestelde informatie tot zich te nemen.

3. De (elektronische)administratie van MKB Servicedesk geldt, behoudens tegenbewijs, als bewijs van totstandgekomen overeenkomst of overeenkomsten met Cliënt.

Artikel 4. - Uitvoering van de dienstverlening

1. MKB Servicedesk zal zich inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren. Dienstverlening door MKB Servicedesk richt zich uitdrukkelijk alleen tot Cliënt van MKB Servicedesk en niet tot bij Cliënt betrokken derden. MKB Servicedesk staat evenwel niet in voor het bereiken van door Cliënt beoogd resultaat.

2. Cliënt is gehouden alle door MKB Servicedesk verlangde gegevens en informatie te verstrekken. Daarnaast is Cliënt gehouden alle overige feiten en omstandigheden die van belang kunnen zijn voor de correcte uitvoering van de overeenkomst te verstrekken aan MKB Servicedesk.

3. MKB Servicedesk staat niet in voor de juistheid en volledigheid van de door Cliënt aan MKB Servicedesk verstrekte gegevens en aanvaardt hiervoor geen enkele aansprakelijkheid, terwijl het verstrekken van onjuiste en/of onvolledige gegevens door Cliënt (ook al zijn deze volledig te goeder trouw verstrekt) MKB Servicedesk aanleiding kan geven de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen. MKB Servicedesk zal wegens deze beëindiging nimmer tot schadevergoeding zijn gehouden.

4. Indien Cliënt constateert of redelijkerwijs kan constateren dat MKB Servicedesk in de uitvoering van de dienstverlening is tekortgeschoten dient hij dit onverwijld, maar uiterlijk binnen 30 dagen aan MKB Servicedesk schriftelijk gemotiveerd kenbaar te maken. MKB Servicedesk zal in voorkomende gevallen door Cliënt een redelijke termijn worden gegund om, indien mogelijk, het gebrek te herstellen. De kosten hiervan zijn voor rekening van Cliënt tenzij sprake is van aansprakelijkheid van MKB Servicedesk zoals bedoeld hieronder in de bepaling "Aansprakelijkheid".

Artikel 5. - Overmacht

1. MKB Servicedesk is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe geheel of gedeeltelijk verhinderd of bemoeilijkt is, al dan niet tijdelijk, als gevolg van een omstandigheid, die niet is te wijten aan verwijtbare schuld. Hieronder wordt mede verstaan een als in de vorige zin bedoelde niet-verwijtbare tekortkoming van toeleveranciers van MKB Servicedesk en of derden die MKB Servicedesk voor de uitvoering van de overeenkomst inschakelt.

2. In geval van overmacht aan de zijde van de MKB Servicedesk worden haar verplichtingen opgeschort. Wanneer de overmachtsituatie van MKB Servicedesk langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt dan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel 6. - Prijs

1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd, tenzij anders vermeld.

2. MKB Servicedesk is in alle gevallen gerechtigd de overeengekomen prijzen en/of tarieven door middel van een schriftelijke kennisgeving aan

Cliënt aan te passen voor diensten die, volgens de desbetreffende planning c.q. volgens de overeenkomst, zullen worden geleverd of ter beschikking worden gesteld.

3. Indien Cliënt niet akkoord wenst te gaan met een door MKB Servicedesk kenbaar gemaakte aanpassing van prijzen en/of tarieven als bedoeld in lid 2 of 3 van dit artikel, dan is Cliënt gerechtigd binnen zeven werkdagen na de in die leden bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de in de kennisgeving van MKB Servicedesk genoemde datum waarop prijs- en/of tariefsaanpassing in werking zou treden.

Artikel 7. - Betaling

1. Betaling geschiedt in beginsel per automatische incasso, tenzij anders is overeengekomen. MKB Servicedesk is gerechtigd, na verkregen (telefonische) toestemming van Cliënt, aan Cliënt gefactureerde bedragen middels een automatische incasso ten laste van de bankrekening van Cliënt te laten uitvoeren. Cliënt is gerechtigd binnen een termijn van 1 maand na afschrijving middels automatische incasso van bedoelde bedragen deze overschrijving ongedaan te maken. Voorafgaand aan deze ongedaan making zal Cliënt in overleg treden met de MKB Servicedesk.

2. Is er sprake van een factuur dan zal Cliënt binnen veertien dagen na factuurdatum het factuurbedrag betalen, tenzij specifieke condities zijn overeengekomen.

3. Indien de MKB Servicedesk de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn heeft ontvangen, dan zal Cliënt, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag rente verschuldigd zijn naar een percentage van 1,5% (anderhalf procent) per maand of deel van een maand, welke aan het begin van de volgende maand bij de vordering wordt geteld om rente op te brengen. Indien Cliënt na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, dan kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval Cliënt naast het aldan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en/of gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins.

Artikel 8. - Aansprakelijkheid

1. MKB Servicedesk is niet aansprakelijk voor schade die Cliënt lijdt door tekortkomingen van MKB Servicedesk en/of diens (niet-)ondergeschikte hulppersonen bij uitvoering van enige tussen partijen gesloten overeenkomst, tenzij de schade het directe gevolg is van opzet of grove schuld aan de zijde van MKB Servicedesk.

2. MKB Servicedesk is evenwel niet aansprakelijk voor:

I. bij Cliënt of derden ontstane schade die het gevolg is van de verstrekking van onjuiste en/of onvolledige gegevens en/of informatie door Cliënt aan MKB Servicedesk of anderszins het gevolg is van een handelen en/of nalaten van Cliënt; en

II. bij Cliënt of derden ontstane schade die het gevolg is van handelen en/of nalaten van door MKB Servicedesk ingeschakelde (niet-)ondergeschikte hulppersonen en of andere derden.

3. In alle gevallen is de aansprakelijkheid van MKB Servicedesk en de door MKB Servicedesk ingeschakelde derden voor door Cliënt geleden schade en hun totale vergoedingsplicht beperkt tot maximaal het bedrag van de voor de betreffende overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien die overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, dan wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar.

4. Aansprakelijkheid van MKB Servicedesk voor indirecte schade, daaronder begrepen doch niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

5. Cliënt is gehouden MKB Servicedesk schadeloos te houden en te vrijwaren voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomst tussen de MKB Servicedesk en de Cliënt, behoudens voor zover deze aanspraken het gevolg zijn van opzet of grove schuld van MKB Servicedesk.

6. Indien de MKB Servicedesk ter afwering van haar aansprakelijkheid voor een gedraging van een haar (niet-)ondergeschikte hulppersoon aan een overeenkomst een verweermiddel kan ontlenen, dan kan ook de (niet-) ondergeschikte hulppersoon indien hij op grond van deze gedraging door Cliënt wordt aangesproken, dit verweermiddel inroepen, als ware hijzelf bij de overeenkomst partij.

7. Een grond, die aanleiding zou kunnen zijn tot een vordering tot schadevergoeding, dient uiterlijk binnen 1 (één) maand nadat Cliënt de schade heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken bij MKB Servicedesk schriftelijk te zijn ingediend bij gebreke waarvan het recht op schadevergoeding vervalst.

8. De Cliënt vrijwaart MKB Servicedesk voor alle rechtsvorderingen van derden, alsmede schaden, boeten, kosten en renten, welke verband houden met zaken, rechten, informatie, die de Cliënt aan MKB Servicedesk verschaft en/of beschikbaar heeft gehouden.

Artikel 10. - Ontbinding

1. Cliënt heeft slechts de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst indien MKB Servicedesk, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst en krachtens de overeenkomst aansprakelijk zou zijn.
2. Indien de MKB Servicedesk aansprakelijk is jegens Cliënt en/of tot nakoming gehouden, is MKB Servicedesk, voor zover nakoming nog mogelijk is, alleen gehouden tot nakoming, indien dit naar haar redelijk oordeel van haar gevergd kan worden. Indien MKB Servicedesk tekortschiet en naar haar redelijk oordeel nakoming niet van haar gevergd kan worden, kan zij de overeenkomst ontbinden. MKB Servicedesk zal wegens deze ontbinding nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
3. MKB Servicedesk kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien Cliënt - al dan niet voorlopige - surseance van betaling aanvraagt of verkrijgt, indien Cliënt in staat van faillissement wordt verklaard of anderszins insolvent raakt of indien de onderneming van Cliënt wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. MKB Servicedesk zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
4. Bedragen die MKB Servicedesk heeft gefactureerd of zal factureren in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

Artikel 11.- Gegevensverwerking

1. MKB Servicedesk legt de persoonsgegevens die worden verstrekt door de Cliënt, mede door het gebruik van de dienstverlening door Cliënt, vast voor het uitvoeren van de gesloten overeenkomst en om u op de hoogte te houden van interessante aanbiedingen van onze producten en diensten en van producten en diensten van zorgvuldig geselecteerde bedrijven. Hierbij tracht MKB Servicedesk rekening te houden met uw persoonlijke voorkeuren. Voorts kunnen (NAW-)gegevens, voor het toesturen van informatie, worden verstrekt aan zorgvuldig geselecteerde derden. Indien u geen prijsstelt op informatie dan kunt u contact opnemen met de MKB Servicedesk. Meer informatie omtrent gegevensverwerking is te vinden in het privacy statement van de MKB Servicedesk.

Artikel 12. - Toepasselijk recht en geschillen

1. De overeenkomsten tussen MKB Servicedesk en Cliënt worden beheerst door Nederlands recht.
2. De geschillen welke tussen MKB Servicedesk en Cliënt mochten ontstaan naar aanleiding van een door MKB Servicedesk met Cliënt gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de uit hoofde des geschils bevoegde rechter te Utrecht.

MKB Servicedesk B.V. – MKB Servicedesk, Radonweg 7, 3542 AN, Utrecht
Telefoonnummer 0900-6456652, Faxnummer 084-2280691,
info@mkbservicedesk.nl, www.mkbservicedesk.nl, www.mijnmkb.nl (laatst
gewijzigd op, 06-11-2012)