

Algemene Voorwaarden ktc B.V.

Artikel 1: Algemene bepalingen

Lid 1: Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere Overeenkomst die Leverancier aangaat met Klanten.

Lid 2: Onder Leverancier wordt verstaan; ktc B.V.

Lid 3: Onder Klant wordt verstaan; iedere onderneming die gebruik maakt van de diensten van ktc.

Lid 4: Onder Toeleverancier wordt verstaan; iedere onderneming en iedere zelfstandig ondernemer die door Leverancier wordt ingeroepen, om assistentie te verlenen of uitvoering te geven aan werkzaamheden ten behoeve van de Overeenkomst met de Klant, alsmede programmatuur van derden die door Leverancier wordt ingezet.

Lid 5: Onder Hulppersoon wordt verstaan; eenieder die, al dan niet op voordracht van Leverancier, echter steeds op afroep van Klant, assistentie verleent of uitvoering geeft aan werkzaamheden ten behoeve van de Overeenkomst tussen Leverancier en Klant.

Lid 6: Onder Overeenkomst wordt verstaan; het geheel van schriftelijk vastgelegde afspraken die Leverancier en Klant met elkaar aangaan, ten behoeve van een opdracht die Leverancier uitvoert voor Klant.

Lid 7: Overeenkomst belet niet, dat er ook separate nevenovereenkomsten kunnen bestaan tussen Leverancier en Klant, teneinde aspecten van de Overeenkomst nader in te vullen.

Artikel 2: Algemeen; Aanbiedingen/Offerten

Lid 1: Alle aanbiedingen/offerten van Leverancier zijn volledig vrijblijvend. Het staat de Klant vrij dit aanbod te weigeren of te aanvaarden. Aan deze aanbiedingen/offerten kunnen geen rechten of verplichtingen worden ontleend.

Lid 2: De prijzen in aanbiedingen/offerten zijn richtlijnen. De uiteindelijk te betalen bedragen kunnen afwijken van gedane aanbiedingen/offerten, tenzij Klant en Leverancier schriftelijk en uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

Lid 3: Alle bedragen die in aanbiedingen of offerten zijn gegeven, zijn exclusief Belasting op de Toegevoegde Waarde.

Lid 4: Klant is zelf verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens die hij aan Leverancier heeft verstrekt, waarop Leverancier zijn aanbieding/offerte heeft gebaseerd.

Artikel 3: Algemeen; Prijs en betaling

Lid 1a: Betalingen worden steeds maandelijks gefactureerd, met een betalingstermijn van 30 dagen.

Lid 1b: Van bovenstaande kan slechts worden afgeweken, indien dit uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen in Overeenkomst of in een separate betalingsovereenkomst.

Lid 2: Alle prijzen zijn weergegeven in Euro's en alle rekeningen zullen ook in Euro's worden voldaan.

Lid 3: Alle prijzen zijn weergegeven exclusief Belasting op de Toegevoegde Waarde.

Lid 4: Indien Klant uit meerdere entiteiten bestaat, welke zich tezamen aan de Overeenkomst met Leverancier hebben gecommiteerd, zijn alle entiteiten afzonderlijk hoofdelijk verplicht tot nakoming van de Overeenkomst.

Lid 5: Indien Klant de verschuldigde bedragen niet, of niet tijdig voldoet, zal er wettelijke rente worden berekend. Hiervoor is geen aanmaning of ingebrekestelling vereist.

Lid 6: Indien Klant na twee aanmaningen in gebreke blijft, is Leverancier bevoegd de vordering uit handen te geven. Alle bijkomende kosten zullen voor rekening van Klant zijn.

Artikel 4: Algemeen; Duur van de overeenkomst

Lid 1: Indien de overeenkomst een duurovereenkomst betreft, duurt deze voor de in de Overeenkomst afgesproken tijdsspanne.

Lid 2: 'time is of the essence'-clausules en de daarin opgenomen boetebedingen of verminderingen in de betalingsverplichtingen zijn slechts van toepassing, indien zij expliciet op voorschrift van Klant zijn opgenomen in de Overeenkomst.

Artikel 5: Algemeen; Hulppersonen & Toeleveranciers

Lid 1: Leverancier is te allen tijde gerechtigd Toeleveranciers in te huren ter ondersteuning in de uitvoering van de Overeenkomst.

Lid 2: Klant is te allen tijde gerechtigd Hulppersonen in te huren ter ondersteuning in de uitvoering van de Overeenkomst.

Lid 3: Klant en Leverancier zullen elkaar ervan verwittigen, dat ze Hulppersonen/ Toeleveranciers inhuren, alvorens deze daadwerkelijk te werk worden gesteld binnen de Overeenkomst.

Lid 4: Klant en Leverancier zijn te allen tijde gerechtigd door hen ingehuurd Hulppersonen/Toeleveranciers terug te trekken. Zij zullen elkaar in een dergelijk geval zo spoedig mogelijk daarvan op de hoogte stellen.

Artikel 6: Algemeen; Vertrouwelijkheid

Lid 1: Leverancier is zich ervan bewust, dat informatie van de Klant gevoelig en zelfs vertrouwelijk kan zijn en gaat daar ook als zodanig mee om.

Lid 2: Klant is zich ervan bewust, dat informatie over Leverancier, alsmede informatie over programmatuur van Leverancier, eveneens vertrouwelijk is en gaat hier ook als zodanig mee om.

Lid 3: Klant en Leverancier mogen beide verlangen, dat medewerkers, betrokken bij de besluitvorming over en de uitvoering van de Overeenkomst, een separate geheimhoudingsverklaring ondertekenen.

Artikel 7: Algemeen; Gegevensverwerking

Lid 1: Indien relevant voor de Overeenkomst, stelt Klant Leverancier op de hoogte van de wijze waarop Klant haar wettelijke verplichtingen nakomt ten aanzien van (de verwerking van) persoonsgegevens van klanten en/of eigen medewerkers.

Lid 2: Met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, zoals bedoeld in artikel 1 van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en bijzondere wetgeving, verhoudt Leverancier zich tot Klant als een bewerker tot een verantwoordelijke.

Lid 3: Klant garandeert Leverancier, dat gegevensverwerkingen steeds in overeenstemming met de wet zijn.

Lid 4: Klant vrijwaart Leverancier van enige aanspraak jegens Leverancier op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Lid 5: Leverancier probeert Klant gedurende de looptijd van Overeenkomst zoveel mogelijk te ondersteunen in diens nakoming van verplichtingen ten aanzien van de bescherming van persoonsgegevens. De hieraan verbonden kosten zijn voor rekening van Klant en derhalve niet inbegrepen bij vooraf overeengekomen betalingsverplichting.

Artikel 8: Algemeen; Eigendomsvoorbehoud

Lid 1: De door Leverancier opgeleverde adviezen, rapporten en verslagen, alsmede alle gegevensdragers en programmatuur die Leverancier oplevert, blijven het eigendom van Leverancier, totdat Klant zijn betalingsverplichting in zijn geheel heeft voldaan.

Lid 2: Leverancier behoudt zich het recht voor, om alle voor overdracht of levering bestemde documenten, rapporten, programmatuur en andere zaken onder zich te houden, totdat Klant zijn betalingsverplichting tot dan toe heeft voldaan.

Lid 3: Faillissement van Klant doet niets af aan hetgeen in dit artikel is opgenomen.

Artikel 9: Algemeen; Referenties

Leverancier zal er slechts van afzien Klant als referentie te gebruiken, indien dit expliciet is opgenomen in Overeenkomst.

Artikel 10: Algemeen; Non-exclusiviteit

Lid 1: Leverancier verbindt zich nimmer exclusief aan één Klant binnen een sector.

Lid 2: Van het vorige lid kan slechts worden afgeweken tegen vergoeding en mits expliciet en schriftelijk in Overeenkomst vermeld.

Lid 3: Leverancier spant zich ertoe in, dat verschillende Klanten binnen dezelfde sector verschillende contactpersonen hebben, welke geen contact met elkaar hebben over Klanten.

Artikel 11: Algemeen; Intellectuele Eigendom

Lid 1: Op alle producten en diensten die Leverancier levert, rust intellectueel eigendomsrecht.

Lid 2a: intellectuele eigendomsrechten zijn slecht overdraagbaar voor zover de Wet dit toestaat en indien Leverancier en Klant dit schriftelijk en uitdrukkelijk zijn overeengekomen.

Lid 2b: Overdracht van intellectuele eigendom belet Leverancier niet om geleverde producten voor andere doeleinden te hergebruiken of te exploiteren, in gewijzigde of ongewijzigde vorm.

Lid 2c: Onverlet het vorige, zal Leverancier er constant op toezien, dat bij hergebruik of exploitatie van voor Klant ontwikkelde producten de belangen van Klant steeds worden bewaakt en vertrouwelijke informatie niet wordt geopenbaard.

Lid 3a: Alle rechten van intellectuele Eigendom berusten uitsluitend bij Leverancier en indien van toepassing diens Toeleveranciers.

Lid 3b: Klant verkrijgt gebruiksrechten indien en voor zover dit in de overeenkomst is vastgelegd en voor zover dit bij wet mogelijk is.

Lid 3c: Aan de Klant toegekende gebruiksrechten zijn nimmer overdraagbaar, verpandbaar of anderszins te verplaatsen naar derden.

Lid 4: Klant zal tekenen van Intellectuele Eigendom van de Leverancier nimmer aanpassen of verwijderen.

Lid 5: Onverlet hetgeen is bepaald in het vorige lid, is Leverancier bevoegd tot het aanbrengen van beveiligingen, ter voorkoming van het verwijderen of bewerken van logo's, merktekens of andere symbolen die een Intellectuele Eigendom van Leverancier aangeven.

Artikel 12: Algemeen; Beveiliging

Lid 1.a Leverancier kan bij overeenkomst gerechtigd zijn te voorzien in een vorm van informatiebeveiliging.

Lid 1.b Deze informatiebeveiliging zal voldoen aan normen en standaarden, opgenomen in de overeenkomst.

Lid 1.c Leverancier garandeert niet, dat deze informatiebeveiliging te allen tijde feilloos functioneert.

Lid 1.d Onverlet de vorige bepaling zal de informatiebeveiliging waarin Leverancier voorziet steeds voldoen aan de laatste stand van de techniek.

Lid 2.a Codes en sleutels zijn te allen tijde vertrouwelijk. Leverancier en Klant zien er beide op toe, dat slechts daartoe bevoegde medewerkers toegang hebben tot deze codes en sleutels.

Lid 2.b Leverancier behoudt zich het recht voor om codes of sleutels te wijzigen.

Lid 3: Klant zorgt er te allen tijde voor, dat hij over adequate antivirus bescherming beschikt, in overeenstemming met de laatste stand van de techniek.

Artikel 13: Algemeen; Informatievoorziening

Lid 1: Opdat Leverancier zo goed mogelijk invulling kan geven aan de Overeenkomst, zal Klant gehoor geven aan ieder informatieverzoek dat Leverancier in het kader van Overeenkomst doet.

Lid 2: Klant is ervoor verantwoordelijk, dat alle informatie die het aan Leverancier overhandigt, correct is en beantwoordt aan de vragen van Leverancier.

Artikel 14: Algemeen; Medewerking

Lid 1: Klant verleent, waar nodig, alle medewerking die nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst. Dit houdt in, maar is niet beperkt tot, het voorzien in een werkruimte, deugdelijke apparatuur en indien wenselijk programmatuur.

Lid 2: Indien Klant wenst, dat Leverancier gebruik maakt van specifieke programmatuur, is Klant ervoor verantwoordelijk dat alle licenties en goedkeuringen op orde zijn.

Lid 2: Klant is ervoor verantwoordelijk, dat eigen medewerkers, betrokken bij uitvoering van de Overeenkomst, adequaat zijn opgeleid, getraind en geïnstrueerd voor de werkzaamheden die zij in het belang van het project verrichten.

Lid 3: Klant is ervoor verantwoordelijk dat Hulppersonen adequaat zijn opgeleid, getraind en geïnstrueerd voor de werkzaamheden, die zij gedurende de Overeenkomst verrichten.

Artikel 15: Algemeen; Sturing/contactpersonen

Klant en Leverancier zorgen ervoor dat de medewerkers, betrokken bij de uitvoering en besluitvorming van de Overeenkomst, ook de kennis en de bevoegdheid hebben om de beslissingen te nemen, die moeten worden genomen gedurende de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 16: Algemeen; Medewerkers

Medewerkers en stagiaires van Leverancier zijn uitdrukkelijk in dienst bij Leverancier. Leverancier draagt volle verantwoordelijkheid voor alle verzekeringen en belastingen, die deze relatie met zich meebrengt.

Artikel 17: Algemeen; Personeelwisselingen en overgang van personeel

Lid1: Leverancier is volledig bevoegd om personeel dat van haar zijde betrokken is bij de uitvoering van de overeenkomst, te vervangen voor andere medewerkers, gelijkwaardig in kennisniveau en overige vereiste kwaliteiten. Leverancier dient Klant zo spoedig mogelijk van dergelijke personeelwisselingen op de hoogte te stellen.

Lid 2: Klant en Leverancier vragen gedurende de loop van de Overeenkomst alsmede tot een jaar na afloop van de Overeenkomst schriftelijk om toestemming, eer men een werknemer of stagiair van de wederpartij overneemt.

Lid 3: Deze bepaling is onverminderd van toepassing op Hulppersonen van Klant ten aanzien van Leverancier, alsmede op Toeleveranciers van Leverancier ten aanzien van Klant.

Artikel 18: Algemeen; Meerwerk

Lid 1: Onder meerwerk wordt in dezen verstaan: alle mogelijke werkzaamheden, die geen verband houden met de Overeenkomst tussen Klant en Leverancier.

Lid 2: Leverancier is nimmer verplicht gehoor te geven aan verzoeken van de Klant om ook werkzaamheden te verrichten die geen verband houden met de Overeenkomst betreffende welke Leverancier en Klant de overeenkomst zijn aangegaan.

Lid 3: Leverancier is te allen tijde gerechtigd meerwerk separaat in rekening te brengen.

Lid 4: Leverancier is te allen tijde gerechtigd te verlangen dat voor meerwerk een separaat contract wordt aangegaan.

Artikel 19: Algemeen; Overmacht

Lid 1: Partijen zijn niet gehouden tot nakoming van de Overeenkomst, indien zij daarin zijn verhinderd door een overmachtssituatie.

Lid 2: Onder overmacht wordt mede, doch niet uitsluitend verstaan: Oorlog, overmachtssituaties vanuit Toeleveranciers, overmachtssituaties vanuit Hulppersonen, netwerkstoringen, stroomstoringen.

Lid 3: Indien een overmachtssituatie ten minste 60 dagen aanhoudt zijn partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden.

Artikel 20: Algemeen; Termijnen

Lid 1: Leverancier en Klant streven er beide naar in Overeenkomst gestelde termijnen te behalen.

Lid 2: Indien een termijn dreigt te worden gemist, treden Leverancier en Klant in overleg over de gevolgen en de vervolgstappen die daaruit voortvloeien.

Lid 3: Leverancier treedt slechts in verzuim wegens tijdsoverschrijding, als Klant hem daartoe schriftelijk in gebreke heeft gesteld, met stelling van een redelijke termijn, waarin kan worden hersteld.

Lid 4: Indien is overeengekomen, dat een Overeenkomst gefaseerd wordt uitgevoerd, mag Leverancier goedkeuring aan Klant vragen voor het geleverde werk in een fase, alvorens met de volgende fase te beginnen.

Lid 5: Leverancier is nimmer gehouden aan een uiterste termijn, als er wijzigingen plaatsvinden in de Overeenkomst aangaande omvang/inhoud (meerwerk, gewijzigde specificaties etc.) of in de aanpak (andere programmatuur etc.).

Artikel 21: Algemeen; Overdracht

Lid 1: Klant zal zijn rechten en plichten, voortkomende uit de Overeenkomst, nimmer verkopen, verpanden, overdragen of op andere wijze doen overgaan op een derde.

Lid 2: Leverancier heeft het recht de betalingsplicht van Klant aan een derde over te dragen.

Artikel 22: Advies & Consultancy; Uitvoering

Lid 1: Werkzaamheden worden uitgevoerd gedurende de gebruikelijke werktijden van Leverancier.

Lid 2: Leverancier zal zich nimmer verbinden aan een tijd of termijn, tenzij expliciet en schriftelijk anders is vermeld in Overeenkomst.

Lid 3: De bepalingen aangaande informatievoorziening en medewerking zijn onverminderd van toepassing op advies en consultancy-diensten.

Artikel 23: Advies & Consultancy; Aard

Lid 1: De adviezen en aanbevelingen die Leverancier doet, verplichten Klant nimmer tot het overnemen of opvolgen van deze adviezen.

Lid 2: Enig besluit tot het opvolgen danwel verwerpen van adviezen van Leverancier is geheel voor risico van de Klant.

Lid 3: Indien Klant Leverancier op enigerlei wijze aansprakelijk wil stellen voor gedane adviezen, zal Klant zelf bewijs moeten aanleveren, dat deze adviezen niet voldeden aan gemaakte afspraken, of niet van het niveau zijn, dat redelijkerwijs van Leverancier mocht worden verwacht.

Artikel 24: Advies & Consultancy; Rapportage

Lid 1: Leverancier rapporteert tussentijds aan Klant, op vooraf overeengekomen momenten en op vooraf overeengekomen wijze.

Lid 2: Leverancier zal de eindrapportage op vooraf overeengekomen wijze doen toekomen aan Klant.

Lid 3: Onverlet hetgeen partijen overeenkomen, zal Leverancier nimmer de harde garantie geven, dat rapportages ook op de afgesproken datum gereed zijn. Leverancier spant zich er echter steeds toe in, om de afgesproken rapportages op de afgesproken data te leveren.

Lid 4a: Alle rapportages en tussenrapportages blijven eigendom van Leverancier, tot het moment dat Klant volledig aan zijn betalingsverplichting heeft gedaan.

Lid 4b: Faillissement van Klant doet niets af aan deze bepaling.

Lid 5: Artikel 11 (Intellectuele Eigendom) is onverminderd van toepassing op alle rapportages en tussenrapportages van Leverancier.

Artikel 25: Opleiding; aanmelding & annulering

Lid 1: Onder opleiding wordt verstaan: iedere vorm van training, aangeboden/gefaciliteerd door Leverancier.

Lid 2: Aanmelding voor een opleiding geschiedt altijd schriftelijk. Aanmelding voor een opleiding is slechts bindend, wanneer deze door Leverancier is bevestigd.

Lid 3: Klant is er zelf voor verantwoordelijk, dat deelnemers over de juiste voorkennis beschikken om deel te kunnen nemen aan de opleiding.

Lid 4: Leverancier is gerechtigd de opleiding te annuleren, te verzetten of samen te voegen met andere opleidingen, indien het aantal aanmeldingen daartoe aanleiding geeft.

Artikel 26: Opleiding; uitvoering

Lid 1: Leverancier bepaalt de inhoud en diepgang van de opleiding.

Lid 2: Klant zorgt ervoor, dat haar deelnemers op de hoogte zijn van verplichtingen die in een opleidingsovereenkomst zijn opgenomen, alsmede van de gedragsregels die gelden tijdens de opleiding.

Lid 3: Leverancier garandeert niet, dat presentaties en andere middelen vlekkeloos werken.

Lid 4: Indien uitvoering geschiedt op de locatie van de Klant en/of met behulp van materialen die door de Klant ter beschikking zijn gesteld, zorgt Klant ervoor, dat dit naar behoren functioneert.

Artikel 27: Opleiding; betaling

Lid 1: Leverancier kan van Klant verlangen, dat deze de opleidingskosten voor zijn deelnemers op voorhand voldoet.

Lid 2: Indien Klant de opleidingskosten niet tijdig voldoet, is Leverancier gerechtigd diens deelnemers uit te sluiten van deelname aan de opleiding.

Artikel 28: Software; Specificaties

Lid 1: Klant en Leverancier zullen voor of bij het aangaan van Overeenkomst schriftelijk de specificaties vastleggen waar te ontwikkelen programmatuur aan moet voldoen.

Lid 2: Leverancier kan, alvorens aan te vangen met de feitelijke ontwikkeling van de programmatuur, schriftelijk akkoord verlangen van Klant.

Artikel 29: Software; Aflevering & Installatie

Lid 1a: Levering geschiedt op vooraf met Klant afgesproken wijze en op een tezamen afgesproken tijdstip.

Lid 1b: Onverlet de vorige bepaling, zal Leverancier nooit een harde garantie geven, dat programmatuur op de afgesproken datum gereed is. Leverancier spant zich er echter steeds toe in, om de programmatuur op de afgesproken datum gereed te krijgen.

Lid 2a: Installatie van programmatuur geschiedt door Leverancier en, indien van toepassing, diens Toeleveranciers, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in de Overeenkomst.

Lid 2b: In overeenstemming met Artikel 15 (Medewerking) zal Klant alle benodigde medewerking verlenen, die nodig is om de ontwikkelde programmatuur optimaal te installeren op diens computers/netwerk.

Lid 3: Indien installatie buiten Leverancier en Toeleverancier geschiedt, zijn zij niet aansprakelijk voor gebreken die het gevolg zijn van foutieve of onvolledige installatie van het geleverde product.

Artikel 30: Software; Acceptatie

Lid 1: Leverancier en Klant nemen een testperiode van 7 dagen na levering of installatie in acht.

Lid 1b: Gedurende deze testperiode mag geleverde programmatuur niet productief worden gebruikt.

Lid 2a: Klant informeert Leverancier onverwijld van gebreken, welke tijdens de acceptatietest in de programmatuur worden geconstateerd.

Lid 2b: Leverancier zal gerapporteerde gebreken ten spoedigste verhelpen. Leverancier behoudt zich daarbij het recht om omleidingen of andere beperkingen aan te brengen voor de duur van de herstelwerkzaamheden.

Lid 3: Klant is ten minste verplicht om acceptatietesten te laten verrichten welke testen of de programmatuur voldoet aan de door Leverancier toegezegde specificaties.

Lid 4: Indien acceptatietesten voor onderdelen worden uitgevoerd, sluit de niet-acceptatie van een onderdeel acceptatie van een ander onderdeel niet uit en vice versa.

Lid 5: Programmatuur geldt als geaccepteerd in de volgende gevallen:

a: De testperiode is volbracht en Klant heeft gedurende deze testperiode geen gebreken gerapporteerd;

b: Klant heeft gebreken tijdig gerapporteerd, waarna deze door Leverancier zijn verholpen.

c: Klant is de programmatuur productief gaan gebruiken, ondanks hetgeen in lid 1b van dit artikel is bepaald.

Lid 6: Klant mag acceptatie niet blokkeren op gronden die geen verband houden met hetgeen in de Overeenkomst is vastgelegd aan specificaties.

Lid 7: Acceptatie heeft tot gevolg, dat Leverancier wordt geacht te hebben voldaan aan zijn verplichtingen zoals overeengekomen.

Lid 8a: Acceptatietesten zijn slechts van de Overeenkomst uitgesloten, als dit uitdrukkelijk en schriftelijk in Overeenkomst is vastgelegd.

Lid 8b: In geval er geen acceptatietest wordt uitgevoerd, zal de programmatuur als geaccepteerd worden beschouwd op het moment dat de installatie is voltooid.

Lid 9: De uitvoering of uitsluiting van acceptatietesten doet niets af aan de garantiebepalingen.

Artikel 31: Software; Programmatuur van derden

Lid 1: Klant kan hulpprogrammatuur aan Leverancier voorschrijven.

Lid 2: Leverancier kan programmatuur van Toeleveranciers gebruiken.

Artikel 32: Software; Overgangsrisico

Lid 1: Leverancier is niet aansprakelijk voor verlies van informatie/data/gegevens van de Klant tijdens de overgang van oude programmatuur naar de nieuwe, door Leverancier ontwikkelde programmatuur.

Lid 2: Leverancier is evenmin aansprakelijk voor verlies van informatie/data/gegevens, door toedoen van een Hulppersoon, ook wanneer deze Hulppersoon op voordracht van Leverancier is ingehuurd.

Artikel 33: Software; Service Level Agreement

Lid 1: Serviceniveaus dienen uitdrukkelijk en schriftelijk in de Overeenkomst of een separate overeenkomst te zijn opgenomen.

Lid 2: Indien een SLA ook over beschikbaarheid van programmatuur spreekt, zullen door Leverancier vooraf aangekondigde momenten van niet-beschikbaarheid niet worden meegenomen in metingen van beschikbaarheid.

Artikel 34: Software; Back-up

Lid 1: Leverancier maakt een back-up van alle benodigde informatie van Klant, indien uitdrukkelijk afgesproken.

Lid 2: Leverancier zal back-ups met regelmaat, doch minstens wekelijks/maandelijks vernieuwen.

Lid 3: Leverancier zal back-ups met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandelen.

Lid 4: Klant blijft verantwoordelijk voor alle wettige administratie- en bewaarverplichtingen, die voor hem van toepassing zijn.

Lid 5: Klant en Leverancier kunnen een separate overeenkomst aangaan, waarin de omvang van de back-up en andere voorwaarden nader worden ingevuld.

Artikel 35: Software; Garantie

Lid 1: Gebreken welke binnen 2 maanden zijn gemeld aan Leverancier, worden kosteloos verholpen, mits de geleverde producten niet opzettelijk of bewust roekeloos op oneigenlijke wijze zijn gebruikt.

Lid 2: Garantietermijnen komen onherroepelijk te vervallen;

a: wanneer Klant wijzigingen in de programmatuur aanbrengt zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Leverancier.

b: wanneer Klant de geleverde software opzettelijk of bewust roekeloos op oneigenlijke wijze gebruikt.

Lid 3: Gebreken welke na 2 maanden aan Leverancier worden gemeld, worden slechts verholpen tegen vergoeding.

Lid 4: Leverancier is nergens toe verplicht, zodra de garantietermijn van 2 maanden is verlopen.

Lid 5: Leverancier is bevoegd om beperkingen, omleidingen en andere tijdelijke maatregelen aan te leggen, ten behoeve van herstel van gebreken.

Lid 6: Leverancier is niet verplicht tot het herstellen van verminkte of verloren gegevens.

Artikel 36: Onderhoud; Onderhoudsdiensten

Lid 1: Indien overeengekomen, verricht Leverancier onderhoud aan geleverde programmatuur, inhoudende herstel van gebreken en, conform artikel 37, het ter beschikking stellen van nieuwe/vernieuwde programmatuur.

Lid 2: Klant meldt gebreken zo snel mogelijk en zo gedetailleerd mogelijk.

Lid 3: Leverancier is gerechtigd tijdelijke omleidingen of beperkingen aan te brengen, gedurende de tijd dat het defect/gebrek aanhoudt.

Lid 4: Artikel 14 (Medewerking) is onverkort van toepassing.

Lid 5: Artikel 35 (Garantie) is onverkort van toepassing.

Lid 6: Dit artikel doet niets af aan de eigen verantwoordelijkheid van Klant, om de programmatuur op correcte wijze te gebruiken

Artikel 37: Onderhoud; Nieuwe versies van programmatuur

Lid 1: Onderhoud omvat slechts het ter beschikking stellen van nieuwere of verbeterde programmatuur, indien dit expliciet schriftelijk overeen is gekomen tussen Leverancier en Klant.

Lid 2: Leverancier hoeft verouderde programmatuur niet meer te onderhouden vanaf drie maanden nadat de nieuwe programmatuur ter beschikking is gesteld.

Lid 3: Leverancier kan niet garanderen, dat iedere nieuwe versie van programmatuur dezelfde functionaliteit zal hebben als de oorspronkelijke programmatuur. Leverancier is ook niet verplicht dezelfde functionaliteit in nieuwe programmatuur op te nemen.

Lid 4: Leverancier mag verwachten, dat Klant een nieuwe overeenkomst met hem aangaat, als een nieuwe versie van programmatuur wordt aangeboden.

Lid 5: Leverancier kan verlangen dat Klant zijn systeem aanpast, indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van nieuwe versies van programmatuur

Artikel 38: Onderhoud; Supportdiensten

Lid 1: Ondersteuning geschiedt gedurende de openingstijden van Leverancier.

Lid 2: Ondersteuning kan telefonisch geschieden.

Lid 3: De bepalingen aangaande medewerking en garantie zijn onverkort van toepassing.

Lid 4: Leverancier kan een maandelijkse onderhoudstoelage van Klant vragen.

Lid 5: Onverminderd het vorige, kunnen extra kosten in rekening worden gebracht, indien onderhoud of support buiten de garantietermijn plaatsvindt.

Artikel 39: Slotbepalingen; Ontbinding

Lid 1a: Ieder der partijen is slechts gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, indien er bij de wederpartij sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming ten aanzien van wezenlijke onderdelen van de overeenkomst.

Lid 1b: Een verzoek tot ontbinding dient altijd vooraf te zijn gegaan door een schriftelijke ingebrekestelling, waarin zo gedetailleerd mogelijk uiteen wordt gezet, wat de ingebrekestelling inhoudt en waarin wederpartij een redelijke termijn wordt gegund dit gebrek te herstellen.

Lid 2: Prestaties, verricht voor het ontbindingsverzoek, zijn nimmer onderwerp van discussie in een ontbindingsverzoek, tenzij het verzuim in die prestatie ligt.

Betalingsverplichtingen zullen onverminderd blijven bestaan, tenzij de betaling geldt als tegenprestatie voor de verzuimde levering.

Lid 3: Overeenkomsten kunnen door partijen in overleg met elkaar en met opgave van reden worden opgezegd. Opzegging geschiedt schriftelijk en met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden.

Lid 4: Overeenkomsten van opdracht, voor bepaalde tijd aangegaan, kunnen niet worden opgezegd.

Lid 5: Partijen zijn bevoegd de Overeenkomst per direct te beëindigen, als aan wederpartij uitstel van betaling wordt verleend.

Lid 6: Partijen zijn bevoegd de Overeenkomst per direct te beëindigen, als wederpartij failliet wordt verklaard.

Lid 7: In het geval van bepalingen 5 en 6 heeft Klant slechts een betalingsverplichting voor het werk dat reeds is verricht.

Artikel 40: Slotbepalingen; Aansprakelijkheid

Lid 1: De aansprakelijkheid van Leverancier als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming strekt tot een bedrag van 20% van het totale opdrachtbedrag, vermeld in offerte,-

Lid 2: Leverancier erkent geen aansprakelijkheid voor indirecte schade, imagoschade, schade als gevolg van programmatuur van derden inclusief Toeleveranciers en Hulppersonen, gedeelde inkomsten. Schade, inhoudende verminking, vermissing of vernietiging van documenten, zijn eveneens niet voor aansprakelijkheid van Leverancier vatbaar.

Lid 3: Indien Klant Leverancier aansprakelijk wil stellen voor enige schade, zal hij Leverancier onverwijld, doch zo spoedig mogelijk verwittigen van de schade en het schadebedrag.

Lid 4: Leverancier is niet aansprakelijk voor fouten of gebreken welke rechtstreeks toe te rekenen zijn aan Toeleverancier.

Lid 5: Leverancier is niet aansprakelijk voor fouten of gebreken welke zijn toe te rekenen aan Hulppersonen, ook wanneer deze op advies of voordracht van Leverancier zijn ingeroepen.

Lid 6: Leverancier is slechts aansprakelijk voor verlies van gegevens of informatie, wanneer dit toe te rekenen is aan zijn opzettelijk of roekeloos handelen.

Lid 7: Leverancier is niet aansprakelijk voor gebreken welke zijn toe te rekenen aan programmatuur, gebruikt op voorschrift van Klant.

Lid 8: Leverancier is niet aansprakelijk voor gebreken welke voortkomen uit programmatuur gebruikt door Hulppersonen of Toeleveranciers.

Artikel 41: Slotbepalingen; Toepasselijk recht

Lid 1: Op alle overeenkomsten tussen Leverancier en Klant is het Nederlands recht van toepassing.

Lid 2: Het Weens Koopverdrag 1980 is op deze Algemene Voorwaarden, alsmede op de Overeenkomst tussen klant en Leverancier niet van toepassing.

Lid 3: Indien zich onoverkomelijke geschillen voordoen tussen Leverancier en Klant, is de Nederlandse Rechtbank bevoegd zich hierover uit te spreken.

Lid 4: Leverancier legt geschillen niet voor aan een geschillencommissie of arbitragecommissie.