

Algemene voorwaarden Steunwijzer B.V.

Versie 0.2. – 10 oktober 2017

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten die daaruit voortvloeien tussen Steunwijzer B.V. gevestigd te Zuidlaren aan de Steendobbe 19, 9472 ZL (hierna: “Steunwijzer”), en haar wederpartijen (“Afnemer”).

Hierna gezamenlijk te noemen “Partijen” en afzonderlijk “Partij”;

Bepalingen of voorwaarden gesteld door Afnemer die afwijken van, of niet voorkomen in, deze algemene voorwaarden zijn voor Steunwijzer alleen bindend indien en voor zover dat uitdrukkelijk schriftelijk is aanvaard.

Komen het volgende overeen:

Artikel 1: Definities

De hierna met een beginhoofdletter aangeduide begrippen hebben in deze Overeenkomst de volgende betekenis:

- a) Afnemer:** de natuurlijke persoon of entiteit met wie Steunwijzer de Overeenkomst heeft gesloten of die de Website van Steunwijzer bezoekt.
- b) Dienst:** dienstverlening zoals gespecificeerd in een Opdrachtformulier en/of in de Service Level Agreement (SLA).
- c) Eindgebruiker:** iedere natuurlijke persoon die van de Dienst gebruik maakt.
- d) Gebrek:** aantoonbare afwijking in de Dienst ten opzichte van de daarvoor in de Specificaties overeengekomen eigenschappen.
- e) Intellectuele Eigendomsrechten:** alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, zoals auteursrecht, merkrecht, octrooirecht, modelrecht, handelsnaamrecht, databankrecht en naburige rechten, alsmede rechten op knowhow en eenlijnsprestaties.
- Internet:** telecommunicatie-infrastructuur, bestemd voor de afwikkeling van informatiedienst tussen Afnemer en Steunwijzer.
- f) Steunwijzer:** Steunwijzer B.V.
- g) Offerte:** document waarin een nadere specificatie van de Dienst is opgenomen.
- h) Overeenkomst:** de Voorwaarden, alsmede het Opdrachtformulier en/of enige andere, conform de Voorwaarden rechtsgeldig op de rechtsverhouding tussen Partijen van toepassing verklaarde bepaling of uiting.
- i) Partij:** iedere partij bij de Overeenkomst.
- j) Programmatuur:** Als SaaS vanaf een server beschikbaar gestelde computerprogrammatuur, inclusief de voor Afnemer bestemde handleiding ten behoeve van het gebruik daarvan.
- k) SLA:** de Service Level Agreement die tussen Steunwijzer en Afnemer is overeengekomen.
- l) Systeem:** het geheel van apparatuur en Programmatuur.
- m) Specificaties:** de voor de Dienst overeengekomen eisen.
- n) Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden.

Artikel 2: Offerte en aanvaarding

2.1. Steunwijzer stelt een Offerte op waarin Steunwijzer aangeeft welke werkzaamheden Steunwijzer aanbiedt te verrichten, wat bij de Dienst inbegrepen is en welk bedrag daarvoor verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de in de Offerte aangegeven omschrijving van de Dienst is bindend.

2.2. In het algemeen omvat de Dienst levering van software onder licentie, en al hetgeen daarmee samenhangt. Andere werkzaamheden worden alleen verricht indien dit in de offerte vermeld is.

2.3. Een Offerte is geheel vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na verzending, tenzij anders aangegeven in de Offerte. Steunwijzer kan nimmer verplicht worden een aanvaarding na deze periode aan te nemen, maar indien Steunwijzer daartoe overgaat, is de Offerte alsnog aanvaard.

2.4. Tenzij een aparte schriftelijke overeenkomst wordt gesloten, komt de Overeenkomst tot stand door de bevestiging per e-mail van Steunwijzer van de van Afnemer.

2.5. Indien Afnemer niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de offerte, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat Steunwijzer werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Dienst vallen, dan wordt de Offerte als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Afnemer Steunwijzer verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele Offerte af te wachten.

2.6. Het wijzigen van de Dienst is alleen mogelijk met instemming van beide partijen, behoudens voor zover elders in deze voorwaarden anders is bepaald.

2.7. Steunwijzer zal verzocht meerwerk tegen het gebruikelijke uurtarief verrichten. Vooraf zal worden aangegeven dat sprake is van meerwerk.

Artikel 3: Levering van de Dienst

3.1. Nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen zal de Dienst zo spoedig mogelijk door Steunwijzer uitgevoerd worden conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Afnemer.

3.2. Afnemer is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs wenselijk en nodig is om een juiste en tijdige uitvoering van de Dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Afnemer er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Steunwijzer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Afnemer redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienst, tijdig aan Steunwijzer worden verstrekt.

3.3. Tenzij anders overeengekomen is Steunwijzer B.V. geen partij bij de levering van diensten van derden, zoals softwarelicenties of hosting die nodig zijn bij Dienst, ook niet indien Steunwijzer B.V. deze Dienst afneemt ten behoeve van Afnemer. Bij als Dienst geleverde softwarelicenties is het afhankelijk van de leverancier of Steunwijzer de contractuele wederpartij van Afnemer is of de leverancier. Steunwijzer zal hierover adequaat informeren.

3.4. Steunwijzer heeft het recht de Dienst (tijdelijk) niet of beperkt te leveren als Afnemer ter zake van de Overeenkomst een verplichting tegenover Steunwijzer niet na komt dan wel in strijd handelt met deze algemene voorwaarden.

3.5. Steunwijzer zal zich inspannen bij een verzoek van Afnemer zo snel mogelijk te reageren, maar kan geen concrete toezeggingen over tijden doen, tenzij anders afgesproken in de Offerte en/of SLA.

3.6. Afnemer verkrijgt toegang tot de Dienst door het ingeven van de gebruikersnaam en wachtwoord die Steunwijzer voor afnemer heeft geregistreerd.

Artikel 4: Communicatie

4.1. Iedere communicatie tussen Steunwijzer en Afnemer kan elektronisch geschieden behoudens voorzover in deze Voorwaarden en/of de Overeenkomst en/of de wet daarvan wordt afgeweken.

4.2. De door Steunwijzer ontvangen of opgeslagen versie van de desbetreffende communicatie geldt als bewijs daarvan, behoudens tegenbewijs door Afnemer.

4.3. Elektronische communicatie wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending, tenzij het tegendeel door de ontvanger daarvan wordt bewezen. Indien de communicatie niet is ontvangen als gevolg van afleverings- en/of toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot de e-mailbox van Afnemer, komt dit voor risico van Afnemer, ook indien de e-mailbox bij een derde is gehuisvest.

Artikel 5: Prijzen en Betaling

5.1. Afnemer betaalt voor de door Afnemer bestelde Dienst de in de Offerte vermelde vergoeding. De vergoeding bestaat uit onderhoudskosten, ondersteuning en de innovatiekas. Betaling vindt plaats op de in het de Offerte, in de SLA, of elders op een website door Steunwijzer aangegeven wijze, onverminderd het bepaalde in artikel 5.5.

5.2. Alle genoemde prijzen zijn exclusief BTW en andere overheidsheffingen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is aangegeven. De vergoeding voor het gebruik van de dienst wordt maandelijks gefactureerd.

5.3. In geval van betaling tegen factuur en Steunwijzer die mogelijkheid biedt, dient Afnemer binnen 30 (dertig) dagen na ontvangst van de factuur te betalen, tenzij door Steunwijzer een andere termijn is vermeld. Een elektronisch verzonden factuur wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending. Per post verzonden facturen worden geacht te zijn ontvangen binnen 2 (twee) dagen na poststempel in de Benelux en binnen 5 (vijf) dagen na poststempel in andere landen.

5.4. In geval van te late betaling heeft Steunwijzer het recht: 1) zonder dat daarvoor een ingebrekestelling

of mededeling nodig is, de wettelijke rente in rekening te brengen over het volledige verschuldigde bedrag vanaf de datum waarop betaling had moeten plaatsvinden tot de datum waarop het verschuldigde door Steunwijzer is ontvangen; en 2) na ingebrekestelling de vordering ter incasso over te dragen aan een derde. Afnemer zal alle kosten vergoeden die Steunwijzer en deze derde moeten maken om het verschuldigde te incasseren, met inbegrip van onder meer kosten van juridische bijstand, proceskosten en buitengerechtelijke kosten, dat laatste met een minimum van 15 (vijftien) procent van de uitstaande som, dat laatste behoudens voorzover zulks (gezien de hoogte van de uitstaande som) naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Een ingebrekestelling mag elektronisch worden verzonden als Afnemer heeft gekozen voor elektronische betaling dan wel betaling heeft plaatsgevonden na ontvangst van een elektronisch verzonden factuur.

5.5. Steunwijzer behoudt zich het recht voor een andere wijze van betaling te verlangen dan door Afnemer aangegeven, zonder opgave van redenen.

5.6. Eens per kalenderjaar is Steunwijzer gerechtigd de gehanteerde tarieven aan te passen op basis van de dan gepubliceerde consumentenprijsindex (CPI), zoals deze is vastgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek voor het jaar voorafgaand aan die van de prijsstijging. Steunwijzer zal Afnemer ten minste 2 (twee) maanden van tevoren op de hoogte stellen van tariefswijzigingen.

Artikel 6: Aansprakelijkheid

6.1. Steunwijzer is nimmer aansprakelijk voor enige indirecte schade van Afnemer of derden, waaronder mede begrepen gevolgschade, gederfde omzet en winst, verlies van gegevens en immateriële schade.

6.2. De aansprakelijkheid van Steunwijzer jegens Afnemer, uit welken hoofde dan ook, is per gebeurtenis (waarbij een samenhangende reeks gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt) beperkt tot de in het lopende kalenderjaar daadwerkelijk door Afnemer aan Steunwijzer betaalde vergoedingen (exclusief BTW).

6.3. De vorige leden van dit artikel zijn niet van toepassing indien en voorzover de desbetreffende schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Steunwijzer of zijn werknemers.

Artikel 7: Overmacht

7.1. Een partij is niet gehouden tot het nakomen van een of meer verplichtingen indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van ingeschakelde derden of toeleveranciers, alsmede iedere situatie waarop de desbetreffende partij feitelijk geen (beslissende) controle kan uitoefenen, een en ander uitgezonderd verplichtingen tot betaling van geld.

7.2. Zodra duidelijk is dat de overmachtsituatie langer dan 3 (drie) maanden zal duren, heeft de andere partij het recht deze Overeenkomst te ontbinden, zonder schadeplichtig te zijn.

Artikel 8: Geheimhouding

8.1. Indien en voorzover bij de uitvoering van de Overeenkomst vertrouwelijke informatie van een Partij ter kennis komt van de andere Partij zal deze ontvangende Partij deze informatie alleen gebruiken voor het uitvoeren van deze Overeenkomst en toegang tot die informatie beperken tot personen die daarvan voor dat doel kennis moeten nemen. Partijen staan ervoor in dat deze personen door een arbeidsovereenkomst en/of een geheimhoudingsovereenkomst verplicht zullen zijn tot geheimhouding van deze vertrouwelijke informatie.

8.2. Onder vertrouwelijke informatie valt niet informatie die reeds openbaar was op het moment dat deze ter kennis kwam of naderhand is geworden, of die de ontvangende Partij ook van een derde heeft gekregen zonder dat daarbij een geheimhoudingsverplichting is opgelegd of deze derde daartoe verplicht was.

Artikel 9: Rechten van intellectuele eigendom

9.1. Alle rechten van Intellectuele Eigendom op alle in het kader van de Overeenkomst ontwikkelde of geleverde Dienst berusten uitsluitend bij Steunwijzer. Uitsluitend indien expliciet in de Offerte vermeld of apart expliciet overeengekomen kunnen rechten overgedragen worden aan Afnemer.

9.2. Afnemer verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de overeenkomst of die schriftelijk worden toegekend en voor het overige zal Afnemer de Dienst of

andere resultaten van de Dienst niet verveelvoudigen of openbaar maken.

9.3. Afnemer is niet gerechtigd wijzigingen in de Dienst aan te brengen die zij in gebruiksrecht krijgt, tenzij dat noodzakelijk is voor het beoogde gebruik of om fouten te herstellen.

9.4. Afnemer heeft geen recht op een kopie van bronbestanden (zoals beeld-, website- of softwarebroncode) van de geleverde Dienst tenzij dit expliciet en ondubbelzinnig schriftelijk is overeengekomen.

9.5. Het is Afnemer niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van Intellectuele Eigendom uit de materialen te verwijderen of te wijzigen uit Dienst die zij in licentie krijgt, inclusief aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.

Artikel 10: Garanties

10.1 Gebreken welke door Afnemer aan Steunwijzer worden gemeld zullen door Steunwijzer, naar diens keuze, ofwel kosteloos worden hersteld ofwel worden vervangen, tenzij het ontstaan van deze Gebreken aan Afnemer valt toe te rekenen, dan wel de Overeenkomst of de SLA terzake al een regeling bevat. Voor Programmatuur geldt dat onvolkomenheden die het normale gebruik niet wezenlijk beperken, niet vallen onder deze garantie.

Artikel 11: Duur en beëindiging

11.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd. Overeenkomsten voor bepaalde tijd kunnen niet tussentijds worden opgezegd. De Overeenkomst dient tegen het einde van de actuele looptijd te worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden welke opzegging zonder redenen en motivering mag plaatsvinden. Opzegging geschiedt schriftelijk.

11.2. Indien niet tijdig wordt opgezegd wordt de Overeenkomst automatisch verlengd met een periode van telkens 1 jaar.

11.3. In geval van (voorlopige) surseance van betaling, faillissement, stillegging of liquidatie van het bedrijf van de ene Partij, heeft de andere Partij het recht deze Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder dat de andere Partij schadeplichtig is.

11.4. Indien de ene Partij niet behoorlijk of niet binnen een gestelde termijn of anderszins tijdig voldoet aan enige verplichting die voor haar uit enige Overeenkomst mocht voortvloeien, kan de andere Partij haar in gebreke stellen waarbij de nalatige partij alsnog een redelijke termijn, van minimaal 30 dagen voor de nakoming wordt gegund. Blijft nakoming uit dan is de ene Partij in verzuim en is de andere Partij gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, onverminderd de andere rechten van de ontbindende Partij en zonder dat de ontbindende Partij schadeplichtig is.

11.5. Ingeval zich een ontbinding voordoet als bedoeld in lid 3 of lid 4 zijn alle vorderingen van de ontbindende Partij op de andere Partij onmiddellijk en in het geheel opeisbaar. De andere Partij is verplicht de nodige maatregelen te nemen teneinde de ontbindende Partij in de gelegenheid te stellen haar rechten te effectueren.

11.6. In geval van een ontbinding of opzegging als bedoeld in artikel 11.1, 11.2, 11.3 en 11.4 zullen de volgende verplichtingen na het einde van de Overeenkomst doorlopen:

- openstaande betalingen;
- geheimhouding;
- Intellectuele Eigendomsrechten;
- aansprakelijkheid.

Deze zullen blijven bestaan voor zolang als Steunwijzer op het voortbestaan daarvan in redelijkheid aanspraak kan maken.

Artikel 12: Wijzigingen en aanvullingen

12.1. Wijzigingen van en aanvullingen op enige bepaling in de Overeenkomst en/of de Voorwaarden zijn slechts geldig indien zij schriftelijk en/of elektronisch worden overeengekomen. Een en ander geldt als een bewijsovereenkomst. Indien een wijziging en/of aanvulling als bedoeld in dit artikellid wordt overeengekomen, geldt deze wijziging of aanvulling slechts voor de desbetreffende Overeenkomst.

Artikel 13: Slotbepaling

- 13.1. Op deze Voorwaarden, alsmede op alle Overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
- 13.2. Derden treden niet toe tot enige Overeenkomst tussen Steunwijzer en Afnemer op basis van een derdenbeding in deze Voorwaarden of de Overeenkomst.
- 13.3. De bepalingen in deze Voorwaarden en de Overeenkomst bepalen gezamenlijk de rechtsverhouding tussen partijen en komen in de plaats van alle eerder gemaakte afspraken of uitspraken van Steunwijzer ter zake van het onderwerp van de Overeenkomst. Dit geldt als een bewijsovereenkomst.
- 13.4. Behoudens voorzover zulks naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn, zullen voor de uitleg van de Overeenkomst in eerste instantie de bewoordingen bepalend zijn. Indien de bewoordingen, ook in onderlinge samenhang bezien, niet tot een in de gegeven omstandigheden redelijke uitleg kunnen leiden, zullen de redelijke (commerciële) bedoelingen van partijen als maatstaf gelden bij de uitleg. Tegenbewijs tegen niet prima facie onduidelijke bewoordingen, alsmede bewijs gericht op andere uitlegbronnen dan de redelijke commerciële bedoelingen van partijen, is niet toegestaan. Het in dit artikellid bepaalde geldt als een bewijsovereenkomst.
- 13.5. Steunwijzer mag bij de uitvoering van de Overeenkomst naar eigen inzicht derden inschakelen.
- 13.6. Steunwijzer mag rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst overdragen aan derden en zal Afnemer daarvan op de hoogte stellen. Indien de overdracht van verplichtingen aan een derde voor Afnemer redelijkerwijs onacceptabel is heeft deze het recht de Overeenkomst binnen 5 (vijf) dagen na ontvangst van de bedoelde mededeling op te zeggen.
- 13.7. Mocht enige, naar het redelijk oordeel van Steunwijzer wezenlijke, bepaling in deze Voorwaarden of de Overeenkomst nietig of anderszins onafdwingbaar zijn, dan heeft Steunwijzer het recht om de overige inhoud van de Overeenkomst te vernietigen, behoudens voorzover zulks in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.
- 13.8. Voorzover door nationale of internationale rechtsregels niet dwingend anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen tussen Partijen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van de plaats van vestiging van Steunwijzer.