



groei door ICT

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden van Pijl solutions B.V. (hierna: "Opdrachtnemer") gevestigd aan de Middel Broekweg 67, 2675 KG te Honselersdijk, KvK 27227387, wordt verstaan onder:

Algemene voorwaarden Deze algemene voorwaarden van Opdrachtnemer.

Dienst(en) De door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever te leveren en geleverde diensten en producten.

Meer- en minderwerk toevoeging of vermindering van de Diensten die leiden tot bijbetaling boven of inhouding op de overeengekomen prijs.

Offerte Het schriftelijke aanbod van Opdrachtnemer om tegen een bepaalde prijs een bepaald Dienst aan Opdrachtgever te leveren danwel installeren.

Opdrachtgever De partij (particulier of zakelijk) die de Diensten afneemt van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer De partij die de Dienst aan Opdrachtgever levert danwel werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever uitvoert.

Overeenkomst Een overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer voor de levering of uitvoering van de Dienst. Een overeenkomst kan tevens zijn een tussen Partijen geaccepteerde Offerte.

Partijen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk.

Partij Opdrachtgever of Opdrachtnemer afzonderlijk.

Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1 Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op de Offertes schriftelijk of mondeling uitgebracht door Opdrachtnemer en alle Overeenkomsten gesloten tussen Partijen.

2.2 De toepasselijkheid van enige algemene of specifieke voorwaarden van Opdrachtgever, onder welke benaming ook, wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

2.3 Als 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 Partijen ter vervanging van de nietige dan wel vernietigde bepalingen een nieuwe bepaling vaststellen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepaling in acht worden genomen.

2.4 In geval van strijdigheid tussen het bepaalde in de Algemene voorwaarden en het bepaalde in de Overeenkomst prevaleert het bepaalde in de Overeenkomst boven het bepaalde in de Algemene voorwaarden.

2.5 Wijzigingen van en aanvullingen op de Algemene voorwaarden gelden slechts indien deze schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen. De wijziging en/of aanvulling geldt slechts voor de betreffende Overeenkomst.

Artikel 3. Offertes

3.1 Offertes van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend en vervallen uiterlijk 8 dagen na de datum van de Offerte tenzij anders vermeld. De Offerte zal schriftelijk worden verstrekt tenzij Partijen mondeling afspraken wensen vast te leggen, zoals bijvoorbeeld indien met spoed werkzaamheden door Opdrachtnemer worden verricht.

3.2 Indien de Opdrachtgever een geaccepteerde Offerte annuleert, óók voordat Opdrachtnemer is begonnen met de uitvoering van de Offerte danwel Overeenkomst, is Opdrachtgever gehouden alle kosten gemaakt of schade geleden door Opdrachtnemer te vergoeden. Opdrachtgever



groei door ICT

ALGEMENE VOORWAARDEN

is ermee bekend dat Opdrachtnemer na acceptatie van de schriftelijke of mondelinge Offerte, in sommige gevallen materialen, producten of diensten afneemt bij externe leveranciers en dus direct aanvangt van de uitvoering van de Overeenkomst.

3.3 Opdrachtgever wordt geacht zich in voldoende mate op de hoogte te hebben gesteld van de wijze van gebruik en doel van de Dienst. Opdrachtgever kan zich niet beroepen op dwaling indien de Dienst niet geschikt is voor het doel waarvoor Opdrachtgever de Dienst wil gebruiken.

Artikel 4. Meer- en minderwerk

4.1 Indien naar het oordeel van Opdrachtnemer sprake is van Meerwerk en dit naar het oordeel van Opdrachtnemer gevolgen heeft voor de overeengekomen prijs en/of levertijd, zal in overleg met Opdrachtgever een nieuwe prijs worden vastgesteld. Werkzaamheden die op voorhand door de Opdrachtnemer hadden kunnen worden voorzien, zullen niet in rekening kunnen worden gebracht als Meerwerk.

4.2 Opdrachtnemer mag slechts na goedkeuring van Opdrachtgever wijzigingen aanbrengen in de omvang, de samenstelling en functionaliteit van de Dienst.

Artikel 5. Prijzen

5.1 De overeengekomen prijzen uit de Offerte zijn leidend.

5.2 De overeengekomen prijzen luiden in Euro, zijn exclusief BTW (tenzij anders vermeld op de Offerte) en omvatten alle kosten in verband met nakoming van de verplichtingen van Opdrachtnemer uit de Overeenkomst. Opdrachtnemer is verplicht het van toepassing zijnde BTW percentage te vermelden.

5.3 Opdrachtnemer is gerechtigd de prijzen aan te passen gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Indien deze

prijswijziging onacceptabel is voor Opdrachtgever is deze gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden in overeenstemming met artikel 17 van deze Algemene voorwaarden.

5.4 Indien de prijs van de Dienst afhankelijk is van het verbruik door Opdrachtgever, zal Opdrachtnemer het daadwerkelijke verbruik in rekening brengen. De administratie van Opdrachtnemer is leidend bij het vaststellen van de hoogte of omvang van het verbruik.

Artikel 6. Levering

6.1 Het overeengekomen moment van levering is geen fatale termijn. Indien Opdrachtnemer niet of niet tijdig nakomt zal Opdrachtgever Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke stellen waarbij een redelijke termijn tot herstel wordt geboden. Indien nakoming in zijn geheel niet meer mogelijk is treedt het verzuim direct in.

6.2 Leveringen van verschillende Diensten mogen door Opdrachtnemer in één levering worden geleverd.

6.3 Levering vindt uitsluitend plaats op de door Partijen overeengekomen locatie.

6.4 Indien Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verzoekt de levering uit te stellen, zal Opdrachtnemer en Opdrachtgever een nieuwe datum plannen voor het leveren van de Dienst.

6.5 Bij uitstel van de leverdatum door één der Partijen, zullen Partijen gezamenlijk een nieuwe leverdatum overeen komen. Uitstel van de levering is geen reden voor het ontbinden van de Overeenkomst en geeft Opdrachtgever geen recht op compensatie of korting. Bij ontbinding danwel annulering van de opdracht blijft artikel 3.2 onverkort van kracht.



groei door ICT

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 7. Verplichtingen Partijen

7.1 Het uit te voeren werk wordt verricht binnen de normale werktijden die gelden voor de Opdrachtnemer, tenzij anders is overeengekomen.

7.2 De Opdrachtnemer neemt bij de uitvoering van het werk de daarop van toepassing zijnde wettelijke voorschriften in acht zoals deze van kracht zijn of zullen zijn ten tijde van de levering.

7.3 De Opdrachtgever zal de afleverlocatie gereed houden voor levering van de Dienst en vrij van enige obstakels die de uitvoering van werkzaamheden of de levering van Diensten kan hinderen.

7.4 De Opdrachtgever dient er voor te zorgen dat door derden uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen die niet tot het werk van de Opdrachtnemer behoren, zodanig en tijdig worden verricht dat de uitvoering van werkzaamheden of de levering van Diensten daarvan geen vertraging ondervindt. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle schade ontstaan door het niet, niet tijdig of niet volledig uit kunnen voeren van de overeengekomen werkzaamheden of levering van de Diensten.

7.5 Opdrachtgever zal zich bij het gebruik van de Dienst zich zorgvuldig en verantwoordelijk gedragen zoals in het maatschappelijk verkeer is betaamd. Opdrachtgever zal zich onthouden van gedrag waarbij Opdrachtnemer of enige andere klanten of leveranciers van Opdrachtnemer hinder ondervinden.

7.6 Opdrachtgever is verplicht zorg te dragen voor het nemen van afdoende maatregelen ter beveiliging van zijn computer, het netwerk of het besturingssysteem (hard- en software, configuratie, randapparatuur en verbindingen).

Artikel 8. Eigendom

8.1 Het eigendom van de Dienst, alsmede onderdelen van de Dienst, gaan over bij volledige betaling. Indien er sprake is van natrekking, vermenging danwel zaaksvorming heeft Opdrachtnemer het recht op compensatie ter hoogte van de Dienst.

Artikel 9. Facturering en betaling

9.1 Opdrachtgever zal een factuur binnen dertig dagen na factuurdatum voldoen, tenzij op de Offerte een andere betalingstermijn is opgenomen. Bezwaren tegen de hoogte of inhoud van de factuur schorten de betalingsverplichting in geen geval op.

9.2 Opdrachtgever is niet gerechtigd om bedragen die Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verschuldigd is met de facturen te verrekenen.

9.3 Opdrachtnemer is gerechtigd wettelijke rente, incassokosten of overige kosten op Opdrachtgever te verhalen indien Opdrachtgever tekort komt in de nakoming van de verplichtingen uit deze Algemene voorwaarden, Offerte of Overeenkomst.

9.4 Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd haar verplichtingen ter zake van een Overeenkomst op te schorten indien en voor zover Opdrachtgever (gedeeltelijk) tekort komt in de nakoming van zijn verbintenis.

9.5 Betaling door Opdrachtgever houdt op geen enkele wijze afstand van recht in.

Artikel 10. Garantie

10.1 Opdrachtnemer staat er voor in dat het geleverde Dienst voldoet aan hetgeen is overeengekomen, vrij is van



groei door ICT

ALGEMENE VOORWAARDEN

gebreken en geschikt is voor gebruik zoals Opdrachtgever van de Dienst mag verwachten.

10.2 Opdrachtnemer garandeert dat de Dienst onbezwaard is en vrij van beslagen.

10.3 Indien de Dienst na oplevering gebreken vertoont, dient de Opdrachtgever de Opdrachtnemer hiervan onverwijld doch uiterlijk binnen 14 dagen na levering te informeren. Indien geen melding is gedaan binnen 14 dagen na levering wordt de Dienst geacht te zijn geaccepteerd.

10.4 Indien een Dienst aan Opdrachtnemer is geleverd door een derde partij of leverancier, zal de garantie geboden aan Opdrachtgever strekken tot zover deze derde partij of leverancier garantie biedt aan Opdrachtnemer.

10.5 Garantie vervalt indien herstelwerkzaamheden worden uitgevoerd door een andere partij dan Opdrachtnemer. Indien enige gebreken ontstaan, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer onverwijld informeren.

10.6 Geen garantie kan worden geboden voor gebreken ontstaan door omstandigheden buiten de macht van Opdrachtnemer.

Artikel 11. Gebruik en beschikbaarheid

11.1 Opdrachtnemer is gerechtigd de Diensten technisch inrichten zoals Opdrachtnemer op enig moment beslist. Opdrachtnemer is gerechtigd de Diensten gedurende de Overeenkomst technisch te wijzigen of te verbeteren zolang dit geen afbreuk doet aan de dienstverlening.

11.2 Opdrachtnemer streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid en zal zich hiervoor inspannen. Opdrachtnemer kan echter geen enkele garantie geven met

betrekking tot beschikbaarheid. Opdrachtgever is bekend met het feit dat Opdrachtnemer in relatie tot beschikbaarheid afhankelijk is van derde partijen en derhalve geen garantie afgeeft voor (technische) beschikbaarheid van de Diensten.

11.3 Indien de Dienst een minimale periode van gebruik vereist, zal dit te allen tijde worden weergegeven op de Offerte of Overeenkomst. Bij opzegging van de Dienst voorafgaand aan het eindigen van de minimale periode van gebruik, zal Opdrachtgever het bedrag verschuldigd zijn tot aan de minimale periode van gebruik.

11.4 Ingeval van een storing zal Opdrachtgever dit onverwijld aan Opdrachtnemer melden. Opdrachtnemer zal alle redelijke inspanning leveren de storing te verhelpen. Indien een storing is veroorzaakt door een doen of nalaten van Opdrachtgever, zal Opdrachtnemer herstelwerkzaamheden verrichten tegen het op dat moment geldende uurtarief.

Artikel 12. Aansprakelijkheid

12.1 De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige schade van Opdrachtgever of derden, tenzij er sprake is van grove schuld of opzet aan de zijde van de Opdrachtnemer. De aansprakelijkheid is in elk geval beperkt tot tweemaal de hoogte van het factuurbedrag, dan wel, indien en voor zover er sprake is van een verzekerde schade, tot de hoogte van de onder de verzekering feitelijk uitgekeerde somma.

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



groei door ICT

ALGEMENE VOORWAARDEN

12.3 Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor verlies van data of persoonsgegevens danwel enige andere schade ontstaan uit het niet of niet-volledig functioneren van de Dienst tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Opdrachtnemer.

Artikel 13. Geheimhouding

13.1 Partijen zullen alle (vertrouwelijke) informatie die Partijen in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst verkrijgen, geheimhouden en niet zonder schriftelijke toestemming van de andere Partij delen met derde partijen.

13.2 De geheimhoudingsverplichtingen zoals genoemd in dit artikel hebben geen betrekking op:

- I. informatie die op het moment dat deze ter beschikking kwam van Partijen reeds voor het publiek toegankelijk was;
- II. informatie die toegankelijk is geworden zonder dat dit het gevolg is van het niet nakomen van deze geheimhoudingsverplichting;
- III. informatie die Partijen op rechtmatige wijze hebben verkregen danwel daarmee bekend zijn geworden voordat deze informatie aan Partijen ter beschikking werd gesteld;
- IV. informatie die bekend moet worden gemaakt door een rechterlijk bevel of wettelijke verplichting.
- V. Informatie welke onafhankelijk door de ontvangende Partij is ontwikkeld.

13.3 In geval van overtreding door Opdrachtgever van zijn verplichtingen uit hoofde van dit artikel verbeurt Opdrachtnemer een onmiddellijke opeisbare boete van EUR 50.000,- per gebeurtenis. Deze boete laat andere rechten van Opdrachtnemer onverlet.

13.4 Opdrachtnemer behoudt het recht voor om de bij de uitvoering van de Diensten opgedane kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 14. Intellectueel eigendom

14.1 Opdrachtgever zal de naam van Opdrachtnemer en/of de namen van haar medewerkers niet gebruiken in publicaties en/of advertenties of anderszins zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.

14.2 De intellectuele eigendomsrechten zullen op geen enkele wijze worden overgedragen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever verkrijgt het gebruiksrecht op de intellectuele eigendomsrechten ontstaan uit de Diensten na volledige betaling van de factuur van Opdrachtnemer tenzij expliciet anders overeengekomen tussen Partijen.

14.3 Opdrachtnemer garandeert het vrije en ongestoorde gebruik van het resultaat van de Diensten.

14.4 Opdrachtnemer garandeert dat de Dienst geen inbreuk maakt op enig intellectueel eigendomsrecht van derden. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen alle (dreigende) aanspraken van derden wegens een inbreuk op intellectuele eigendomsrechten welke toekomen aan Opdrachtnemer.

Artikel 15. Overdracht rechten en verplichtingen

15.1 Opdrachtgever zal de Overeenkomst of de rechten en de verplichtingen die uit de Overeenkomst voortvloeien noch geheel, noch gedeeltelijk aan derden overdragen of uitbesteden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer, welke haar toestemming niet op onredelijke gronden zal onthouden.



groei door ICT

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 16. Meldplicht datalekken en bescherming persoonsgegevens

16.1 Partijen zullen alle vertrouwelijk informatie, in het bijzonder (gevoelige) persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens, Telecommunicatiewet danwel enige andere op dat moment geldende wet- en regelgeving. Partijen zullen passende organisatorische maatregelen treffen om de vertrouwelijkheid van informatie en de bescherming van persoonsgegevens te waarborgen.

16.2 Partijen erkennen dat Opdrachtgever te allen tijde zal worden aangemerkt als “verantwoordelijke” en Opdrachtnemer als “bewerker” onder de Wet bescherming persoonsgegevens danwel de op dat moment van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

16.3 Opdrachtgever verleent aan Opdrachtnemer expliciete toestemming de persoonsgegevens van of in het bezit van Opdrachtgever te verwerken en zal, indien noodzakelijk, de toestemming verkrijgen van de betrokkene waarop de persoonsgegevens betrekking hebben.

16.4 Ingeval van een datalek of het ernstige vermoeden daarvan zal Opdrachtnemer dit met bekwame spoed na constatering hiervan melden aan Opdrachtgever. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk de datalek te melden aan enige toezichthouder danwel aan een betrokkene indien een aanzienlijke kans bestaat op ernstige nadelige gevolgen voor de bescherming van persoonsgegevens

16.5 Indien Opdrachtnemer op grond van wetgeving verplicht is melding te doen aan de toezichthouder of de betrokkene, zal Opdrachtgever waar mogelijk zijn volledige medewerking verlenen om aan deze verplichting te kunnen voldoen.

16.6 Alle persoonsgegevens zullen zoveel mogelijk worden verwerkt binnen de EER (Europese Economische Ruimte bestaande uit alle landen van de Europese Unie, Liechtenstein, Noorwegen en IJsland). Opdrachtgever is ermee bekend dat bij afname van bepaalde Diensten het onontkoombaar is dat persoonsgegevens door een derde partij buiten de EER worden verwerkt zonder dat Opdrachtnemer hier invloed op heeft. Diensten ontwikkeld buiten de EER zoals Microsoft, zullen altijd persoonsgegevens verwerken buiten de EER. Opdrachtgever erkent en stemt ermee in dat persoonsgegevens buiten de EER kunnen worden verwerkt.

16.7 Opdrachtnemer kan nimmer verantwoordelijk zijn voor de verwerking van persoonsgegevens door derde partijen danwel leveranciers van software of andere producten die Opdrachtnemer op haar beurt als reseller levert aan Opdrachtgever.

Artikel 17. Ontbinding

17.1 Partijen kunnen de Overeenkomst per direct ontbinden indien één of meer van de volgende gebeurtenissen zich voordoet:

- a). Een Partij haar verplichtingen uit de Overeenkomst of Algemene voorwaarden na schriftelijke ingebrekestelling niet, niet tijdig of niet naar behoren nakomt;
- b). Een Partij surseance van betaling heeft aangevraagd, in staat van faillissement verkeert;
- c). Geheel of gedeeltelijk beslag op het vermogen van de andere Partij wordt gelegd;
- d). Een Partij haar onderneming staakt, fuseert, liquideert of overgaat tot overdracht van (een aanzienlijk deel van) haar onderneming.



groei door ICT

ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 18. Overmacht

18.1 Indien Partijen door overmacht, zijnde een niet-toerekenbare tekortkoming, niet aan hun verplichtingen jegens elkaar kunnen voldoen, worden die verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmachtstoestand.

18.2 Onder overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel, stakingen, ziekte van personeel of liquiditeits- c.q. solvabiliteitsproblemen.

18.3 De Partij die zich beroept op overmacht zal dit zo spoedig mogelijk onder opgave van redenen kenbaar maken aan de andere Partij.

18.4 Wanneer de overmacht van een Partij langer dan 90 dagen voortduurt, heeft de andere Partij het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk te beëindigen zonder gehouden te zijn tot enige vergoeding van schade.

Artikel 19. Toepasselijk recht

19.1 Op de Overeenkomst en deze Algemene voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

19.2 Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing op de Overeenkomst of deze Algemene voorwaarden.

19.3 Indien een geschil ontstaat tussen Partijen zullen zij zich redelijkerwijs inspannen om gezamenlijk het geschil op te lossen. Indien Partijen niet tot een oplossing komen zullen zij het geschil voorleggen aan een daartoe bevoegde rechter.