

Algemene voorwaarden ICT-dienstverlening DIJKERS IT

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten die daaruit voortvloeien tussen DIJKERS IT te Best, Kamer van Koophandel 17120002 en haar wederpartijen ("Opdrachtgever").

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

Offerte en aanvaarding

1. DIJKERS IT stelt een offerte op waarin DIJKERS IT aangeeft welke werkzaamheden ("de Diensten") DIJKERS IT aanbiedt te verrichten, wat bij de Diensten inbegrepen is en welk bedrag daarvoor verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de in de offerte aangegeven omschrijving van de Diensten is bindend.
2. In het algemeen omvatten de Diensten configuratie en/of installatie van hard-/software ten behoeve van Opdrachtgever, het maken van maatwerksoftware op verzoek van Opdrachtgever, het leveren van ondersteuning op afstand, het leveren van ondersteuning op locatie aan medewerkers van Opdrachtgever, (algemene) advisering aangaande internetdiensten en al hetgeen daarmee samenhangt. Andere werkzaamheden worden alleen verricht indien dit in de offerte vermeld is.
3. Een offerte is geheel vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na verzending, tenzij anders aangegeven in de offerte. DIJKERS IT kan nimmer verplicht worden een aanvaarding na deze periode aan te nemen, maar indien DIJKERS IT daartoe overgaat, is de offerte alsnog aanvaard.
4. De overeenkomst komt tot stand op het moment waarop de mededeling inhoudende aanvaarding van de offerte door Opdrachtgever wordt ontvangen door DIJKERS IT. Deze mededeling kan per e-mail worden gedaan.
5. Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de offerte, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat DIJKERS IT werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever DIJKERS IT verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele offerte af te wachten.
6. Het wijzigen van de Diensten is alleen mogelijk met instemming van beide partijen, behoudens voor zover elders in deze voorwaarden anders is bepaald.

Levering van de Diensten

1. Nadat de overeenkomst tot stand is gekomen zullen de Diensten zo spoedig mogelijk door DIJKERS IT uitgevoerd worden conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke

wensen van Opdrachtgever.

2. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs wenselijk en nodig is om een juiste en tijdige uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan DIJKERS IT aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan DIJKERS IT worden verstrekt.
3. Opdrachtgever zal DIJKERS IT toegang geven tot alle plaatsen, diensten en accounts onder haar beheer (zoals webhostingaccounts) die DIJKERS IT redelijkerwijs nodig heeft om de Diensten te leveren.
4. DIJKERS IT garandeert dat de Diensten zorgvuldig, degelijk en zo goed mogelijk worden uitgevoerd. Indien een goede uitvoering van de Diensten dit vereist, heeft DIJKERS IT het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. DIJKERS IT is en blijft naar Opdrachtgever toe de verantwoordelijke.
5. DIJKERS IT is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan hem ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
6. Tenzij anders overeengekomen is DIJKERS IT geen partij bij de levering van diensten van derden, zoals softwarelicenties of hosting die nodig zijn bij Diensten, ook niet indien DIJKERS IT deze diensten afneemt ten behoeve van Opdrachtgever.
7. DIJKERS IT heeft het recht de Diensten (tijdelijk) niet of beperkt te leveren als Opdrachtgever ter zake van de overeenkomst een verplichting tegenover DIJKERS IT niet na komt dan wel in strijd handelt met deze algemene voorwaarden.
8. DIJKERS IT zal zich inspannen bij een verzoek van Opdrachtgever zo snel mogelijk te reageren, maar kan geen concrete toezeggingen over tijden doen, tenzij anders afgesproken in de offerte.

Bepalingen over remote support

1. Ondersteuning op afstand wordt geleverd per telefoon, e-mail en andere gezamenlijk af te spreken kanalen.
2. DIJKERS IT zal op verzoek van Opdrachtgever software voorstellen waarmee te ondersteunen computers op afstand kunnen worden benaderd. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te zorgen dat zijn netwerk- en beveiligingsomgeving toelaat dat deze software werkt.

3. Indien blijkt dat ondersteuning op afstand niet tot een bevredigende oplossing leidt of niet haalbaar is gezien de aard van het probleem, dan zal DIJKERS IT zich inspannen om tegen het normale uurtarief op locatie van Opdrachtgever tot een oplossing te komen.

Installatie en/of configuratie

1. DIJKERS IT zal voor zover van toepassing conform de offerte of nadere specificatie overgaan tot configuratie en/of installatie van hard-/software ten behoeve van Opdrachtgever, teneinde een nieuw, werkend hard-/softwaresysteem te realiseren.
2. De keuze, aanschaf en/of beheer van de hardware-, software- en netwerk omgeving waarbinnen de configuratie en/of installatie plaats zal vinden is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. DIJKERS IT zal aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de aangewezen omgeving niet aan de eisen van DIJKERS IT voldoet, is DIJKERS IT gerechtigd installatie of configuratie te weigeren.
3. Opdrachtgever zal op verzoek van DIJKERS IT medewerkers en hulppersonen van DIJKERS IT alle benodigde toegang verlenen tot de omgeving om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van de software mogelijk te maken. Fysieke toegang tot hardware zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.
4. Indien voor het gebruik van software licenties van derden noodzakelijk zijn, zal Opdrachtgever deze licenties afnemen en ervoor zorgen dat de daarin opgenomen bepalingen stipt nageleefd worden. Opdrachtgever vrijwaart DIJKERS IT voor aanspraken van derden betreffende installatie en licenties van de software, behoudens voor zover de aanspraken het gevolg zijn van informatie of licenties geleverd door DIJKERS IT.

Ontwikkeling van werken

1. Indien een Dienst strekt tot het ontwikkelen, configureren en/of aanpassen van Werken zoals websites, databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses, ontwerpen, teksten, foto's, films, geluidsopnamen, afbeeldingen, audiovisueel materiaal, logo's of huisstijlen (hierna: "Werken"), heeft DIJKERS IT, tenzij anders overeengekomen, het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden bij de ontwikkeling, configuratie of aanpassing van Werken.
2. Het is DIJKERS IT toegestaan gebruik te maken van open source software waarvan de rechten bij derden liggen. Dit betekent onder meer dat DIJKERS IT open source software mag leveren aan Opdrachtgever en open source software mag verwerken in Werken die DIJKERS IT maakt of aanpast in het kader van een Dienst. Indien de licentie van bepaalde open source software met zich meebrengt dat Opdrachtgever (delen van) de software alleen als open source kan verspreiden, zal DIJKERS IT Opdrachtgever afdoende informeren over alle van toepassing zijnde licentievoorwaarden.
3. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende

licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde Werken bij Opdrachtgever.

Oplevering en aanvaarding

1. DIJKERS IT zal na uitvoering van werkzaamheden of gedeelten daarvan het resultaat opleveren wanneer dit in haar professionele opinie voldoet aan de specificaties of geschikt is voor gebruik.
2. Opdrachtgever dient vervolgens binnen veertien dagen na oplevering het opgeleverde te evalueren en goed of af te keuren. Indien Opdrachtgever niet binnen deze periode het opgeleverde afkeurt, wordt het opgeleverde geacht te zijn aanvaard.
3. Indien werk in fasen wordt opgeleverd, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van het deel van het werk van die fase te geven op de wijze zoals in het vorige lid bepaald. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring in een latere fase niet baseren op aspecten die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.
4. Indien Opdrachtgever het opgeleverde geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal DIJKERS IT zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan DIJKERS IT doen door het resultaat te reviseren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden niet opgaat. Opdrachtgever heeft vervolgens wederom veertien dagen om de revisie of motivatie goed of af te keuren.
5. Indien Opdrachtgever na de eerste revisie of motivatie het opgeleverde geheel of gedeeltelijk heeft afgekeurd zal er naar oordeel van DIJKERS IT een redelijk aantal revisierondes volgen. Indien een partij aangeeft verdere revisies niet (meer) zinvol te achten, worden beide partijen gerechtigd de overeenkomst op te zeggen voor de betreffende Dienst. In dat geval zal Opdrachtgever de daadwerkelijk door DIJKERS IT gemaakte uren vergoeden, met als maximum het voor het afgekeurde geoffreerde bedrag. Opdrachtgever wordt daarmee echter niet gerechtigd het afgekeurde te gebruiken op welke wijze dan ook.
6. Na aanvaarding van het opgeleverde vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in het opgeleverde, tenzij DIJKERS IT het gebrek kende of had moeten kennen ten tijde van aanvaarding. In ieder geval vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken na verloop van een jaar na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook.

Rechten van intellectuele eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de overeenkomst ontwikkelde of geleverde Diensten of Werken berusten uitsluitend bij DIJKERS IT of diens licentiegevers. Uitsluitend indien expliciet in de offerte vermeld of apart expliciet overeengekomen kunnen rechten overgedragen worden aan Opdrachtgever.
2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de overeenkomst of die schriftelijk worden toegekend

en voor het overige zal Opdrachtgever de Werken of andere resultaten van Diensten materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de materialen dat buiten de strekking van de overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, wordt beschouwd als een schending van het auteursrecht. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van € 25.000,00 per inbreukmakende handeling betalen aan DIJKERS IT. Dit doet niets af aan het recht van DIJKERS IT om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen ten einde de inbreuk te doen beëindigen.

3. Opdrachtgever is gerechtigd wijzigingen in Werken aan te brengen die zij in gebruiksrecht krijgt, maar alleen dat expliciet overeengekomen is.
4. DIJKERS IT zal de bronbestanden (zoals, maar niet beperkt tot, PSD, HTML/CSS of PHP-code) van als maatwerk ontwikkelde Werken aan Opdrachtgever ter beschikking stellen na betaling van de betreffende factuur of facturen.
5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de materialen te verwijderen of te wijzigen, inclusief aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.

Prijzen en betaling

1. Voor alle werkzaamheden zal DIJKERS IT maandelijks factureren op basis van de daadwerkelijk gemaakte uren, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Ingeval voor een Werk (of fase of onderdeel daarvan) een vaste prijs wordt overeengekomen, is DIJKERS IT gerechtigd Opdrachtgever 30% bij aanvang van de werkzaamheden in rekening te brengen en het resterende bedrag op het moment dat het Werk (of fase of onderdeel) aanvaard is. Aanbetalingen voor een Werk (of fase of onderdeel) zijn verschuldigd zodra DIJKERS IT meldt dat het werk zal beginnen.
3. DIJKERS IT zal voor de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen een elektronische factuur sturen aan Opdrachtgever.
4. De betalingstermijn van facturen is een maand na de datum van de factuur, tenzij een langere betalingstermijn is aangegeven op de factuur. Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt, is hij na het verstrijken van deze periode van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan is over het openstaande factuurbedrag de wettelijke rente verschuldigd.
5. Indien Opdrachtgever meent dat (een gedeelte van) een factuur onjuist is, dient hij dit binnen de betalingstermijn aan DIJKERS IT te melden. De betalingsverplichting van het betwiste (maar niet het overige) wordt opgeschort totdat DIJKERS IT de melding heeft

onderzocht. Indien na onderzoek van DIJKERS IT blijkt dat de betwisting onterecht was, dient Opdrachtgever binnen zeven dagen het betwiste alsnog te voldoen.

6. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.
7. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt, in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

Geheimhouding

1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of behoort te weten dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de overeenkomst.
2. DIJKERS IT zal zich inspannen om te vermijden dat zij kennisneemt van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de hardware of software waar de Diensten op betrekking hebben, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de overeenkomst of Dienstverlener daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Dienstverlener zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.
3. DIJKERS IT mag de kennis die wij hebben opgedaan bij het uitvoeren van de overeenkomst gebruiken voor andere opdrachten, voor zover hierbij geen informatie van Opdrachtgever in strijd met verplichtingen omtrent vertrouwelijkheid beschikbaar komt voor derden.
4. De verplichtingen uit dit artikel blijven ook bestaan na beëindiging van de overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de partij die de informatie verstrekt redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

Aansprakelijkheid

1. DIJKERS IT is slechts aansprakelijk tegenover Opdrachtgever in het geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst en uitsluitend voor vervangende schadevergoeding, dat wil zeggen vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie.
2. Iedere aansprakelijkheid van DIJKERS IT voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, waaronder onder meer begrepen is aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan

ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade, schade wegens misgelopen omzet of winst, schade wegens verlies van gegevens alsook schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden.

3. In geval van aansprakelijkheid krachtens het eerste lid is –voor zover deze schade gedekt wordt door een aansprakelijkheidsverzekering van DIJKERS IT- beperkt tot hetgeen deze verzekeraar in voorkomend geval uitkeert. Ingeval deze verzekering niet uitkeert dan wel de schade niet dekt zal het maximale bedrag dat DIJKERS IT is gehouden te vergoeden, gelijk zijn aan het voor de betreffende Dienst verschuldigde bedrag met een maximum van € 1.000,00. Dit maximumbedrag komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van DIJKERS IT.
4. De aansprakelijkheid van DIJKERS IT wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever DIJKERS IT direct en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn gesteld wordt om de tekortkoming weg te nemen, en DIJKERS IT ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat DIJKERS IT in staat is adequaat te reageren.
5. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat DIJKERS IT door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet van DIJKERS IT kan worden gevergd, zal de uitvoering van de overeenkomst worden opgeschort, dan wel de overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmacht-situatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

Duur en opzegging

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de termijn nodig voor levering van de Diensten.
2. De overeenkomst kan tussentijds slechts worden opgezegd zoals in deze algemene voorwaarden bepaald, of met goedvinden van beide partijen. Opdrachtgever kan de overeenkomst tussentijds opzeggen tegen betaling van een afkoopsom gelijk aan de gemaakte uren tegen binnen DIJKERS IT geldend uurtarief.
3. Na opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is DIJKERS IT gerechtigd om per direct na de datum waarop de overeenkomst afloopt alle ten behoeve van Opdrachtgever bij hemzelf opgeslagen gegevens te wissen. DIJKERS IT is niet verplicht in dat geval Opdrachtgever een kopie van deze gegevens te verschaffen.
4. De overeenkomst eindigt automatisch indien een partij in staat van faillissement wordt

verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen krijgt gelegd, overlijdt, in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

Wijzigingen in overeenkomst

1. Na aanvaarding mag de overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.
2. Indien de overeenkomst een duurovereenkomst is, is DIJKERS IT echter eens per kalenderjaar gerechtigd deze algemene voorwaarden eenzijdig aan te passen of uit te breiden. Zij dient hiertoe minstens twee maanden voordat de aanpassingen of uitbreidingen effect zullen krijgen, mededeling te doen aan Opdrachtgever. Wijzigingen in de algemene voorwaarden kunnen een specifieke afspraak echter nimmer opzijzetten.
3. Indien Opdrachtgever binnen deze periode bezwaar maakt, zal DIJKERS IT overwegen of zij de bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen in wenst te trekken of niet. DIJKERS IT zal van deze beslissing mededeling doen aan Opdrachtgever. Indien DIJKERS IT bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen niet wenst in te trekken, heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst op te zeggen per de datum dat deze effect zullen krijgen.
4. DIJKERS IT mag op elk moment wijzigingen in deze algemene voorwaarden doorvoeren als deze noodzakelijk zijn vanwege gewijzigde wettelijke regelingen. Tegen dergelijke wijzigingen kan Opdrachtgever geen bezwaar maken.
5. Bovengenoemde regeling is tevens van toepassing op prijzen. DIJKERS IT mag daarbij prijswijzigingen aan hem opgelegd door leveranciers te allen tijde doorbelasten aan Opdrachtgever. Op verzoek zal bewijs van de prijswijziging worden overlegd.

Slotbepalingen

1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin DIJKERS IT gevestigd is.
2. Indien enige bepaling uit deze overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke overeenkomst en deze algemene voorwaarden gestalte wordt gegeven.
3. Onder “schriftelijk” valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaat. Partijen zullen zich inspannen de ontvangst en inhoud van communicatie per e-mail te bevestigen.
4. De door DIJKERS IT ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

5. Iedere partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. In afwijking hiervan is DIJKERS IT steeds gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een moeder-, dochter- of zustermaatschappij.