

## ALGEMENE BEPALINGEN m.b.t. Onderhoudscontracten (S.L.A.) van Bergler Nederland BV

- 1.1. De bepalingen zoals neergelegd in de Algemene Voorwaarden van ICT-Office modules (0)Algemeen, (3) Onderhoud van programmatuur, (10) Overige diensten, hierna, allen samen, te noemen de ICTOffice-voorwaarden en zoals gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland onder nummer 30174840, zijn van toepassing op alle aanbiddingen en overeenkomsten van Opdrachtnemer.
- 1.2. In die gevallen waarin de voorwaarden zoals gesteld in de betreffende overeenkomst contradictoir/strijdig zijn aan de voorwaarden zoals gesteld in de ICTOffice-voorwaarden en deze bepalingen, geldt de volgende hiërarchievolgorde van prevaleren; (1) de eventuele bijlage(n) van de betreffende overeenkomst, (2) de voorwaarden uit de betreffende overeenkomst, (3) deze algemene bepalingen, (4) ICTOffice-voorwaarden en (5) eventuele van toepassing zijnde specifieke (licentie)voorwaarden van derden.
- 1.3. Opdrachtgever heeft kennis genomen van de ICTOffice-voorwaarden en deze algemene bepalingen en gaat met de voorwaarden (beiden) akkoord. Alleen de eerste maal dat deze overeenkomst van opdracht tussen partijen wordt afgesloten, zullen de ICTOffice-voorwaarden aan Opdrachtgever verstrekt worden. Daarna zijn deze voorwaarden door Opdrachtgever te downloaden via [www.bergler.nl](http://www.bergler.nl) en/of bij Opdrachtnemer op te vragen.
- 1.4. Een Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever komt tot stand binnen dertig (30) dagen na onvoorwaardelijke aanvaarding van het aanbod, van Opdrachtnemer, door Opdrachtgever en Opdrachtnemer dit schriftelijk/digitaal heeft geaccepteerd. Opdrachtnemer kan niet gehouden worden aan aanbiddingen, indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de aanbidding (of een onderdeel hier van) een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- 1.5. Opdrachtnemer is gerechtigd binnen redelijke grenzen haar prijzen en tarieven tussentijds te verhogen. Indien de prijsverhoging plaatsvindt binnen drie (3) maanden na het sluiten van de betreffende overeenkomst. Indien de prijsverhoging meer dan twintig procent (20%) bedraagt, dan is de opdracht is omschreven. I.g.v. een schriftelijk overeengekomen acceptatietest, welke binnen drie (3) werkdagen na aflevering dient plaats te vinden, geldt dat de producten als zijnde aanvaard door Opdrachtgever worden beschouwd, na het slagen van de acceptatietest. Indien de test niet binnen de genoemde periode kan plaatsvinden geldt eveneens dat Opdrachtgever de producten heeft aanvaard. Dit geldt voorts indien de producten door Opdrachtgever commercieel of bedrijfsmatig worden gebruikt. Opdrachtgever zal de door Opdrachtnemer bij de installatie verleende bijstand vergoeden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 2.1. Indien schriftelijk is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Opdrachtnemer gerechtigd de aanvang van de diensten, die tot een volgende fase behoren, uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd. I.g.v. installatie van producten schriftelijk en apart schriftelijk is overeengekomen, zal Opdrachtnemer de producten installeren op de wijze zoals in de opdracht is omschreven. I.g.v. een schriftelijk overeengekomen acceptatietest, welke binnen drie (3) werkdagen na aflevering dient plaats te vinden, geldt dat de producten als zijnde aanvaard door Opdrachtgever worden beschouwd, na het slagen van de acceptatietest. Indien de test niet binnen de genoemde periode kan plaatsvinden geldt eveneens dat Opdrachtgever de producten heeft aanvaard. Dit geldt voorts indien de producten door Opdrachtgever commercieel of bedrijfsmatig worden gebruikt. Opdrachtgever zal de door Opdrachtnemer bij de installatie verleende bijstand vergoeden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 2.2. Opdrachtnemer zal op verzoek van Opdrachtgever zonder voorbehoud zijn medewerking verlenen aan het oplossen van problemen waar mogelijk ook andere leveranciers of dienstverleners betrokken kunnen zijn. Opdrachtnemer zal deze werkzaamheden op basis van de geldende tarieven verrichten. Indien vast komt te staan dat de problemen toe te rekenen zijn aan Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer deze kosten voor haar werkzaamheden voor eigen rekening nemen. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer de kosten vergoeden van het verhelpen van niet aan Opdrachtnemer toerekenbare problemen.
- 2.3. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor het krachtens de betreffende overeenkomst te verrichten werkzaamheden aan derden uit te besteden. De rechten en verplichtingen van Opdrachtnemer zullen door een dergelijke uitbesteding niet worden aangetast.
- 2.4. Ten aanzien van producten en diensten afkomstig van toeleveranciers (derden) wordt uitsluitend garantie gegeven voor zover deze door vorenbedoelde toeleveranciers wordt verstrekt. Opdrachtnemer zal zich jegens Opdrachtgever ervoor inspannen dat eventuele en gerechtvaardigde aanspraken door toeleveranciers worden gehonoreerd. Opdrachtgever verplicht zich voorts reclames op straffe van verval van recht binnen zeven (7) dagen na levering van producten schriftelijk en gemotiveerd ter kennis van Opdrachtnemer te worden gebracht. Indien de klacht van Opdrachtgever betrekking heeft op door Opdrachtnemer uitgevoerde werkzaamheden, dient de klacht, op straffe van verval van rechten, te worden ingediend binnen vijftien (15) dagen na de ontdekking van de beweerdelijke tekortkoming dan wel binnen vijftien (15) dagen na het moment waarop die tekortkoming redelijkerwijs had behoren te worden ontdekt, waarna het recht Opdrachtnemer aan te spreken vervalt. De termijn is beperkt tot een periode van dertig (30) dagen na oplevering en ziet alleen toe op programmeertechnische fouten door Opdrachtnemer. Afwijkingen t.a.v. het functioneel en/of technisch ontwerp of enig ander ontwerp/prototype zijn nadrukkelijk uitgesloten van de garantiebepalingen.
- 3.1. Diensten op basis van een SLA en/of enige ander beheercontract, dienen jaarlijks vooruit betaald te worden door Opdrachtgever. Van alle overige werkzaamheden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer te betalen vergoeding per gewerkt uur bedragen zoveel als genoemd in de betreffende overeenkomst van opdracht.
- 3.2. Alle tarieven zijn inclusief reis- en verblijfkosten naar de overeengekomen standplaats, tenzij anders overeengekomen. Deze standplaats is genoemd in de overeenkomst van opdracht. In geval van andere diensten en/of producten geldt dat, het gespecificeerde tarief ex BTW en ex reis- en verblijfkosten is, aangaande het reizen naar de desbetreffende opdrachtlocatie. Reizen worden in rekening gebracht, in overeenstemming met het overeengekomen tarief, startende vanaf Breda. Voor zowel detachering als alle andere diensten van Opdrachtnemer, geldt, dat i.i.g. altijd één (1) dagdeel in rekening wordt gebracht. Reiskosten in dit kader worden gedeclareerd tegen € 0,35 per kilometer.
- 3.3. Op zaterdag alsmede gedurende werkdagen na 18.00 uur, zal de vergoeding per uur 150% bedragen van de in artikel 3.1 genoemde tarieven. Op zondagen of op algemeen erkende feestdagen zal de vergoeding per uur 200% bedragen van de in artikel 3.1 genoemde tarieven.
- 3.4. Opdrachtnemer is daarnaast te allen tijde gerechtigd vooruitbetaling of zekerheidsstelling te verlangen, alvorens tot de verrichting van haar prestatie over te gaan respectievelijk met die verrichting door te gaan. Indien Opdrachtgever met de verlangde vooruitbetaling of zekerheidsstelling in gebreke blijft, vervalt de op Opdrachtnemer rustende prestatieplicht, onverminderd het recht van Opdrachtnemer op vergoeding van alle schade, kosten en rente door opdrachtgever.
- 3.5. Voor alle overige vormen van dienstverlening en/of producten zal Opdrachtnemer aan het einde van iedere opeenvolgende periode van een maand aan Opdrachtgever een factuur sturen betreffende het haar over de periode van een maand toekomende totaalbedrag.
- 3.6. Opdrachtgever is gehouden alle aan haar gefactureerde bedragen, in het kader van de door Opdrachtnemer, aan haar geleverde dienstverlening en of geleverde producten, binnen dertig (30) dagen nadien aan Opdrachtnemer te voldoen op de door Opdrachtnemer aan te geven wijze.
- 3.7. Bij niet tijdige betaling is Opdrachtnemer gerechtigd haar werkzaamheden krachtens de overeenkomst van opdracht op te schorten totdat volledige betaling van het door Opdrachtgever verschuldigde zal hebben plaatsgevonden.
- 3.8. Bij niet tijdige betaling heeft Opdrachtnemer met ingang van de tweentwintigste (22<sup>e</sup>) dag na factuurdatum recht op wettelijke rente over het door Opdrachtgever verschuldigde, zonder dat daartoe enige aanzegging of ingebrekestelling vereist is. Bij berekening van de rente geldt een deel van een maand als een volle maand.
- 3.9. Reclames met betrekking tot facturen van Opdrachtnemer dienen binnen zeven (7) werkdagen na factuurdatum schriftelijk bij Opdrachtnemer te zijn ingediend.
- 3.10. Alle kosten van inning van achterstallige betalingen, waaronder begrepen de volledige kosten van rechtsbijstand, zowel in als buiten rechte, door wie ook verleend, komen geheel voor rekening van de Opdrachtgever. In ieder geval zal er een vergoeding van buitengerechtelijke kosten steeds en zonder enig nader bewijs in rekening worden gebracht en door Opdrachtgever verschuldigd zijn van vijftien procent (15%) van de verschuldigde hoofdsom met een minimum van vijfhonderd euro (€ 500,-)
- 3.11. Opdrachtnemer zal tenminste eenmaal per jaar een prijsindexering doorvoeren t.a.v. haar prijzen- en tarieven. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever, met een termijn van tenminste één (1) maand, op voorhand hier over informeren.
- 4.1. Opdrachtnemer verplicht zich op generlei wijze actief werknemers van Opdrachtgever te bewegen om bij zich in dienst te treden.
- 4.2. Opdrachtgever verplicht zich op generlei wijze actief door Opdrachtnemer ingezette deskundigen te bewegen om bij zich in dienst te treden, of direct of indirect werkzaamheden voor Opdrachtgever te laten verrichten anders dan via een overeenkomst van opdracht met Opdrachtnemer.
- 4.3. Indien een werknemer van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer te kennen geeft bij Opdrachtnemer in dienst te willen treden, dan zal Opdrachtnemer dit aan Opdrachtgever kenbaar maken.
- 4.4. Indien een door Opdrachtnemer ingezette deskundige aan Opdrachtgever te kennen geeft bij Opdrachtgever in dienst te willen treden of direct of indirect werkzaamheden anders dan via een overeenkomst met Opdrachtnemer, dan zal Opdrachtgever dit aan Opdrachtnemer kenbaar maken.
- 4.5. In alle gevallen geldt voor zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer dat het in dienst nemen van een werknemer van Opdrachtgever of een door Opdrachtnemer ingezette deskundige of het direct of indirect werkzaamheden te laten verrichten door de door Opdrachtnemer ingezette deskundige anders dan via een overeenkomst met Opdrachtnemer alleen mogelijk is met toestemming van beide partijen, op straffe van een dadelijk opleisbare boete van vijftientigduizend euro (€ 25.000,-) per geval, - vermeerderd met vijfhonderd euro (€ 500,-) voor elke dag dat de inbreukmakende partij in strijd met dit verbod handelt/handelen en onverminderd gehoudenheid tot betaling van alle schade.
- 5.1. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn over en weer gehouden elkaar terstond te informeren omtrent ontwikkelingen relevant voor de uitvoering van de opdracht. T.a.v. informatie welke als vertrouwelijk kan worden bestempeld, geldt dat inbreuk hierop, een direct te verbeuren boete oplevert van tienduizend euro (€ 10.000,-) per geval.
- 5.2. Opdrachtnemer heeft het recht de algemene bepalingen en/of voorwaarden te wijzigen. Deze wijzigingen gelden ook t.a.v. reeds afgesloten overeenkomsten en vervangen de reeds bestaande voorwaarden. Opdrachtnemer zal hierbij de redelijke belangen van haar Opdrachtgever in acht nemen. Wijzigingen treden in werking dertig (30) dagen na schriftelijke/digitale bekendmaking van de inhoud door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. Wijzigingen die objectief niet ten nadele van Opdrachtgever strekken, brengen niet met zich mee dat Opdrachtgever de overeenkomst met Opdrachtnemer tussentijds kosteloos kan beëindigen als gevolg van de wijziging(en). Tussentijdse beëindigingen zijn niet mogelijk op basis van wijzigingen die een noodzakelijk gevolg zijn om te voldoen aan bij of krachtens de wet gestelde regels.
- 5.3. De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van een overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal vijftig procent (50%) van het bedrag aan gedane betalingen die voortvloeiën uit de betreffende overeenkomst en indien gedekt en uitgekeerd door haar verzekering. Indien het een duurovereenkomst betreft, is daarnaast de termijn beperkt tot maximaal zes (6) maanden. De aansprakelijkheid is steeds beperkt tot het bedrag van maximaal vijftig duizend euro (€ 50.000,-)
- 5.4. Indien en voor zover dwingendrechtelijke bepalingen die niet in de weg staan, verjaren alle (eventuele) vorderingen op Opdrachtnemer, door het verloop van een (1) maand, te rekenen vanaf de dag van het ontstaan van de vordering, zo ook vervalt elke vordering jegens Opdrachtnemer na het verstrijken van een termijn van drie (3) maanden na het ontstaan van de vordering.
- 5.5. Noch mondelinge noch schriftelijke uitingen gedaan door een door Opdrachtnemer ingezette deskundige aan Opdrachtgever, zullen Opdrachtnemer binden jegens Opdrachtgever.
- 5.6. Het is Opdrachtnemer toegestaan de naam van Opdrachtgever en opdrachten voor Opdrachtgever in (reclame/marketing)uitingen (op welke wijze dan ook) te gebruiken.
- 5.7. Indien zich tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een situatie voordoet, die niet in de algemene bepalingen is geregeld of onduidelijk is, dan dient deze situatie beoordeeld te worden in de geest van deze algemene bepalingen.
- 5.8. Alle geschillen uit deze overeenkomst, waaronder procedures in kort geding, zullen uitsluitend worden gebracht voor de bevoegde rechter in Breda.