

ALGEMENE VOORWAARDEN DeKaware

februari 2020

DeKaware

KvK-nummer: 75904942

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1. Afnemer: wederpartij van DeKaware.
- 1.2. Dag: kalenderdag.
- 1.3. DeKaware: gebruiker van deze algemene voorwaarden, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 75904942.
- 1.4. Schriftelijk: onder schriftelijk wordt tevens verstaan elektronische communicatie, zoals e-mail, mits de identiteit van de afzender en de authenticiteit van de communicatie voldoende vaststaat.

2. Algemeen

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van DeKaware, op elk tussen DeKaware en Afnemer gesloten overeenkomst en op alle andere rechtsbetrekkingen tussen DeKaware en Afnemer.
- 2.2. DeKaware doet gebruikelijk een schriftelijk aanbod, in de vorm van een offerte of contract.
- 2.3. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat Afnemer schriftelijk akkoord gaat met het door DeKaware gedane aanbod.
- 2.4. Met het totstandkomen van de overeenkomst, vervallen alle daarvoor gemaakte (mondelinge) afspraken tussen DeKaware en Afnemer.
- 2.5. Algemene voorwaarden van Afnemer worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.6. De overeenkomst eindigt indien Afnemer in staat van faillissement verkeert of surséance van betaling heeft gevraagd.

3. Aanbod en aanvaarding

- 3.1. Als Afnemer uitdrukkelijk heeft verzocht om een offerte en hier binnen 3 maanden na ontvangst ervan geen akkoord op heeft gegeven, kan DeKaware hiervoor kosten in rekening brengen. Deze kosten bestaan uit de tijd die DeKaware heeft besteed aan het maken van de offerte.



4. Eigendomsvoorbehoud

- 4.1. De eigendom van de geleverde producten gaat pas over op het moment dat Afnemer de factuur voor de desbetreffende producten heeft betaald.

5. Betalingsvoorwaarden

- 5.1. DeKaware hanteert een betalingstermijn van 14 dagen gerekend vanaf de factuurdatum.
- 5.2. DeKaware stuurt facturen per e-mail. Facturen worden verstuurd aan het door afnemer opgegeven e-mailadres.
- 5.3. Wanneer facturatie plaatsvindt op basis van de tijd die aan de werkzaamheden is besteed, wordt de bestede tijd afgerond naar boven en wordt gerekend per kwartier.
- 5.4. Facturatie voor verrichte werkzaamheden vindt maandelijks plaats, tenzij de opdracht eerder eindigt.
- 5.5. Indien twee facturen achtereenvolgens niet of niet tijdig worden voldaan, heeft DeKaware het recht om de werkzaamheden op te schorten. Op het moment dat volledige betaling plaatsvindt, zal DeKaware vaststellen wanneer de werkzaamheden weer plaatsvinden.
- 5.6. Desgewenst kan DeKaware volledige vooruitbetaling, een aanbetaling of een betaling in termijnen (voorafgaand, tijdens en na oplevering van de werkzaamheden) verlangen.
- 5.7. Bij niet tijdige betaling is Afnemer zonder nadere ingebrekestelling een rente verschuldigd van 2% per maand, waarvan een deel van de maand als gehele maand heeft te gelden. Daarnaast mag DeKaware incassokosten rekenen van 10% van het factuurbedrag met een minimum van €150,-.

6. Levertijd

- 6.1. Als DeKaware en Afnemer geen tijdstip of periode hebben afgesproken waarop producten en/of diensten worden geleverd, althans uitgevoerd, zullen partijen hiervoor in goed overleg alsnog een gepast moment bepalen. De partij die als eerste ontdekt dat een levertijd ontbreekt, zal hierover contact opnemen met de andere partij.

7. Annulering

- 7.1. Indien Afnemer de opdracht tot het uitvoeren van bepaalde werkzaamheden door DeKaware wil annuleren, dient hij dit schriftelijk aan DeKaware te melden. Alleen wanneer DeKaware hier schriftelijk toestemming voor verleent, kan Afnemer de opdracht annuleren.
- 7.2. In geval van annulering heeft DeKaware het recht de kosten voor alle werkzaamheden die al zijn verricht, kosten die al zijn gemaakt of producten die voor Afnemer zijn besteld in rekening te brengen, met een minimum van 80% van het overeengekomen bedrag.
- 7.3. Voor zover mogelijk verstrekt DeKaware in geval van annulering het resultaat van de toe dan toe uitgevoerde werkzaamheden aan Afnemer. (Maatwerk) hardware dat nog niet in bezit van Afnemer was, zal niet meer door DeKaware worden geleverd.



8. Software: abonnement

8.1. Afnemers kunnen software (dat geen maatwerk is) afnemen aan de hand van een abonnement. DeKaware verstrekt deze abonnementen voor de duur van één jaar die ingaan per 1 januari.

Wanneer Afnemer een abonnement na 1 januari afneemt, worden de kosten hiervoor pro rata berekend.

8.2. Een abonnement geeft de Afnemer recht op:

a. Updates. Op het moment dat deze beschikbaar zijn worden de updates door DeKaware aan Afnemer verstrekt.

b. Service. Dit neemt de volgende vorm aan:

i. DeKaware spant zich in om de software op jaarbasis voor 98% naar behoren te laten werken. Geplande werkzaamheden worden in deze berekening niet meegenomen.

ii. Afnemer kan klachten of vragen die betrekking hebben op (het gebruik van) de software schriftelijk bij DeKaware melden. DeKaware spant zich in om binnen één werkdag op het bericht te reageren. In deze reactie wordt de vraag van Afnemer beantwoord of een oplossing aangedragen.

iii. Afnemer wordt ten minste 14 dagen vooraf aan geplande onderhoudswerkzaamheden per e-mail geïnformeerd over wanneer deze werkzaamheden plaatsvinden en welke softwarefuncties tijdens de onderhoudswerkzaamheden niet en/of minder beschikbaar zijn.

iv. Afnemer wordt zo snel mogelijk per e-mail geïnformeerd wanneer spoedonderhoud van de Software noodzakelijk is.

8.3. Het abonnement wordt stilzwijgende verlengd.

8.4. Voor het opzeggen van het abonnement wordt een termijn van twee kalendermaanden gehanteerd. Afnemer moet het abonnement schriftelijk opzeggen. DeKaware stuurt onverwijld een bevestiging van ontvangst van dit bericht.

8.5. Abonnementskosten kunnen jaarlijks geïndexeerd worden. Als de abonnekosten hierdoor worden verhoogd, stelt DeKaware Afnemer hiervan op de hoogte. Vanaf dit moment geldt een extra opzegtermijn van twee kalendermaanden. Opzegging moet plaatsvinden op de hiervoor beschreven manier.

9. Software: pakket

9.1. Wanneer Afnemer Software (dat geen maatwerk is) aan de hand van een eenmalig pakket afneemt, heeft Afnemer geen recht op updates of service in de zin van artikel 8.2.

10. ICT-adviseur: aanleveren benodigde informatie

10.1. Wanneer DeKaware werkzaamheden als ICT-adviseur voor Afnemer gaat verrichten en hiervoor bepaalde informatie van Afnemer nodig heeft, zal Afnemer deze informatie aan DeKaware verstrekken.

10.2. DeKaware zal vertrouwelijk met de door Afnemer aangeleverde informatie omgaan en veiligheidsmaatregelen nemen om verlies tegen te gaan. Er wordt een beveiligingsniveau



gehanteerd dat past bij de door Afnemer aangeleverde informatie. DeKaware zal de door Afnemer verstrekte informatie uiterlijk 6 maanden na het uitvoeren van de werkzaamheden verwijderen.

- 10.3. DeKaware en Afnemer spreken onderling af welke informatie Afnemer aan DeKaware zal verstrekken. Daarnaast zal Afnemer naar eigen inzicht informatie verstrekken waarvan hij denkt dat DeKaware deze nodig heeft voor het uitvoeren van de desbetreffende werkzaamheden.
- 10.4. DeKaware en Afnemer spreken onderling af op welke manier de informatie moet worden verstrekt en op welk tijdstip dit uiterlijk gebeurd moet zijn.
- 10.5. Mocht de informatie niet worden geleverd op de afgesproken manier en/of tijdstip, dan schort DeKaware de werkzaamheden op. DeKaware zal een nieuw tijdstip bepalen waarop de benodigde informatie alsnog door Afnemer moet worden aangeleverd en wanneer de werkzaamheden van DeKaware weer zullen plaatsvinden.
- 10.6. Per keer dat Afnemer de benodigde informatie niet op de afgesproken manier en/of tijd aan DeKaware levert, is Afnemer een boete verschuldigd van €200,-.

11. Licentie

- 11.1. DeKaware is auteursrechthebbende van de door DeKaware geleverde software. Zonder toestemming van DeKaware is het niet toegestaan om de software te verveelvoudigen en/of openbaar te maken, tenzij sprake is van een wettelijke uitzondering en/of verveelvoudigen worden gemaakt voor het maken van back-ups. Op basis van het auteursrecht van DeKaware is het eveneens verboden het werk van DeKaware aan te passen of te wijzigen.
- 11.2. DeKaware verstrekt aan Afnemer een eenmalige eeuwigdurende licentie voor het gebruik van de software op een eenheid. In de desbetreffende licentie is uitgewerkt wat onder een eenheid wordt verstaan.
- 11.3. Afnemer kan de licentierechten niet aan derden overdragen.

12. Aansprakelijkheid

- 12.1. Als geen (duidelijke) afspraken zijn gemaakt over welke informatie Afnemer aan DeKaware moet verstrekken voor het uitvoeren van de werkzaamheden als ICT-adviseur, is DeKaware niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade of gevolgschade (van welke aard dan ook) of de niet tijdige nakoming van de desbetreffende overeenkomst. De partij die als eerste ontdekt dat geen (duidelijke) afspraken zijn gemaakt, zal hierover contact opnemen met de andere partij.
- 12.2. DeKaware is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade of gevolgschade (van welke aard dan ook) aan of voortvloeiend uit het gebruik van de door DeKaware geleverde hardware of software, wanneer deze schade is ontstaan doordat de hardware en/of software buiten de licentie is gebruikt of voor een ander doel is gebruikt dan waarvoor het is gemaakt.
- 12.3. DeKaware is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade of gevolgschade (van welke aard dan ook) die het gevolg is van het niet conform overeenkomst of redelijke verwachting functioneren van door DeKaware geleverde software en/of hardware.
- 12.4. Verouderde en/of het niet goed onderhouden van software kan er ondermeer toe leiden dat de software niet (meer) geschikt is om in combinatie met andere software en/of hardware te gebruiken of dat beveiligingslekken ontstaan. DeKaware is niet aansprakelijk voor directe of



indirecte schade of gevolgschade (van welke aard dan ook) die het gevolg is van het verouderen of niet goed onderhouden van (op maat gemaakte) software.

12.5. DeKaware is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade of gevolgschade, voortvloeiende uit enige rechtsbetrekking met Afnemer of de niet (tijdige) nakoming van de overeenkomst, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld van DeKaware. Deze bepaling is ook van toepassing wanneer DeKaware en Afnemer geen (duidelijke) afspraken hebben gemaakte over de levertijd van door DeKaware uit te voeren werkzaamheden.

12.6. DeKaware is niet aansprakelijk wanneer door omstandigheden die niet aan DeKaware kunnen worden toegerekend niet aan de overeenkomst kan worden voldaan, waaronder maar niet uitsluitend wanprestaties van toeleveranciers of andere derden, stroomstoringen en computervirussen.

13. Klachtenregeling maatwerk software en hardware

13.1. Wanneer maatwerk software en/of hardware wordt geleverd, heeft Afnemer een periode van 14 dagen om te testen of het geleverde voldoet aan de door DeKaware en Afnemer vooraf overeengekomen eisen/functies. Deze periode wordt de testperiode genoemd.

13.2. Klachten over geleverde maatwerk software en/of hardware moeten tijdens de testperiode schriftelijk aan DeKaware worden gemeld. DeKaware stuurt onverwijld een bevestiging van ontvangst van dit bericht.

13.3. Als geleverde maatwerk software en/of hardware niet voldoet aan de vooraf schriftelijk vastgestelde eisen en functies, zal DeKaware binnen 14 dagen nadat het gebrek aan DeKaware is gemeld, alsnog zorgdragen dat de software of hardware aan de overeengekomen eisen en functies zal voldoen. Indien DeKaware hiervoor meer tijd nodig heeft, zal ze dit zo snel mogelijk mededelen aan Afnemer en een inschatting geven wanneer alsnog geleverd kan worden.

13.4. Als DeKaware geen klachten ontvangt tijdens de testperiode, is Afnemer akkoord met het door DeKaware geleverde.

13.5. Voor het toevoegen van functies/eisen aan geleverde maatwerk software en/of hardware die DeKaware en Afnemer niet vooraf zijn overeengekomen, is een extra vergoeding vereist. Voor informatie over de kosten en een mogelijke leverdatum kan Afnemer schriftelijk contact opnemen met DeKaware.

14. Klachtenregeling voor alle overige door DeKaware verrichte werkzaamheden

14.1. Afnemer moet klachten zo snel en volledig mogelijk bij DeKaware melden.

14.2. DeKaware neemt klachten zo snel mogelijk in behandeling en zal uiterlijk binnen 14 dagen reageren. In deze reactie zal DeKaware een oplossing aandragen of Afnemer om extra toelichting vragen.

15. Overige

15.1. Op deze algemene voorwaarden, de overeenkomsten tussen DeKaware en Afnemer en alle overige rechtsbetrekkingen tussen DeKaware en Afnemer is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.



- 15.2. Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden nietig blijkt of door Afnemer vernietigd wordt, treden partijen gezamenlijk in overleg om een nieuwe bepaling op te stellen die een vergelijkbaar doel heeft.
- 15.3. Geschillen tussen partijen worden, wanneer een minnelijke schikking binnen een redelijke termijn niet mogelijk is gebleken, voorgelegd aan de bevoegde rechter te arrondissement Zeeland-West-Brabant, rechtbank Middelburg.