

## Algemene voorwaarden ITsatWork.

### **Aanbieding en overeenkomst**

#### **Artikel 1**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle onderhandelingen, aanbiedingen en overeenkomsten waarbij ITsatWork goederen en/of diensten van welke aard ook levert of zou kunnen leveren, ook indien deze goederen of diensten niet nader in deze voorwaarden zijn omschreven. Een aanbidding of (prijs)opgave bindt ITsatWork niet en geldt slechts als een uitnodiging tot het plaatsen van een order. ITsatWork is gerechtigd bestellingen, orders en dergelijke zonder opgave van redenen te weigeren. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van wederpartij zijn niet van toepassing, tenzij deze door ITsatWork uitdrukkelijk zijn aanvaard. Wijzigingen van en aanvullingen op de algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien zij schriftelijk door ITsatWork zijn vastgelegd.

### **Prijs en betaling**

#### **Artikel 2**

- Alle prijzen en tarieven zijn exclusief BTW en eventuele andere heffingen die door de overheid worden opgelegd.
- Betaling door wederpartij aan ITsatWork dient te geschieden conform de op de faktuur vermelde betalingsvoorwaarden. Bij gebreke van zulke voorwaarden dient betaling in euro's binnen 14 dagen na faktuurdatum te geschieden. Betaling geschiedt zonder enige inhouding of verrekening en zonder dat wederpartij zijn betalingsverplichting door beslag onder zichzelf of anderszins mag blokkeren. ITsatWork behoudt zich het recht voor vooruitbetaling te eisen.
- Bij te late betaling is wederpartij door het enkele verstrijken van een betalingstermijn in verzuim. Zonder nadere ingebrekestelling zal wederpartij vanaf die datum een onmiddellijk opeisbare vertragsrente van 1,5 % per maand verschuldigd zijn, waarbij een gedeelte van een maand als hele maand wordt gerekend.
- Alle kosten, zowel in als buiten rechte – de kosten van rechtskundige bijstand van ITsatWork daaronder begrepen – die ITsatWork moet maken ten gevolge van het niet nakomen van zijn verplichtingen door wederpartij, zijn voor rekening van wederpartij. De buitengerechtelijke incassokosten van ITsatWork worden vastgesteld op tenminste 15 % van de hoofdsom van de vordering.

### **Geheimhouding**

#### **Artikel 3**

Partijen verplichten zich tot geheimhouding van vertrouwelijke informatie van de nadere partij. Iedere Partij zal redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen treffen, teneinde deze verplichting zo goed mogelijk te kunnen nakomen.

### **Gebruiksrecht**

#### **Artikel 4**

- Indien ITsatWork in opdracht van wederpartij software ontwikkelt en levert, dan verleent ITsatWork aan wederpartij alleen de gebruiksrechten op de programmatuur. Gebruiksrechten zijn zonder schriftelijke toestemming van ITsatWork niet overdraagbaar. Het is wederpartij niet toegestaan de programmatuur te verhuren, verkopen, vervreemden, leasen, verpanden, in zekerheid over te dragen of onder welke titel dan ook aan derden voor welk doel dan ook af te staan, dan wel door derden te doen gebruiken.
- Het is wederpartij niet toegestaan de programmatuur geheel of gedeeltelijk tot de broncode te herleiden (reverse engineering), behoudens in die gevallen waarin de wet dit uitdrukkelijk toestaat.

### **Eigendomsvoorbehoud**

#### **Artikel 5**

- Alle door ITsatWork krachtens een overeenkomst aan wederpartij geleverde zaken, zoals hard- en software, blijven eigendom van ITsatWork totdat alle bedragen die wederpartij verschuldigd is voor de krachtens die overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, alsmede de bedragen bedoeld in artikel 2.3 en 2.4 volledig aan ITsatWork zijn voldaan.
- Indien op door ITsatWork krachtens een overeenkomst aan wederpartij geleverde zaken beslag wordt gelegd, dient wederpartij ITsatWork hiervan terstond op de hoogte te stellen. De wederpartij dient bij een eventueel beslag, bij een ten aanzien van de wederpartij verlende sursance van betaling of bij een uitgesproken faillissement van de wederpartij onmiddellijk de beslagleggende deurwaarder, de bewindvoerder of de curator te wijzen op het eigendomsrecht van ITsatWork.

### **Medewerking door wederpartij**

#### **Artikel 6**

- Wederpartij realiseert zich dat het operationeel houden van hard- en software een voortdurend proces is dat gepaard gaat met investering door alle betrokken partijen van tijd, geld en energie. Mede op grond hiervan dient wederpartij zoveel mogelijk medewerking te verlenen aan het uitvoeren van de met ITsatWork gesloten overeenkomst. Wederpartij zal ITsatWork steeds tijdig alle nuttige en noodzakelijke informatie verschaffen en zal instaan voor de juistheid van deze informatie.
- Wederpartij is verantwoordelijk voor het juiste gebruik en de juiste toepassing van de hardware en/of programmatuur van ITsatWork en van de door ITsatWork te verlenen diensten, voor de invoering in zijn organisatie van de daarvoor noodzakelijke procedures, alsmede voor het beveiligen van gegevens, zoals het regelmatig maken van backups van databestanden. Ook zal wederpartij door ITsatWork aan wederpartij verstrekte updates, upgrades en dergelijke tijdig en op de juiste wijze (doen) installeren. Het is gebruiker niet toegestaan bestanden handmatig te wijzigen, extra bestanden aan de programmatuur toe te voegen of, behoudens in gevallen door de programmatuur aangegeven, bestanden anderszins aan te passen.
- Indien is overeengekomen, dat wederpartij materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.
- Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke informatie van de wederpartij niet, niet tijdig of niet conform de afspraken ter beschikking van ITsatWork is gesteld of wederpartij op andere wijze niet aan zijn verplichtingen jegens ITsatWork voldoet, kan dit tot opschorting van de nakoming van de verplichtingen van ITsatWork leiden en kunnen extra kosten aan wederpartij in rekening worden gebracht.
- In gevallen dat medewerkers van ITsatWork ten kantore van wederpartij werkzaamheden verrichten zal wederpartij er voor zorgdragen dat deze medewerkers ongestoord hun werkzaamheden kunnen verrichten. Wederpartij zal kosteloos zorg dragen voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten. Wederpartij brengt de ruimten waar deze medewerkers hun werkzaamheden moeten verrichten en/of waar (op-)geleverde producten zich bevinden, in overeenstemming met de daaraan door ITsatWork gestelde eisen met betrekking tot onder andere temperatuur, vochtigheidsgraad en stroomtoevoer.

### **Inspectie en klachten**

#### **Artikel 7**

- Klachten dienen door de wederpartij binnen twee weken na levering c.q. na het verrichten van de prestatie aan ITsatWork te worden meegedeeld. Een klacht schort de verplichting tot betaling niet op. Eventuele – uit een gebrek voortvloeiende – aansprakelijkheid is beperkt tot datgene wat in artikel 10 is bepaald.
- De wederpartij is gehouden om na het meedelen van de klacht het gebruik van de betreffende producten te staken teneinde complicaties voor ITsatWork te vermijden. Wederpartij zal alle medewerking verlenen aan eventueel onderzoek van de klacht, bij gebreke waarvan ITsatWork de klacht niet in behandeling behoeft te nemen. Het staat wederpartij niet vrij producten aan ITsatWork te retourneren voordat ITsatWork hiermee heeft ingestemd.

### **Leveringstermijnen**

#### **Artikel 8**

Door ITsatWork genoemde (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan haar bekend waren en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen ITsatWork en wederpartij zo spoedig mogelijk in overleg treden. Een extensieve overschrijding van termijnen kan worden beschouwd als een grond tot ontbinding van de overeenkomst. Overschrijding van enige leveringstermijn kan nimmer leiden tot ontstaan van een recht op enige schadevergoeding voor wederpartij. ITsatWork is te allen tijde gerechtigd in gedeelten te leveren.

### **Beëindigen**

#### **Artikel 9**

- De overeenkomst kan, tenzij partijen anders overeenkomen, uitsluitend worden beëindigd door ontbinding, en zulks uitsluitend indien de andere partij, na deugdelijke schriftelijke ingebrekestelling, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. De ontbinding dient te geschieden bij aangetekende brief; rechterlijke tussenkomst is niet vereist.
- Indien wederpartij op het moment van de ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst had ontvangen, kan hij de overeenkomst slechts gedeeltelijk ontbinden en wel uitsluitend voor dat gedeelte, dat door ITsatWork nog niet is uitgevoerd. Bedragen die ITsatWork voor de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van ontbinding direct opeisbaar.
- In afwijking van het bepaalde in artikel 9.1:
  - is de overeenkomst van rechtswege ontbonden indien de wederpartij in staat van faillissement wordt verklaard of indien aan hem (al dan niet voorlopig) sursance van betaling wordt verleend;
  - kan ITsatWork de overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder rechterlijke tussenkomst door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de wederpartij geheel of gedeeltelijk beëindigen indien de wederpartij niet in staat is aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd.
  - ITsatWork zal wegens deze ontbinding nimmer tot enige schadevergoeding gehouden zijn.

### **Aansprakelijkheid**

#### **Artikel 10**

- Behoudens voor schade welke veroorzaakt is door de eigen opzet of de eigen grove schuld van ITsatWork, is ITsatWork slechts aansprakelijk voor schade voor zover in de volgende leden van dit artikel omschreven. Elke aansprakelijkheid zijdens ITsatWork uit welken hoofde en/of met betrekking tot welke schade dan ook is overigens uitgesloten.
- ITsatWork zal terzake van letsel schade, al dan niet de dood ten gevolge hebbende, en/of zaakschade nimmer meer verschuldigd zijn dan € 1250.000,- per schade toebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- ITsatWork is niet aansprakelijk voor vermogensschade van welke aard ook. Voorzover haar geen beroep op dit artikel (lid) toekomt, zal haar aansprakelijkheid in ieder geval beperkt zijn tot een bedrag gelijk aan 50 % van de op grond van de overeenkomst met wederpartij gefactureerde of te factureren bedragen excl. BTW. Indien en voor zover de betreffende overeenkomst leidt tot periodieke betalingen, zal ITsatWork nimmer meer verschuldigd zijn dan 50 % van de door haar over de 6 maanden voorafgaande aan haar verzuim gefactureerde bedragen. De in dit artikel omschreven bedragen worden verminderd met de door ITsatWork verleende crediteringen.
- Wederpartij vrijwaart ITsatWork voor aanspraken van derden voortvloeiende uit of verband houdende met (de uitvoering van) de overeenkomst met de wederpartij tenzij de wederpartij deze aanspraken zelf jegens ITsatWork geldend zou kunnen maken, met inachtneming van het in dit artikel bepaalde, als wederpartij de schade zelf geleden zou hebben.
- ITsatWork is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan door het gebruik van door haar, in opdracht van wederpartij, ontwikkelde software. Als echter zou blijken dat ITsatWork aantoonbaar in gebreke is, dan zal ITsatWork de (mogelijke) fout in die software herstellen.
- Elk recht op schadevergoeding vervalt in ieder geval voorzover de wederpartij niet direct na het ontstaan van de schade maatregelen heeft genomen om de schade te beperken respectievelijk meer of andere schade te voorkomen, alsmede ITsatWork ter zake niet zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk op de hoogte heeft gesteld van alle ter zake relevante informatie.

### **Garantie**

#### **Artikel 11**

- ITsatWork garandeert dat opgaaf door haar van (enige aanduiding van) haar producten of diensten met zorg wordt gedaan, doch ITsatWork er niet voor instaat dat terzake geen (kleine) afwijkingen zullen voorkomen.
- ITsatWork geeft 1 jaar garantie op alle nieuw geleverde systemen en onderdelen. Het defecte systeem wordt door ITsatWork naar keuze van ITsatWork gerepareerd, vervangen of vergoed. Het betreffende systeem of onderdeel dient hiervoor franco te zijn aangeleverd bij ITsatWork. Elke vorm van garantie vervalt, wanneer blijkt dat het defect te wijten is aan het onvakkundig gebruik van de apparatuur of wanneer reparaties door derden zijn uitgevoerd.

### **Intellectuele eigendomsrechten**

#### **Artikel 12**

- Het auteursrecht en alle eventuele overige rechten van intellectueel of industrieel eigendom alsmede soortgelijke rechten tot bescherming van informatie met betrekking tot de programmatuur (incl. standaardaanpassingen en nieuwe versies), databases, documentatie of materialen komen uitsluitend toe aan ITsatWork. Niets in deze overeenkomst strekt tot gehele of gedeeltelijke overdracht van zodanige rechten.
- Het is wederpartij niet toegestaan enige aanduiding van intellectueel of industrieel eigendomsrecht van ITsatWork te wijzigen, te verwijderen of onherkenbaar te maken.
- Het is ITsatWork toegestaan om technische maatregelen te nemen en te onderhouden ter bescherming van de programmatuur of materialen.

### **Overmacht**

#### **Artikel 13**

Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien deze daartoe verhinderd is als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan diens schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvatting voor diens rekening komt. Vertraging bij of tekortkoming in de nakoming door toeleveranciers van ITsatWork, vervoersmoeilijkheden en werkstakingen gelden uitdrukkelijk als overmacht.

### **Telecommunicatie**

#### **Artikel 14**

Indien bij het onderhoud van programmatuur, daaronder begrepen basissupport, of andere dienstverlening door ITsatWork gebruik wordt gemaakt van telecommunicatiefaciliteiten, zijn partijen ieder voor zich verantwoordelijk voor de juiste keuze en tijdige beschikbaarheid daarvan aan hun zijde. ITsatWork is niet aansprakelijk voor vermindering of verlies van gegevens gedurende de verzending van gegevens met behulp van telecommunicatiefaciliteiten.

### **Toepasselijk recht en geschillen**

#### **Artikel 15**

- De overeenkomsten tussen ITsatWork en wederpartij worden beheerst door Nederlands recht.
- Alle geschillen welke tussen ITsatWork en wederpartij mochten ontstaan naar aanleiding van een door ITsatWork met wederpartij gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere bevoegde rechter van de vestigingsplaats van ITsatWork.

### **Contracten**

#### **Artikel 16**

- Contracten worden, tenzij duidelijk schriftelijk anders aangegeven door ITsatWork, afgesloten per jaar.
- Contracten gaan in vanaf de door ITsatWork aangegeven ingangsdatum op het contract.
- Contracten worden stilzittend verlengd met dezelfde contractperiode als het huidige contract, tenzij duidelijk schriftelijk overeengekomen met ITsatWork.
- Contracten kunnen tijdens de reeds afgesloten periode geenszins verkleind of ingekort worden op welke wijze dan ook. Tevens kan er nimmer, om welke reden dan ook, geld terug gevraagd worden voor een reeds af afgesloten contract, tenzij duidelijk schriftelijk overeengekomen door ITsatWork.
- Contracten kunnen tijdens de afgesloten periode worden uitgebreid. De toegevoegde uitbreiding zal worden opgenomen in het huidige contract en de contractperiode zal daarom ook worden afgesloten tot het einde van het huidige contractperiode. De contractant is een bedrag verschuldigd vanaf de ingangsdatum van de toegevoegde uitbreiding tot het einde van de contractperiode. Daarna zal artikel 16.3 ook voor de toegevoegde uitbreiding in werking treden.