

VelzArt

Het antwoord op ICT



Algemene voorwaarden

VelzArt Het antwoord op ICT

Deze Algemene Voorwaarden hebben betrekking op de producten, diensten, data en mensen van de VelzArt Groep B.V., hierna genoemd als VelzArt, al dan niet direct of indirect geleverd bij de klant via een vertrouwde leverancier. De voorwaarden zijn bijna continu onderhevig aan verandering. Voor de meest actuele versie verwijzen we je graag naar onze website: <https://velzart.nl/av>.

1. Algemene bepalingen

11 In deze Algemene Voorwaarden spreken wij samen de basisregels af die gelden voor de relatie tussen de klant, zijn gelieerde ondernemingen en ons, voor alle producten en diensten die wij aan hen leveren. Deze regels zijn ook van toepassing op onze offertes, aanbiedingen en lopende diensten. Deze offertes en aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij wij met de klant anders hebben afgesproken.

12 De algemene-, inkoop- of andere voorwaarden van de klant zijn niet van toepassing, tenzij anders met VelzArt is afgesproken en dit schriftelijk is bevestigd.

13 Wij verlenen onze diensten en leveren onze producten op basis van een opdracht van de klant. Deze opdracht kan schriftelijk worden verstrekt door de klant door het accepteren van een offerte of door mondelinge toezegging.

1.4. Op het moment dat het vanuit één van de afgenomen diensten bij VelzArt blijkt dat er werk gedaan moet worden om de stabiliteit van de bedrijfsvoering van de klant te waarborgen zal dit door VelzArt worden gezien als een opdracht verstrekking. Uiteraard zal VelzArt hierover indien mogelijk direct de communicatie starten met de klant.

1.5 Met regelmaat zullen wij de inhoud uit deze Algemene Voorwaarden aanpassen. Wij zullen klanten hierover informeren wanneer de wijzigingen 'drastisch' zijn of specifiek van toepassing zijn op de klant. Iedere klant heeft het recht om het niet eens te zijn met bepalingen in de Algemene Voorwaarden van VelzArt, na een wijziging van deze Algemene Voorwaarden. Indien dit voor een klant van toepassing is dient deze dit binnen een redelijke termijn te melden zodat eventueel de diensten kunnen worden stopgezet. De hiermee gemoeide kosten zullen later in deze voorwaarden worden voorgelegd.

2. Offertes, prijzen en betalingen

21 Onze offertes zijn vrijblijvend tenzij anders door de klant en VelzArt is afgesproken. De klant levert in deze alle juiste informatie aan voor het juist opstellen van een offerte door VelzArt.

22 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Alle door VelzArt genoemde prijzen zijn in euro's en dienen ook in euro's te worden voldaan.

23 Onze mensen doen hun best om alle offertes correct en juist naar de klant te versturen maar niets menselijks is ons vreemd. De prijzen in de offertes gelden onder voorbehoud van typfouten en/of tussentijdse prijswijzigingen bij diensten geleverd door een externe leverancier.

24 Offertes van VelzArt bevatten in sommige gevallen ook begrotingen op basis van nacalculatie. Deze begrotingen worden gemaakt op basis van de ervaring van de mensen binnen VelzArt, de ervaringen uit eerdere projecten en op basis van de informatie verstrekt door de klant. Aan deze begrotingen kunnen door de klant geen rechten worden ontleend tenzij anders wordt afgesproken. Meer dan redelijke overschrijding van de begroting zal door VelzArt, indien mogelijk, tijdig worden gecommuniceerd.

25 Als wij meer diensten of producten leveren dan in de oorspronkelijke opdracht is afgesproken, bijvoorbeeld omdat de klant hier om heeft gevraagd of hiervoor toestemming heeft gegeven, dan wordt hiervoor het standaard tarief in rekening gebracht, behalve als hier specifieke afspraken over zijn gemaakt.

26 Voor dienstverlening vanuit VelzArt is een vergoeding verschuldigd. Als er in de opdracht geen specifieke prijzen zijn afgesproken, hanteren wij onze standaard tarieven voor vergelijkbare werkzaamheden. Indien gewenst is er door de klant altijd een prijsopgave te vragen van bepaalde werkzaamheden, diensten en/of producten.

27 Wij zullen klanten altijd zo veel als redelijkerwijs mogelijk is vooraf informeren over een prijswijziging.

28 De prijzen voor diensten direct geleverd vanuit VelzArt geldt dat wij deze kunnen wijzigen indien wij de klant hier tenminste drie maanden van tevoren over informeren. Uiteraard tenzij wij uitdrukkelijk met de klant hebben afgesproken dat de prijs niet zal worden aangepast gedurende een bepaalde periode. Indien de klant het niet eens is met een prijswijziging van onze eigen dienstverlening kan de dienst opgezegd worden per de dag dat de nieuwe prijzen actief zijn. In dat geval geldt een opzegtermijn van 30 dagen. Werkzaamheden die worden gedaan omtrent het opzeggen van de dienst en/of het overdragen van de dienst naar de klant of andere leverancier zullen worden in rekening worden gebracht naar de klant. Indien de dienst wordt opgezegd, moeten de kosten en investeringen die wij in het kader van uw opdracht hebben gemaakt, door u worden vergoed.

29 Voor software of diensten van leveranciers die bij VelzArt worden afgenomen en betaald geldt dat prijswijzigingen direct doorgevoerd kunnen worden indien de prijzen door de leverancier worden aangepast. Dit geldt bijvoorbeeld voor diensten als Software-as-a-Service (bijvoorbeeld Microsoft 365) of internet of telefonie verbindingen.

210 VelzArt behoudt het recht om prijzen voor diensten en producten jaarlijks aanpassen aan de hand van het CBS-indexcijfer voor de zakelijke dienstverlening. Ook in dat geval kunt u de opdracht niet opzeggen.

211 Betalingen van facturen dienen altijd te gebeuren binnen de tijd vastgelegd binnen de offerte, tenzij anders is afgesproken.

212 VelzArt stuurt herinneringen voor een betaling die uitblijft waarbij er een laatste termijn zal worden gecommuniceerd voor wanneer de betaling binnen moet zijn. Indien de klant dan nog steeds niet heeft betaald, mogen wij onze verplichtingen aan u opschorten. VelzArt kan er in dat geval ook voor kiezen de opdracht te ontbinden.

213 Als de klant niet betaalt kunnen wij de inning uit handen geven aan een derde partij. In dat geval zijn ook de (buiten)gerechtelijke (incasso)kosten en kosten voor deskundigen voor rekening van de klant.

3. Garanties

31 VelzArt biedt geen garantie op geleverde producten of diensten van derden, zoals deze door de producent ervan wordt gegeven. VelzArt zal uiteraard wel aanspraak maken op de garantie van de desbetreffende derde partij / leverancier. Werkzaamheden uitgevoerd door VelzArt rondom het garantie geval dienen door de klant worden vergoed.

32 Voor wat betreft de door VelzArt geleverde diensten garanderen wij dat:

- wij onze verplichtingen zorgvuldig zullen uitoefenen
- wij deskundig personeel zullen inzetten
- wij ons zullen inspannen om de afgesproken resultaten waar te maken

33 Garantie kan ook vervallen. De garantie vervalt indien de klant of iemand die de klant heeft ingeschakeld:

- op een ondeskundige manier gebruik maakt van onze producten of diensten
- wijzigingen heeft aangebracht of andere werkzaamheden uitgevoerd (behalve als de klant deze wijzigingen en werkzaamheden met ons heeft afgestemd)
- het product of dienst heeft gebruikt op een manier die niet in de documentatie staat

4. Eigendom

41 Het eigendom van (geleverde) producten wordt overgedragen naar de klant op het moment dat het volledige bedrag is verschuldigd is betaald.

42 Wanneer een klant een wederverkoper is dan mag de klant zaken met een eigendomsvoorbehoud doorleveren en -verkopen voor zover dat valt binnen de normale uitoefening van uw bedrijf.

43 Door VelzArt ontwikkelde of ontvangen programmatuur of andere producten en gegevens behouden bij VelzArt tot de klant het volledige bedrag dat wij met de klant hebben afgesproken heeft betaald, ook als wij deze op grond van de opdracht aan de klant zouden leveren.

44 De klant draagt het risico voor producten en diensten vanaf het moment dat wij die aan de klant geleverd hebben.

45 Alle intellectuele eigendomsrechten op de producten en diensten die VelzArt levert behoort bij ons of bij onze leveranciers en licentiegevers

5. Duur overeenkomsten

5.1 De duur van een overeenkomst tussen VelzArt en de klant staat beschreven in de geaccordeerde offerte. Indien geen duur schriftelijk of mondeling is afgestemd geldt de minimale duur van één jaar.

5.2 De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend verlengt voor de duur van de oorspronkelijke overeen gekomen periode, tenzij de overeenkomst schriftelijk door VelzArt of de klant wordt opgezegd met een inachtneming van een minimale opzegtermijn van een maand voor het einde van desbetreffende periode.

6. Diensten van derden

6.1 Het kan voorkomen dat de klant via ons diensten afneemt, die VelzArt op zijn beurt afneemt bij derden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de Software as a Service diensten van Microsoft (Office 365), Dropbox of Google, aan bepaalde support functies van hardware leveranciers of aan (data)verbindingen van telecomdienstverleners. Wij zullen in de opdracht duidelijk aangeven dat het gaat om diensten van een derde.

6.2 Het spreekt voor zich dat VelzArt in deze situaties geen afspraken met de klant kan maken of beloftes kan doen, die verdergaan dan datgene wat de betreffende aanbieder VelzArt aanbiedt. De voorwaarden die deze aanbieders hanteren, gelden in dat geval dan ook direct voor de klant. Op verzoek zenden wij graag de voorwaarden van de aanbieders die voor de klant relevant zijn

7. Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

7.1 Wij beveiligen uw informatie conform de met u afgesproken specificaties. Als geen specificaties zijn bepaald, zal onze beveiliging voldoen aan een niveau dat in redelijkheid passend is in deze digitale maatschappij, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de verbonden kosten.

7.2 Wij streven een goede beveiliging na maar kunnen niet beloven dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.

7.3 De klant geeft wachtwoorden, codes en certificaten alleen aan bevoegd personeel in uw eigen organisatie en behandelt deze vertrouwelijk. Wij mogen codes en certificaten wijzigen.

7.4 Voor zover dit niet binnen de dienstverlening van VelzArt aan de klant valt, dient de klant zelf systemen en infrastructuur op gepaste manier te beveiligen en altijd up-to-date antivirus- en andere beveiligingsprogrammatuur te gebruiken.

7.5 Indien VelzArt op grond van de afgenomen dienstverlening voorziet in de beveiliging van systemen en data van de klant zal de beveiliging voldoen aan de specificaties binnen de product- en dienstbeschrijving welke door de klant zijn op te vragen. VelzArt staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van gegevens en de aan de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.

7.6 Klant heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichting rust volledig en uitsluitend bij de klant. Partijen houden het er voor dat VelzArt ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'bewerker' in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is.

7.7 Leverancier zal, zoveel als technisch mogelijk is, ondersteuning verlenen aan de door klant te komen verplichting als bedoeld in artikel 7.6. De kosten verbonden aan deze ondersteuning zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van VelzArt opgenomen en komen voor rekening van de klant.

7.8 In het kader van onze dienstverlening kan het voorkomen dat wij persoonsgegevens van de klant verwerken, bijvoorbeeld betreffende het personeel of relaties. Als dat het geval is, doen wij dat als verwerker van de klant. De klant is zelf de verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van die persoonsgegevens.

7.9 Wij doen ons uiterste best om persoonsgegevens veilig te houden en zorgen daarom in ieder geval voor passende, technische en organisatorische maatregelen. Dit zijn de maatregelen die in de opdracht zijn beschreven. Als er in de opdracht niets over is afgesproken, hanteren wij onze standaard maatregelen. Als de klant wilt weten welke maatregelen wij nemen en hoe wij gegevens beschermen, dan is dit op te vragen bij VelzArt.

7.10 De klant zelf is verantwoordelijk dat zij en haar werknemers aan alle verplichtingen uit de wet (de Wet bescherming persoonsgegevens en – per 25 mei 2018 – de Algemene Verordening Gegevensbescherming) en andere relevante regelgeving voldoen. Als wij hierover vragen hebben, stuurt de klant ons de informatie die wij nodig hebben. Wij helpen de klant bij deze verplichtingen, voor zover dit technisch ook mogelijk is en past binnen onze dienstverlening en overeenkomsten. Als wij hier kosten voor moeten maken, worden die volgens de standaard tarieven in rekening gebracht.

7.11 Indien duidelijk is dat wij persoonsgegevens voor de klant verwerken, doen wij dat op basis van een aparte verwerkersovereenkomst.

8. Aansprakelijkheid

8.1 Indien de klant van mening is dat VelzArt zich niet aan zijn afspraken heeft gehouden dient de klant dit tijdig te laten weten. Hierbij verstrekt de klant zoveel mogelijk detailinformatie. De klant gunt VelzArt voldoende tijd om op redelijke termijn de afspraken alsnog na te komen. Indien een gebrek valt binnen de verantwoordelijkheid van VelzArt en VelzArt dit niet binnen de herstelperiode heeft verholpen is VelzArt aansprakelijk voor de schade die het directe gevolg is van het gebrek.

8.2 Als het voor VelzArt blijvend onmogelijk is om onze verplichtingen na te komen kan de klant VelzArt aanspreken op de schade die daarvan het directe gevolg is.

8.3 Indien VelzArt aansprakelijk is vergoedt VelzArt de directe schade. Daaronder valt uitsluitend:

- de schade aan uw programmatuur, apparatuur en andere zaken, waaronder in elk geval verstaan wordt beschadiging en het niet of gebrekkig functioneren;
- de redelijke kosten die de klant heeft moeten maken omdat het noodzakelijk was oude systemen en voorzieningen langer operationeel te houden. Wel moeten besparingen die zijn ontstaan door de vertraging, van deze kosten worden afgetrokken;
- de redelijke kosten die de klant, na goedkeuring van VelzArt, heeft gemaakt om de oorzaak en de omvang van de directe schade vast te stellen.

8.4 Wij vergoeden uw schade tot maximaal het bedrag dat voor de opdracht aan VelzArt is betaald. Als een overeenkomst langer loopt dan één jaar, dan vergoedt VelzArt de schade tot een maximaal bedrag ter hoogte van de afgesproken vergoeding voor producten en/of diensten van VelzArt voor één jaar. In beide gevallen geldt een maximum van € 500.000.-.

8.5 VelzArt vergoedt schade ter zake van lichamelijk letsel tot maximaal € 1.250.000.-.

86 VelzArt is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door (netwerk)storingen, waarvan de oorzaak buiten onze macht ligt.

87 Onze verzekering kent een dekking tot maximaal € 5.000.000,- per gebeurtenis waar wij aansprakelijk voor zijn, met een maximum van € 10.000.000,- per jaar. Op verzoek sturen wij u een certificaat van de onze verzekering toe. Uiteraard wijzigen wij deze verzekering niet zonder voorafgaand overleg ten nadele van u.