

Algemene Voorwaarden

Versie: maart 2023

1 - Definities

1.1 - Algemene Voorwaarden: dit document, bestaande uit een algemeen deel en een aantal aanvullende hoofdstukken die ook van toepassing zijn op de levering van specifieke Diensten.

1.2 - Opdrachtnemer: Voxtur B.V.

1.3 - Opdrachtgever: de Opdrachtgever of gebruiker van de Diensten en/of Software.

1.4 - Partijen: Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

1.5 - Medewerker(s): persoon of personen in dienst bij Opdrachtnemer.

1.6 - Dienst(en): diensten zoals beschreven in de Overeenkomst.

1.7 - Consultancy: advies bij implementatie en/of optimalisatie en/of projectleiding en/of beheer van de inrichting van systemen van de Opdrachtgever.

1.8 - Consultancy op afstand: een Consultancydag zonder fysieke aanwezigheid bij Opdrachtgever.

1.9 - Baas: Beheer as a Service. Kleine inrichtingsvraagstukken van minder dan 4 uur en het beheer van koppelingen en dashboards.

1.10 - Overeenkomst: iedere tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer gesloten Overeenkomst op grond waarvan Diensten, Software en Modules geleverd worden, inclusief deze Algemene Voorwaarden en eventuele andere tussen Partijen van toepassing zijnde documenten en bijlagen.

1.11 - Software: programmatuur, code en berichten van de Opdrachtnemer die via internet door de Opdrachtgever kan worden gebruikt als een service (ook wel Software as a Service of SaaS genoemd).

1.12 - Modules: delen van de Software die niet standaard aan de Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld, maar aanvullend kunnen worden afgenomen.

1.13 - Schriftelijk: een document of mededeling die op een duurzame drager is vastgelegd, waaronder papieren documenten, e-mails, of digitale documenten.

2 - Toepasselijkheid van de voorwaarden

2.1 - Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en Overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever, tenzij er Schriftelijk anders wordt overeengekomen.

2.2 - Indien de Opdrachtgever in zijn aanbod of aanvaarding verwijst naar zijn eigen algemene voorwaarden, zijn deze eigen voorwaarden uitdrukkelijk niet van toepassing.

2.3 - Niet alleen Opdrachtnemer, maar ook de door Opdrachtnemer ingeschakelde Medewerkers/derden kunnen een beroep doen op deze Algemene Voorwaarden.

3 - Offertes

3.1 - Offertes van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij anders is aangegeven.

3.2 - De in de offerte genoemde kosten zijn exclusief btw en andere kosten die niet in de offerte zijn opgenomen, waaronder eventuele kosten die voortvloeien uit de toepasselijke wet- en regelgeving.

3.3 - Opdrachtgever garandeert juistheid en volledigheid van informatie verstrekt aan Opdrachtnemer.

4 - Aanvang van de Overeenkomst

4.1 - Een Overeenkomst komt pas tot stand nadat Opdrachtnemer de Overeenkomst Schriftelijk heeft bevestigd, of met de uitvoering van de Overeenkomst is begonnen.

5 - Uitvoering van de Overeenkomst

5.1 - Opdrachtnemer zal de Overeenkomst naar beste vermogen uitvoeren, in samenwerking met de Opdrachtgever.

5.2 - De uitvoering is een inspanningsverplichting, met uitzondering van specifiek afgesproken resultaten.

5.3 - Werkzaamheden zullen worden afgerekend op basis van nacalculatie, tenzij er Schriftelijk anders wordt overeengekomen.

5.4 - De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig en juist verstrekken van alle benodigde documenten en gegevens aan Opdrachtnemer en voor het beschikbaar stellen van Medewerkers voor werkzaamheden ter uitvoering van de opdracht.

5.5 - Opdrachtnemer kan derden inschakelen voor uitvoering van de opdracht, zonder verantwoordelijkheid voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk en aanspreekpunt voor uitvoering van de Overeenkomst.

5.6 - Opdrachtnemer kan tijdens uitvoering van de Overeenkomst een Medewerker vervangen, bijvoorbeeld in geval van ziekte of vertrek. Een vervanger wordt beschikbaar gesteld tegen een vergelijkbaar tarief als de oorspronkelijke Medewerker.

5.7 - Opdrachtgever is niet bevoegd om de door Opdrachtnemer ingezette Medewerker ter beschikking te stellen aan een derde partij, tenzij dit strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.

6 - Wijzigingen van de Overeenkomst

6.1 - Wijziging van de Overeenkomst kan uitsluitend schriftelijk en met wederzijds goedvinden van Partijen plaatsvinden.

7 - Duur en beëindiging van de Overeenkomst

7.1 - De duur van de Overeenkomst tussen Partijen kan vooraf vastgesteld zijn of onbepaald zijn. Als er geen specifieke afspraken zijn gemaakt over de duur, wordt de Overeenkomst beschouwd als een Overeenkomst voor onbepaalde tijd.

7.2 - De Overeenkomst voor onbepaalde tijd kan met één maand opzegtermijn worden beëindigd door beide Partijen.

7.3 - Een Overeenkomst voor bepaalde tijd eindigt na de afgesproken duur, tenzij deze op verzoek van Opdrachtgever en met overeenstemming van Opdrachtnemer wordt verlengd.

7.4 - Bij verlenging van een Overeenkomst voor bepaalde tijd blijven de oorspronkelijke voorwaarden gelden, tenzij anders schriftelijk is overeengekomen.

7.5 - Opdrachtnemer mag de Overeenkomst op elk moment opzeggen met een schriftelijke verklaring, zonder tussenkomst van de rechter, indien:

- a. de Opdrachtgever in verzuim is onder de Overeenkomst; of
- b. de Opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard of een surseance van betaling is verleend; of
- c. de activiteiten van de Opdrachtgever zijn beëindigd of een deel hiervan is overgedragen aan een derde partij.

7.6 - Indien de overeenkomst vroegtijdig beëindigd wordt volgens de bepalingen beschreven in artikel 7.5, en niet alle diensten zijn verricht, heeft de Opdrachtnemer recht op vergoeding van de gederfde winst die voortvloeit uit het contract.

7.7 - Partijen zijn het erover eens dat Opdrachtnemer niet verplicht is tot terugbetaling of ongedaanmaking van al uitgevoerde werkzaamheden.

7.8 - Hulpmiddelen die Opdrachtnemer heeft geleend aan Opdrachtgever moeten bij beëindiging van de Overeenkomst worden teruggegeven.

8 - Consultancy

8.1 - Consultancy dient op afgesproken tijdstippen te worden nageleefd.

8.2 - Er geldt een afnameverplichting voor de overeengekomen Consultancy, mocht de Opdrachtgever hier van afzien, dan worden de volledige kosten van afgezegde Consultancy in rekening gebracht.

8.3 - Verplaatsingen en wijzigingen van Consultancy kunnen tot 3 dagen vóór de afgesproken uitvoeringsdatum worden gedaan. Indien de verplaatsing te laat wordt aangevraagd, zal Opdrachtnemer een vergoeding in rekening brengen, gelijk aan het bedrag dat Opdrachtnemer zou hebben gefactureerd voor de oorspronkelijk ingeplande Consultancy.

9 - Vergoeding en facturatie

9.1 - De Opdrachtgever moet Opdrachtnemer een vergoeding betalen voor de verleende diensten, volgens de geaccepteerde offerte of Overeenkomst.

9.2 - Opdrachtnemer hanteert een dagtarief gebaseerd op 8 uren, waarvan 7 uur effectief wordt gewerkt en 1 uur aan reistijd wordt gerekend, tenzij anders is aangegeven in de offerte of Overeenkomst.

9.3 - Bij Consultancy op afstand wordt er 8 uur effectief gewerkt.

9.4 - De vergoeding kan alleen worden aangepast indien indexatie is toegestaan volgens artikel 9.5 of er schriftelijke afspraken zijn gemaakt.

9.5 - Bedragen zijn exclusief BTW, tenzij anders vermeld. De vergoeding wordt jaarlijks geïndexeerd op basis van het jaarcijfer van de consumentenprijs-index (CPI) voor alle huishoudens, zoals gepubliceerd door het CBS, met ingang van 1 januari. Er vindt geen aanpassing plaats bij negatieve indexatie.

9.6 - Opdrachtnemer zal wekelijks of volgens afgesproken termijnen facturen versturen. Opdrachtgever dient facturen binnen 14 dagen te betalen, tenzij anders is overeengekomen.

9.7 - Indien Opdrachtgever een factuur onjuist vindt, dient hij dit binnen 7 dagen te melden.

9.8 - Bij geschillen over urenregistratie geldt de administratie van Opdrachtnemer als leidend.

9.9 - Facturen worden verstuurd via e-mail in PDF- en/of UBL-formaat.

9.10 - Indien Opdrachtgever niet binnen 14 dagen betaalt, is hij in verzuim en zal Opdrachtnemer alle kosten voor invordering, zowel in als buiten rechte, verhalen op de Opdrachtgever. Daarnaast wordt er een wettelijke handelsrente gehanteerd.

9.11 - Als betaling niet of niet tijdig wordt gedaan, mag de Opdrachtnemer de uitvoering van de Overeenkomst stilleggen zonder aansprakelijk te zijn voor eventuele schade als gevolg voor de Opdrachtgever, totdat aan alle betalingsverplichtingen jegens Opdrachtnemer is voldaan.

10 - Beheer as a Service (BaaS)

10.1 - Voor (inrichtings-)vragen kan BaaS worden ingezet. Vragen kunnen 24/7 worden ingediend via het klantportaal of zoals overeengekomen in de Service Level Agreement.

10.2 - De maximale inrichtingstijd is 4 uur. Aanvragen worden op basis van instuurdatum behandeld.

10.3 - Responsetijd is afhankelijk van de overeengekomen Service Level Agreement.

10.4 - Opdrachtgever ontvangt credits op basis van het BaaS abonnement. Voor het beantwoorden van een vraag wordt 1 credit berekend plus extra credits voor iedere 30 minuten dat de oplossing van de vraag heeft geduurd.

10.5 - Bij overschrijding van het maandbudget wordt de Opdrachtgever vooraf geïnformeerd. Extra uren worden gefactureerd tegen EUR 62,50 per half uur.

10.6 - Opdrachtgever stuurt vragen via de klantportal, waarmee hij inzicht krijgt in de afhandeling. Dit borgt ook de juiste afhandeling en doorlooptijden. De beheerder(s) in dienst bij de Opdrachtgever kunnen bedrijfsinformatie en contactpersonen bijhouden. Indien nodig, kan de Opdrachtgever supportmedewerkers toevoegen aan de opdrachtgeversomgeving.

10.7 - Opdrachtgever meldt fouten en storingen rechtstreeks bij AFAS Software. De supportdesk van Opdrachtnemer verwijst Opdrachtgever door naar AFAS Software bij vragen over een storing of foutmelding.

10.8 - Het supportabonnement wordt maandelijks vooraf gefactureerd, verlengt automatisch en kan maandelijks aangepast of opgezegd worden.

10.9 - Er kan maximaal één maand aan credits opgespaard worden.

11 - Software

11.1 - De Opdrachtnemer geeft de Opdrachtgever toegang tot de door haar ontwikkelde Software en Modules onder de voorwaarden in de Overeenkomst en Algemene Voorwaarden.

11.2 - Software en Modules zijn standaardproducten, beschikbaar zonder aanpassingen aan specifieke Opdrachtgever en eisen. Opdrachtnemer is niet verplicht om functies of functionaliteiten specifiek voor Opdrachtgever te onderhouden, wijzigen of toevoegen.

11.3 - Opdrachtnemer heeft het recht om Software of Modules te wijzigen wanneer nodig.

11.4 - Opdrachtnemer garandeert niet de beschikbaarheid of ononderbroken werking van Software en Modules, die kunnen onderworpen zijn aan ongeplande downtime of onverwachte onderbrekingen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor storingen, verstoring of verlies van prestaties.

11.5 - Opdrachtnemer is niet verplicht Software of Modules op een fysieke draager te leveren.

11.6 - Opdrachtgever kan maximaal 8 vooraf voor werkzaamheden ingekochte uren meenemen naar de eerstvolgende maand. Voorwaarde hiervoor is dat Opdrachtgever minimaal 10 werkdagen voor het verstrijken van de maand ervoor hiervoor toestemming heeft verkregen van Opdrachtnemer.

11.7 - Er geldt een afnameverplichting voor de overeengekomen Diensten.

11.8 - Opdrachtgever mag specifieke werkzaamheden verplaatsen tot 3 dagen vóór de afgesproken uitvoeringsdatum door middel van het platform “klant.voxtur.nl”. Indien de verplaatsing te laat wordt aangevraagd, zal Opdrachtnemer een vergoeding in rekening brengen, gelijk aan het bedrag dat Opdrachtnemer zou hebben gefactureerd voor de oorspronkelijk geplande werkzaamheden.

11.9 - Opdrachtgever moet zorgen dat gebruik gemaakt kan worden van Software en Modules (bijv. via een computer en een internetverbinding). Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de realisatie van deze faciliteiten en ook niet voor de kosten en de gevolgen van verstoringen die ermee samenhangen.

11.10 - Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor inhoud en gegevens die opdrachtgever op de Software plaatst. Opdrachtgever garandeert dat hij gerechtigd is om inhoud en gegevens te gebruiken zonder inbreuk op rechten van derden. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor eventuele schade of claims vanwege niet-nakoming van deze garantie.

11.11 - Opdrachtnemer zal wijzigingen die noodzakelijk zijn om Software of Modules naar behoren te laten werken uitvoeren op kosten van Opdrachtgever volgens de tarieven van Opdrachtnemer.

11.12 - Opdrachtnemer zorgt ervoor dat regelmatig een back-up van Software en/of Modules wordt gemaakt. Deze back-up wordt een aantal werkdagen bewaard, echter, Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de administratie, de verplichtingen van het bewaren van gegevens of informatie en het oplossen van eventuele fouten bij het importeren van gegevens of informatie.

11.13 - Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om tijdelijk de toegang van Opdrachtgever tot Software en/of Modules te blokkeren voor het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden, waaronder onderhoud ter preventie, verbetering of aanpassing en het implementeren van updates. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever vooraf op de hoogte stellen van deze opschorting. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor financiële verliezen als gevolg van tijdelijke blokkade van toegang tot Software en/of Modules voor onderhoud of updates.

11.14 - Indien onderhoudswerkzaamheden specifiek voor Opdrachtgever zijn, komen de kosten hiervoor Opdrachtgever toe volgens de geldende tarieven van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal dergelijke werkzaamheden vooraf aan Opdrachtgever voorleggen voor akkoord.

12 - Overdracht

12.1 - Het is Opdrachtgever niet toegestaan om rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde partij.

13 - Geheimhouding

13.1 - Partijen zullen hun uiterste best doen om te voorkomen dat vertrouwelijke informatie van de andere partij bekend wordt bij derden.

13.2 - Vertrouwelijke informatie is informatie die door een partij bij het aangaan van een Overeenkomst als vertrouwelijk wordt aangegeven of die van zodanige aard is dat de ontvangende partij begrijpt dat het vertrouwelijk is, zoals bijvoorbeeld de aanpak en tarieven van Opdrachtnemer.

13.3 - De geheimhoudingsverplichting geldt niet als de informatie al publiekelijk bekend is, behalve door schending van de geheimhoudingsverplichting. Een partij mag informatie ook bekend maken als zij hiertoe verplicht is door wetgeving of verzoek van een toezichthouder.

13.4 - Opdrachtgever gaat akkoord dat de kennis en ervaring die Opdrachtnemer verkrijgt tijdens de uitvoering van de Overeenkomst niet onder de geheimhoudingsplicht vallen zoals beschreven in artikel 13.

14 - Intellectueel eigendom

14.1 - De Overeenkomst omvat geen overdracht van intellectuele eigendomsrechten van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. Modellen, technieken, instrumenten en toepassingen die gebruikt zijn, blijven eigendom van Opdrachtnemer. Openbaarmaking kan alleen plaatsvinden met toestemming van Opdrachtnemer.

14.2 - Rechten van intellectuele eigendom op door Opdrachtgever aangeleverde software, modules, databestanden, apparatuur en documentatie, berusten bij Opdrachtgever. Opdrachtgever garandeert dat dit in lijn gebeurt met rechten van derde partijen en vrijwaart Opdrachtnemer tegen aanspraken van derden.

14.3 - Opdrachtnemer heeft het recht om ervaring en knowhow verkregen tijdens de uitvoering van de Overeenkomst voor andere doeleinden te gebruiken met uitzondering van vertrouwelijke informatie.

15 - Aansprakelijkheid

15.1 - Opdrachtnemer is alleen aansprakelijk voor directe schade veroorzaakt door opzet of ernstig tekortschieten van verplichtingen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor gevolgschade.

15.2 - De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot de maximale opdrachtsom voor de periode van het ontstaan van de schade, en het bedrag dat de verzekeraar uitkeert, met een maximum van EUR 2.500.000,- per gebeurtenis en EUR 5.000.000,- per jaar.

15.3 - Opdrachtgever kan geen beroep meer doen op een gebrek na een periode van één (1) jaar.

15.4 - Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen aanspraken van derden, behalve bij opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.

15.5 - Opdrachtgever is aansprakelijk voor de vergoeding van alle schade die Opdrachtnemer lijdt of zal lijden als gevolg van een tekortkoming of onrechtmatig handelen van Opdrachtgever. Dit zal, indien nodig, worden bepaald door een daartoe bevoegde onafhankelijke derde partij.

16 - Overmacht

16.1 - Opdrachtnemer kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet nakomen van enige verplichting uit de Overeenkomst, indien de nakoming is verhinderd door overmacht. Opdrachtnemer kan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor enige schade die hieruit voortvloeit.

16.2 - Onder overmacht wordt verstaan: alle oorzaken buiten de controle van Opdrachtnemer die hem weerhouden zijn verplichtingen na te komen, inclusief wat daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen.

17 - Nietige en onwerkbare verklaring

17.1 - Indien een bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig, vernietigd of niet toepasbaar is, blijven de overige bepalingen van kracht en zullen Partijen een geldige vervangende bepaling overeenkomen die de bedoeling van de originele bepaling zo goed mogelijk benadert.

18 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

18.1 - Op alle rechtsbetrekkingen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is de Nederlandse taal en het Nederlands recht van toepassing. Geschillen zullen worden voorgelegd aan een daartoe bevoegde rechter in het arrondissement van rechtbank Rotterdam.

19 - Wijzigingen

19.1 - Opdrachtnemer heeft het recht om de Algemene Voorwaarden te wijzigen.

19.2 - Wijzigingen in de Algemene Voorwaarden worden van kracht 30 dagen na bekendmaking door Opdrachtnemer.

Nog meer weten?

Wij staan voor je klaar!

VOXTUR
laat verandering werken

Leeghwaterstraat 21
2811 DT Reeuwijk

info@voxtur.nl
085 004 73 65