

## **Algemene Leveringsvoorwaarden ICT-FACTORY SUPPORT**

### 1 Definities

1.1 In deze algemene Leveringsvoorwaarden worden de onderstaande termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

**ICT-FACTORY SUPPORT**: de rechtspersoon ICT-FACTORY SUPPORT en gebruiker van de algemene Leveringsvoorwaarden, of te noemen de leverancier.

**Opdrachtgever**: de wederpartij van ICT-FACTORY SUPPORT.

### 2 Algemeen

2.1 Deze voorwaarden gelden voor iedere service aanbieding, offerte en overeenkomst tussen ICT-FACTORY SUPPORT en een opdrachtgever waarop ICT-FACTORY SUPPORT deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

2.3 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Dit geldt ook voor eisen of wensen die zijn opgenomen in een service level request of een vergelijkbare aanvraag.

2.4 Indien een of meerdere der bepalingen in deze Leveringsvoorwaarden nietig zijn of nietig verklaard worden, blijven de overige bepalingen van deze Leveringsvoorwaarden volledig van toepassing. ICT-FACTORY SUPPORT en opdrachtgever zullen dan in overleg treden ten einde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

2.5 Na afloop van de overeengekomen periode wordt de onderhoudsovereenkomst telkens stilzwijgend verlengd met een periode van één jaar, tenzij één der partijen uiterlijk 3 maanden vóór het verlopen van het contract de andere partij schriftelijk en aangetekend te kennen geeft op verdere verlenging geen prijs te stellen. Geen van de 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.

2.6 De (verlenging van de) onderhoudsovereenkomst is voor ICT-FACTORY SUPPORT eerst bindend na ontvangst van de (eerste) verschuldigde betalingen.

2.7 Acceptatie van de onderhoudsovereenkomst is pas definitief na inventarisatie en registratie in het registratie pakket van ICT-FACTORY SUPPORT van betreffende omgeving. Kosten van inventarisatie en registratie worden separaat aan opdrachtgever doorberekend. Bij het constateren van gebreken worden deze verholpen en in rekening gebracht volgens de dan geldende tarieven.

2.8 Het is de opdrachtgever niet toegestaan om tijdens de looptijd van deze overeenkomst, tot tenminste een (1) jaar na beëindiging, personeel van ICT-FACTORY SUPPORT in dienst te nemen, te detacheren of op enigerlei andere wijze te werk te stellen zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Algemeen Directeur van ICT-FACTORY SUPPORT. E.e.a. conform gedeponeerde inhuur en detacheringvoorwaarden van ICT-FACTORY SUPPORT welke op verzoek van opdrachtgever kosteloos ter beschikking worden gesteld.

### 3 Overmacht en opschorting

3.1 Onder overmacht wordt verstaan elke omstandigheden, onafhankelijk van de wil van ICT-FACTORY SUPPORT men welke noch krachtens de wet, noch naar billijkheid en redelijkheid volgens maatstaven van ICT-FACTORY SUPPORT behoren te komen. Hierbij inbegrepen: gerechtelijk vastgelegde besluiten, wetten, stakingen, oorlog, leveringen door Ict-Factory supports en hier mee gelijkende gevallen, alsmede door brand, waterschade, overstroming, stroomstoring, storing aan telecommunicatie en diensten, ontploffing en blikseminslag, vervoersmoeilijkheden door verkeersopstopping, verkeersongeval, pech en onbaarlijke verkeersomstandigheden.

3.2 Indien ICT-FACTORY SUPPORT door overmacht niet aan haar verplichtingen beschreven in de onderhoudsovereenkomst of voorwaarden kan voldoen, wordt de nakoming van deze verplichtingen opgeschort voor de duur van de overmacht. De verplichtingen van de opdrachtgever vervallen hierbij niet.

### 4 Aanbiedingen

4.1 De door ICT-FACTORY SUPPORT gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 14 dagen na offertedatum, tenzij anders aangegeven. ICT-FACTORY SUPPORT is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 14 dagen worden bevestigd, tenzij anders aangegeven.

4.2 Alle aanbiedingen – daaronder mede begrepen prijsopgaven, brochures en prijslijsten - zijn vrijblijvend en kunnen schriftelijk worden herroepen, tenzij in het aanbod een termijn voor aanvaarding is genoemd.

4.3 De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

4.4 Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

4.5 Opdrachtgever vrijwaart ICT-FACTORY SUPPORT voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan opdrachtgever toerekenbaar is.

### 5 Werkzaamheden

5.1 De leveringswerkzaamheden bestaan uit de diensten zoals beschreven in deze overeenkomst.

5.2 Niet tot de leveringswerkzaamheden op grond van deze onderhoudsovereenkomst behoren:

a. het vervangen van verbruiksmateriaal e.d.

b. storingen veroorzaakt door niet geautoriseerde programmatuur of applicatiewijzigingen.

c. Afhandeling van garantieclaims van apparatuur, software en systemen welke bij fabrikanten / vendedoren geclaimd dienen te worden. Vervanging, schade of reparatie van apparatuur, software en systemen worden tegen de dan geldende tarieven in rekening gebracht. Garantie wordt afgegeven door de fabrikant van de betreffende hardware en software. ICT-FACTORY SUPPORT zal de betreffende garantievoorwaarden van de fabrikant hanteren voor reparatie en schadeherstel.

5.3 De onderhoudsovereenkomst is voor ICT-FACTORY SUPPORT niet meer bindend als de apparatuur en / of configuratie(s) bij derden wordt gerepareerd en/of veranderd, tenzij schriftelijk toestemming van ICT-FACTORY SUPPORT is verkregen.

5.4 ICT-FACTORY SUPPORT behoudt zich het recht voor apparatuur uit te sluiten van een onderhoudsovereenkomst.

5.5 ICT-FACTORY SUPPORT moet altijd vooraf toestemming hebben gekregen om werkzaamheden uit te voeren voor de projecten die buiten de vaste werkzaamheden vallen en dus extra kosten met zich meebrengen.

5.6 ICT-FACTORY SUPPORT zal zonder uitdrukkelijke toestemming vooraf geen hard- of software aan schaffen.

## 6 Levering

6.1 De levering wordt geacht te zijn geschied zodra de goederen ter beschikking aan de opdrachtgever is gesteld. De opdrachtgever is verplicht het geleverde terstond op eventuele gebreken en beschadigingen te controleren. In ieder geval dient binnen uiterlijk 72 uur de eventuele beschadigen en of gebreken te worden gemeld aan de leverancier. Zie ook artikel 12.3

## 7 (Respons) Tijden

7.1 Alle voorkomende werkzaamheden zullen door ICT-FACTORY SUPPORT worden verricht buiten normale kantooruren, tenzij anders vastgelegd in de overeenkomst (maandag t/m vrijdag 8.00 am -18.00 pm).

7.2 Indien de reparatie is begonnen tijdens de normale werktijden zal deze daarna worden voortgezet indien de engineer van ICT-FACTORY SUPPORT of de service manager dit nodig acht.

## 8 Eigendomsvoorbehoud

8.1 Zolang de opdrachtgever de betaling niet (volledig) heeft voldaan terzake de van door leverancier gedane geleverde zaken, verrichtte werkzaamheden en overige diensten uit welke hoofde dan ook, blijft de eigendom van de geleverde zaken bij de leverancier. Dit eigendomsvoorbehoud geldt ook ten aanzien van verschuldige boete, rente en kosten.

8.2 Eerst op het moment dat opdrachtgever aan zijn verplichtingen heeft voldaan zal opdrachtgever de eigendom verwerven.

8.3 Wanneer opdrachtgever niet tijdig zijn betalingsverplichting nakomt is leverancier gerechtigd de geleverde zaken of de nieuwe zaken waarvan de geleverde zaak deel uit maakt terug te nemen.

## 9 Betaling

9.1 Het overeengekomen bedrag wordt aan ICT-FACTORY SUPPORT per contract maand betaald. Bij gebreke hieraan is een boeterente ter hoogte van de wettelijke handelsrente, doch ten minste 1,5% per maand, verschuldigd is alsmede buitengerechtigde incassokosten ter hoogte van 15% van het voormeld bedrag, doch minimaal € 300,00.

9.2 Servicewerkzaamheden die niet vallen onder deze onderhoudsovereenkomst, of die voortvloeien uit ondeskundig gebruik, bijzondere oorzaken of invloeden van buitenaf, zullen in rekening worden gebracht volgens de dan geldende tarieven en betaalbaar gesteld worden op 14 dagen.

9.3 Indien na een storingsmelding wordt geconstateerd dat geen storing in de betreffende configuratie aanwezig was, kunnen de kosten van een on site bezoek in rekening worden gebracht.

9.4 Indien de leveringswerkzaamheden op de serviceafdeling van ICT-FACTORY SUPPORT plaatsvinden, komen de verzendkosten voor rekening van opdrachtgever.

9.5 De jaarlijkse indexatie van de kosten van de onderhoudsovereenkomst, vindt plaats in overeenstemming met de wijziging van "consumentenprijsindexcijfer, werknemersgezinnen met laag inkomen, totaal", door het Centraal Bureau voor Statistiek op de meest recente tijdsbasis vastgesteld, echter met een minimum van 3%. Opdrachtgever verklaart met ondertekening van deze overeenkomst met eventuele prijswijzigingen akkoord te gaan.

9.6 De kosten voor de onderhoudsovereenkomst zijn bij vooruitbetaling verschuldigd. Bij ingang van de onderhoudsovereenkomst en bij iedere uitbreiding is over het resterende deel van de betalingsperiode een evenredig deel van de vergoeding verschuldigd.

9.7 ICT-FACTORY SUPPORT zal zorg dragen voor een duidelijk overzicht van werkzaamheden welke vallen onder de maandelijkse vaste kosten die de klant betaalt of die vallen onder normaal onderhoud of garantie. Alle andere werkzaamheden brengen extra kosten met zich mee en zullen op basis van nacalculatie worden doorbelast.

9.8 ICT-FACTORY SUPPORT zal van deze extra uren de gespecificeerde onderbouwing overhandigen.

## 10. Garantiebepaling

10.1 Leverancier garandeert de deugdelijkheid van de gebruikte materialen en de werking van de geleverde goederen. Deze garantie geldt voor een periode van 1 jaar vanaf de levering.

10.2 Garantieaanspraken vervallen indien de gebruiker zelf wijzigingen of reparaties verricht aan het geleverde.

## 11 Reclames

11.1 Reclames dienen binnen 8 dagen na levering schriftelijk door de leverancier te zijn ontvangen.

11.2 De reclames moeten zo nauwkeurig en gedetailleerd mogelijk de klachten omschrijven.

11.3 Het indienen van een reclame betekent niet dat de opdrachtgever is ontslagen van zijn betalingsverplichtingen ten aanzien van de leverancier.

## 12 Aansprakelijkheid

12.1 Aansprakelijkheid van de leverancier is beperkt tot vergoeding van daadwerkelijk geleden schade en zal nimmer hoger zijn dan de waarde van de door leverancier geleverde zaken.

12.2 De leverancier zal nimmer aansprakelijk zijn voor indirecte schade.

12.3 Er is slechts dan recht op schadevergoeding wanneer opdrachtgever de tekortkoming binnen 72 uur meldt aan leverancier en leverancier een redelijk termijn gunt om de tekortkoming te herstellen.

### 13 Beëindiging

13.1 Kosten die gemaakt worden na het beëindigen van de overeenkomst zullen op basis van nacalculatie worden doorbelast aan de opdrachtgever, tenzij anders wordt overeengekomen.

13.2 Na beëindigen van de overeenkomst en het overmaken van de afkoopsom is alle apparatuur op de locatie van opdrachtgever, die wordt gebruikt voor het uitvoeren van deze onderhoudsovereenkomst eigendom van opdrachtgever. Dit heeft betrekking op alle apparatuur met een ontvangstbevestiging ten behoeve van deze overeenkomst.

13.3 Er wordt na beëindiging van het onderhoudsovereenkomst geen toegang tot alle centrale apparatuur/ applicaties/ diensten van ICT-FACTORY SUPPORT verleend.

13.4 Alle aanwezige gegevens met betrekking tot wachtwoorden, documentatie, aangemelde storingen en storingsgeschiedenis wordt aan opdrachtgever overhandigd. ICT-FACTORY SUPPORT is niet verplicht deze gegevens van hun systemen te verwijderen noch te bewaren. ICT-FACTORY SUPPORT zal deze gegevens niet aan derden bekend maken. Middels de overhandigde gegevens is de opdrachtgever zelf in staat om dit aan derden te overhandigen.

13.5 ICT-FACTORY SUPPORT verplicht zich tot overdrachtplicht bij ontbinding van de samenwerking wat inhoud dat zij alle noodzakelijke werkzaamheden en functies intact houden totdat de klant volledig is overgestapt naar een andere partij. De klant heeft daarentegen een betalingsplicht zolang deze werkzaamheden lopen.

### 14 Geschillen

14.1 Op de overeenkomst tussen leverancier en opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die voort vloeien uit deze overeenkomst zullen worden beslecht door de rechtbank waar de leverancier is gevestigd. Dit onverminderd het recht van leverancier om de zaak voor te leggen aan een andere rechtbank wanneer zij dat noodzakelijk acht.