

Algemene leveringsvoorwaarden Value&Result

Onderwerp

1.1 De onderstaande voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij door V&R (Value&Result) of aan haar gelieerde ondernemingen (hierna V&R), diensten worden geleverd, van welke aard ook en deze voorwaarden maken onverbreekelijk deel uit van de tussen de opdrachtgever en V&R bestaande rechtsverhouding. Uitdrukkelijk is de toepasselijkheid van door de opdrachtgever gehanteerde voorwaarden uitgesloten.

Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.

1.2 Alle aanbiedingen van V&R zijn vrijblijvend tenzij in het aanbod schriftelijk anders is aangegeven.

1.3 Indien enige bepaling van deze voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen volledig van kracht en zullen opdrachtgever en V&R in overleg treden om bedoelde bepalingen te vervangen door bepalingen die zoveel mogelijk doel en strekking van bedoelde bepalingen benaderen.

1.4 Opdrachten, die een waarde van 10.000 euro niet te boven gaan, worden door V&R schriftelijk bevestigd zonder dat een handtekening van de opdrachtgever vereist is. Opdrachtbevestigingen worden geacht juist en volledig te zijn, tenzij de opdrachtgever binnen 10 dagen na verzending maar uiterlijk de dag voorafgaande aan de uitvoering van de verplichtingen door V&R, schriftelijk te kennen geeft dat de bevestiging niet correct is. Door de opdrachtbevestiging óf op het moment dat de werkzaamheden worden gestart komt de overeenkomst tot stand.

2. Verplichtingen

2.1 Tenzij in de overeenkomst uitdrukkelijk aangegeven houden de verplichtingen van V&R voortvloeiende uit de met de opdrachtgever gesloten overeenkomst in dat V&R de opdrachtgever diensten zal (laten) verlenen om de door de opdrachtgever aangegeven werkzaamheden te laten uitvoeren door medewerkers met het door de opdrachtgever gespecificeerde functie -en ervaringsniveau. V&R neemt op zich om zich in te spannen de diensten en /of de werkzaamheden in overeenstemming met de schriftelijk vastgelegde procedures en afspraken met zorg uit te (laten) voeren.

2.2 V&R heeft de mogelijkheid om de medewerkers, die de diensten verlenen dan wel de werkzaamheden bij opdrachtgever uitvoeren, naar eigen inzicht te vervangen door medewerkers van gelijk opleidings- en ervaringsniveau.

2.3 In verband met de uitvoering van eventuele garantie- en/of service werkzaamheden uit eerdere opdrachten, garandeert V&R behoudens in geval van overmacht slechts de beschikbaarheid van medewerkers voor 80 % (tachtig) van een normale werkweek. Onder normale werkweek wordt een werkweek van 40 uur verstaan.

2.4 Wijzigingen van de duur, het karakter dan wel de aard van de diensten is slechts mogelijk na schriftelijke goedkeuring door V&R.

2.5 Bij de werkzaamheden dan wel de diensten die V&R verricht, zijn de tijdseenheden gedurende welke de medewerkers voor de opdrachtgever beschikbaar worden gehouden en in staat zijn de diensten dan wel de werkzaamheden te verrichten, uitgangspunt voor de betalingsverplichting van de opdrachtgever aan V&R, overeenkomstig de door V&R gehanteerde tarieven dan wel de overeengekomen tarieven.

2.6 Het risico en de verantwoordelijkheid voor het tijdig ter beschikking stellen aan de betreffende V&R medewerkers van een werkplek, informatie, apparatuur en programmatuur is voor opdrachtgever en de daarbij behorende kosten worden door opdrachtgever gedragen (tenzij anders overeengekomen). Zonodig zal in de overeenkomst met opdrachtgever nader worden gedefinieerd wat onder werkplek, informatie, apparatuur en programmatuur is te verstaan. Het overeengekomen tijdstip van oplevering verschuift met de tijd dat niet aan het hierboven bepaalde is voldaan. Opdrachtgever is gehouden, indien medewerkers op een locatie van opdrachtgever werkzaam zijn, om alle verplichtingen voortvloeiende uit de Arbeidwetgeving en richtlijnen na te komen en V&R voor eventuele aanspraken uit dien hoofde te vrijwaren.

3. Vergoedingen

3.1 De opdrachtgever is aan V&R verschuldigd een vergoeding gelijk aan het aantal door de medewerkers van V&R aan de diensten of werkzaamheden bestede uren vermenigvuldigd met het tussen opdrachtgever en V&R overeengekomen tarief, dan wel de overeengekomen prijs, vermeerderd met de door de medewerkers gemaakte kosten die ingevolge de opdracht overeenkomst daarvoor in aanmerking komen, vermeerderd met de verschuldigde omzetbelasting.

Van de bepaling van deze vergoeding kan in de overeenkomst met opdrachtgever uitdrukkelijk worden afgeweken.

3.2 Werkzaamheden die naar het oordeel van V&R geen onderdeel uitmaken van de door V&R aanvaarde opdracht en door de opdrachtgever worden opgedragen aan een medewerker zullen altijd worden vergoed op basis van de door V&R gehanteerde tarieven per tijdseenheid of per functiepunt. Een functiepunt is een rekeneenheid als bedoeld in de door V&R gestandaardiseerde open calculatie methode o.b.v. SLIM.

3.3 V&R zal aan opdrachtgever urenregistratie formulieren ter beschikking stellen op welke formulieren de door de medewerkers bestede uren zijn vermeld. Opdrachtgever zal bedoelde formulieren onmiddellijk, uiterlijk binnen 2 werkdagen, controleren en eventueel vergezeld van opmerkingen getekend aan V&R retourneren. Indien de formulieren niet tijdig zijn geretourneerd of geen aanmerkingen zijn gemaakt, staat daarmee de juistheid van het aantal opgegeven uren vast. Blijkt later aantoonbaar een fout te zijn gemaakt, hetgeen uitsluitend ter beoordeling van V&R staat, dan zal overleg plaatsvinden ter oplossing van het gerezen geschil. Mocht dit minnelijk overleg niet in een oplossing van het gerezen geschil resulteren, geldt dat de geschillenregeling van artikel 9 van deze algemene voorwaarden van toepassing is.

3.4 Bij alle prestaties, waaronder in ieder geval uren wordt verstaan, is de overeengekomen prijs, of het betreffende deel daarvan, verschuldigd bij gehele of gedeeltelijke opleveringen, tenzij anders in de opdrachtbevestiging dan wel de overeenkomst vermeld. De facturen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum door de opdrachtgever betaald te zijn. Indien de facturen niet tijdig zijn voldaan is de opdrachtgever vanaf dat tijdstip 1% rente per maand of een gedeelte daarvan, verschuldigd zonder dat ingebrekestelling nodig is. Indien na aanmaning en ingebrekestelling opdrachtgever nalatig blijft de vorderingen te voldoen, zal V&R de vordering(en) ter incasso uit handen geven of over dragen en is de opdrachtgever tevens verplicht tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder begrepen kosten berekend door externe deskundigen, naast de eventuele proceskosten, zulks met een minimum van 15% van het totaal door de opdrachtgever aan V&R verschuldigde bedrag inclusief de geaccumuleerde rente.

3.5 Indien een der partijen een essentieel deel van haar verplichting(en) toerekenbaar niet of niet behoorlijk nakomt, heeft de andere partij het recht de voor haar uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen op te schorten dan wel zekerheden te vragen, onverminderd het recht op nakoming van de aangegane verplichtingen en de overige rechten.

4. Intellectueel eigendom

4.1 Voor zover V&R of de door haar bij de verlening van diensten of de uitvoering van werkzaamheden ingeschakelde medewerker(s) intellectuele eigendomsrechten verkrijgt, dan zullen deze rechten aan het einde van de opdracht en nadat de opdrachtgever aan alle verplichtingen heeft voldaan, geacht te zijn overgedragen, met uitzondering van het bepaalde in artikel 4.2, aan opdrachtgever, met dien verstande dat V&R een onbeperkt gebruiksrecht behoudt. Waar nodig zal V&R zich inspannen om er voor te zorgen dat indien opdrachtgever daarom verzoekt, bedoelde rechten expliciet aan opdrachtgever worden overgedragen.

4.2 Voor door V&R ontwikkelde auteursrechtelijk beschermde werken die bij de verlening van diensten of de uitvoering van werkzaamheden worden gebruikt berusten de rechten bij V&R en verkrijgt de opdrachtgever een alleen aan haar toekomend onbeperkt gebruiksrecht.

4.3 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de eventueel te sluiten licentie overeenkomsten met betrekking tot het gebruik van eventueel auteursrechtelijk of anderszins beschermde werken modellen en uitvindingen en intellectuele eigendomsrechten die bij de dienstverlening en de uitvoering van werkzaamheden worden gebruikt en vrijwaart V&R en haar medewerkers voor de gevolgen van eventuele inbreuken op rechten van derden.

5. Geheimhouding en non-concurrentiebeding

5.1 V&R en opdrachtgever verplichten zich om alle door haar bij de verlening van diensten en de uitvoering van werkzaamheden ingeschakelde (rechts-)personen een geheimhoudingsverplichting op te leggen. Ieder der partijen verplicht zich om alle informatie van vertrouwelijke aard die voor en na het aangaan van de overeenkomst tussen partijen is uitgewisseld geheim te houden.

5.2 Partijen, waaronder begrepen gelieerde partijen en opdrachtgevers van een der partijen, verplichten zich gedurende de looptijd van deze overeenkomst en gedurende een periode van een jaar na beëindiging daarvan, geen personeelsleden of medewerkers van de andere partij in dienst te nemen dan wel, direct of indirect op welke wijze ook, voor zich te laten werken. Alle personeelsleden dan wel medewerkers, die V&R bij de uitvoering van de diensten dan wel werkzaamheden gebruikt, hebben zich jegens V&R verplicht geen werkzaamheden voor derden te verrichten gedurende hun dienstverband en gedurende een jaar na beëindiging daarvan zich te zullen onthouden van het verrichten van werkzaamheden voor opdrachtgever dan wel aan haar gelieerde ondernemingen, of haar opdrachtgevers.

5.3 Bij overtreding van de verplichtingen die in het voorgaande artikel zijn beschreven, verbeurt de nalatige partij aan de ander een direct opeisbare, boete van 50.000 euro per overtreding, vermeerderd met 5.000 euro voor iedere dag dat de overtreding voortduurt.

6. Beëindiging

6.1. Indien geen termijn voor de duur van de overeenkomst is overeengekomen dan wel de overeenkomst naar haar aard niet door volbrenging eindigt, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te beëindigen door schriftelijke opzegging met inachtneming van een termijn van minimaal één maand.

6.2. V&R kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien opdrachtgever - al dan niet voorlopig - surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van opdrachtgever faillissement wordt aangevraagd of indien zijn onderneming wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van samenvoegingen van ondernemingen. V&R zal wegens deze beëindiging nimmer tot schadevergoeding zijn gehouden.

6.3. Indien opdrachtgever verlenging van enige contractperiode wenst, dan dient zij V&R minimaal 1 maand voor de beëindiging van de periode schriftelijk daarvan op de hoogte te stellen, waarbij V&R zich het recht voorbehoudt geen gevolg aan dit verzoek te geven.

6.4. Geen der partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting indien dat wordt veroorzaakt door overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers of opdrachtgevers waarvan V&R personeel of zaken betreft, dan wel ziekte van medewerkers die bij de uitvoering van diensten of het verrichten van werkzaamheden zijn ingeschakeld.

7. Oplevering, garantie en onderhoud

7.1 Werkzaamheden waarbij V&R verplichtingen op zich heeft genomen die tot een prestatie van V&R leiden worden altijd uitgevoerd overeenkomstig de door V&R gehanteerde standaard methoden. De uitvoering vindt altijd plaats in fasen, als in de methodiek omschreven, waarbij een nieuwe fase pas in uitvoering wordt genomen als de eerdere fase volledig is opgeleverd. De methodiek zal worden omschreven in de met opdrachtgever af te sluiten overeenkomsten.

7.2 De oplevering van een fase of de overeengekomen prestatie vindt altijd plaats middels een schriftelijke mededeling van V&R aan de opdrachtgever, waarna de garantie periode intreedt. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, behoort implementatie tot de werkzaamheden van opdrachtgever. Controle door de opdrachtgever dient binnen 14 dagen na de oplevering te zijn uitgevoerd. Binnen deze periode dienen eventuele afwijkingen van hetgeen is overeengekomen schriftelijk door de opdrachtgever te worden gemeld aan V&R, waarna overeenkomstig de hieronder geformuleerde garantie bepaling herstel werkzaamheden worden uitgevoerd.

7.3 De garantieperiode is drie maanden te rekenen vanaf de opleveringsdatum. De garantie houdt in dat V&R medewerkers ter beschikking heeft om verbeteringen in de programmatuur aan te brengen, voor zover blijkt dat er niet wordt voldaan aan de vastgelegde functionele specificaties, het niet voldoende

reproduceerbaar is, en er een zo uitgebreid mogelijke schriftelijke melding aan V&R wordt gedaan. V&R garandeert nimmer dat de programmatuur zonder fouten zal werken, dan wel dat alle fouten zullen worden verbeterd. De garantie werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van de overeengekomen tarieven en kosten, tenzij er sprake is van een opdracht op basis van fixed budget, in welk geval de werkzaamheden uit hoofde van de garantie aanspraken kosteloos zullen geschieden. Iedere garantie vervalt indien door of namens de opdrachtgever wijzigingen in de programmatuur zijn aangebracht waaronder niet de wijzigingen worden verstaan die tijdens de implementatie van de programmatuur zijn aangebracht.

7.4 Indien er een opdracht tot onderhoud is aanvaard, hetgeen het geval is indien er een onderhoudsovereenkomst met opdrachtgever is aangegaan, zal een dergelijke opdracht alleen betrekking hebben op correctief onderhoud, waaronder wordt verstaan het aanbrengen van verbeteringen in de programmatuur, databases en omgeving van door de opdrachtgever gesignaleerde en schriftelijk gemelde storingen in de werking van de programmatuur, databases en omgeving, een en ander overeenkomstig de bij V&R gebruikelijke gestandaardiseerde methoden en technieken.

Werkzaamheden in het kader van een onderhoudsovereenkomst zullen worden uitgevoerd op de gebruikelijke kantoor tijden. Voor werkzaamheden die op verzoek van opdrachtgever buiten kantooruren plaatsvinden zullen de daarop betrekking hebbende verhoogde tarieven en kosten in rekening worden gebracht. Het is mogelijk een onderhoudsovereenkomst met V&R aan te gaan welke betrekking heeft op andere vormen van onderhoud voor welke overeenkomst zal worden omschreven waarop deze betrekking heeft.

8. Aansprakelijkheid

8.1 Diensten en werkzaamheden worden door V&R uitgevoerd in opdracht en voor rekening en risico van opdrachtgever en met betrekking tot de resultaten van de dienstverlening dan wel de werkzaamheden wordt geen enkele garantie gegeven anders dan vermeld in artikel 7.3 van deze voorwaarden. Iedere aansprakelijkheid van V&R voor schade uit dien hoofde is hierbij uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij sprake is van de situaties genoemd in artikel 8.3 en tenzij de schade veroorzaakt mocht zijn door opzet of grove schuld van V&R of medewerkers waarvan V&R zich heeft bediend.

8.2 Enigerlei vergoeding van schade is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de aansprakelijkheid-verzekering wordt uitbetaald.

De totale aansprakelijkheid waaronder de aansprakelijkheid voor schade door dood of lichamelijk letsel is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs, waarbij de bedongen prijs voor overeenkomsten die een looptijd van meer dan een jaar hebben, gesteld wordt op de prijs die bedongen is voor een jaar. In alle gevallen is de totale vergoeding van schade beperkt tot 450.000 euro.

8.3 Aansprakelijkheid van V&R voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie is uitgesloten.

8.4 De opdrachtgever vrijwaart V&R voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid dan wel andere aanspraken die veroorzaakt zijn door producten of diensten of systemen waaraan door V&R diensten zijn verleend of werkzaamheden aan zijn uitgevoerd.

8.5 Enige aansprakelijkheid van V&R kan slechts ontstaan indien de opdrachtgever onverwijld, deugdelijk en schriftelijk V&R in gebreke stelt en op de hoogte brengt van de schade oorzaak, en waar mogelijk een redelijke termijn gunt ter zuivering van de tekortkoming en V&R toerekenbaar ook na het verstrijken van de termijn in haar verplichtingen tekort blijft schieten.

9. Toepasselijk recht

9.1 Op de door V&R gesloten overeenkomsten en de door V&R gedane aanbiedingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen zullen met uitsluiting van iedere andere rechter worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Utrecht, onverminderd het recht van V&R om geschillen voor te leggen aan een andere bevoegde rechter in Nederland.