

Algemene voorwaarden van DIGISOLVE-MIJN ICT BV

gevestigd te Helmond, Vossenbeemd 47 A, 5705 CL. Tel: 0492-559671 Fax: 0492-559671

HOOFDSTUK I: Algemeen

Artikel 1. Toepasselijkheid

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en daaruit vloeiende handelingen tussen DIGISOLVE-MIJN ICT BV, hierna DIGISOLVE te noemen, en de opdrachtgever. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing als DIGISOLVE producten/diensten van derden koopt/afneemt en deze aan opdrachtgever levert.
- 1.2 Afwijkingen dienen nadrukkelijk schriftelijk met DIGISOLVE overeengekomen te worden. Wanneer een van de bepalingen vernietigd kan worden, blijven de andere bepalingen onverkort van toepassing.
- 1.3 Onder de 'opdrachtgever' wordt in deze voorwaarden verstaan de opdrachtgever, dan wel een ieder die met DIGISOLVE een overeenkomst aangaat of wil gaan, of voor wie DIGISOLVE een aanbieding doet of een leverantie of prestatie verricht, alsmede diens rechtspersoon.
- 1.4 Inkoop,- en andere voorwaarden, welke de opdrachtgever van toepassing verklaart, worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij deze schriftelijk door DIGISOLVE zijn aanvaard.
- 1.5 De rechten en/of verplichtingen uit een overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zijn niet overdraagbaar en niet vatbaar voor cessie of het vestigen van een zekerheidsrecht, behoudens voorafgaande toestemming van de andere partij.

Artikel 2. Aanbiedingen

- 2.1 Alle door DIGISOLVE gedane aanbiedingen, offertes en prijsopgaven, in welke vorm dan ook, zijn vrijblijvend en gebaseerd op de door de opdrachtgever verstrekte gegevens, en daaraan ontleende gegevens. Als er sprake is van onjuistheid of onvolledigheid, komt dit voor rekening en risico van de opdrachtgever.
- 2.2 DIGISOLVE behoudt zich het recht voor om opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren, is hier sprake van dan wordt dit door DIGISOLVE schriftelijk bevestigd.

Artikel 3. Overeenkomst

- 3.1 Een overeenkomst komt tot stand nadat DIGISOLVE een opdracht schriftelijk heeft bevestigd of nadat DIGISOLVE met de uitvoering van de opdracht is begonnen. De opdrachtbevestiging wordt geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven, tenzij de opdrachtgever daartegen direct na ontvangst schriftelijk bezwaar maakt. Voor werkzaamheden waarvoor naar de aard en omvang geen opdrachtbevestiging wordt verzonden, wordt de factuur als opdrachtbevestiging beschouwd.
- 3.2 Aanvullingen en wijzigingen op een overeenkomst binden DIGISOLVE slechts voor zover zij door DIGISOLVE schriftelijk zijn bevestigd. Kosten die samenhangen met de wijzigingen en/of afwijkingen komen voor rekening van de opdrachtgever.
- 3.3 DIGISOLVE is bevoegd, indien zij dit noodzakelijk of wenselijk acht, voor een juiste uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht, derden in te schakelen. De kosten hiervan zullen aan de opdrachtgever worden doorberekend conform de verstrekte prijsopgaven.
- 3.4 Overeenkomsten, die door bemiddeling van een werknemer, een vertegenwoordiger, handelsagent, of ander tussenpersoon van DIGISOLVE worden aangegaan, binden DIGISOLVE pas, zodra de directie van DIGISOLVE die overeenkomst schriftelijk zal hebben bevestigd.

Artikel 4. Prijzen

- 4.1 Alle prijzen en tarieven zijn in Euro's en exclusief BTW.
- 4.2 De overeengekomen prijzen zullen in een overeenkomst vermeld worden als een standaard projectprijs, ook indien deze prijzen gebaseerd zijn op uurtarieven.
- 4.3 De prijzen zijn gebaseerd op de tijdens de aanbieding bestaande prijzen, lonen, belastingen, rechten, lasten etc. Ingeval van verhoging van een of meer der kostprijsfactoren is DIGISOLVE drie maanden na het sluiten van de overeenkomst gerechtigd om de prijs dienovereenkomstig te verhogen. Ingeval van een verhoging wordt dit per aangetekend en/of reguliere schrijven door DIGISOLVE bevestigd. De verhoging zal 2 weken na dit aangetekend en/of reguliere schrijven ingaan.

- 4.4 Tussentijdse verhoging van de contractprijs van het Small Business Service Contract (SBSC) gedurende de onderhoudsperiode zal slechts mogelijk zijn op grond van een bij of krachtens de Wet getroffen maatregel op het gebied van loon- en prijspeil, daaronder begrepen eventuele VIFKA-maatregelen.

Artikel 5. Wijzigingen, meer- en minderwerk

- 5.1 DIGISOLVE is gerechtigd meerwerk in rekening te brengen en gehouden minderwerk in mindering op de projectsom te brengen. Als meerwerk wordt beschouwd al hetgeen door DIGISOLVE op verzoek of last van de opdrachtgever boven de in de overeenkomst uitdrukkelijk vastgestelde hoeveelheden wordt verwerkt, tenzij minderwerk omgekeerd evenzo wordt vastgesteld.
- 5.2 Er kan alleen sprake zijn van minderwerk, indien de overeenkomst en de daarin weergegeven projectsom gebaseerd is op een bepaald aantal uren.
- 5.3 Verrekening van meer-, en minderwerk vindt plaats op basis van de in de overeenkomst weergegeven projectsom.
- 5.4 Ingeval van een wijziging in de overeengekomen diensten, die in overleg met de opdrachtgever worden gebracht, kan die leiden tot aanpassing van de projectsom.

Artikel 6. Betaling

- 6.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, dient betaling te geschieden door storting of overmaking op een door DIGISOLVE aangewezen bank,- of girorekening binnen 14 dagen na factuurdatum. De op de bank/giroafschriften van DIGISOLVE vermelde valutadag wordt als dag van betaling aangemerkt.
- 6.2 Al hetgeen de opdrachtgever betaalt strekt allereerst tot voldoening van verschuldigde rente en/of (invordering)kosten en vervolgens tot voldoening van de oudste openstaande facturen.
- 6.3 Als de opdrachtgever bezwaar heeft tegen de hoogte van de facturen, moet de opdrachtgever in ieder geval toch nog aan zijn betalingsverplichtingen voldoen.
- 6.4 Indien de opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal de opdrachtgever van rechtswege in verzuim zijn en heeft DIGISOLVE onverminderd haar overige toekomstige rechten, het recht, te hare keuze aan de opdrachtgever over het gehele verschuldigde bedrag, de op dat moment geldende wettelijke rente in rekening te brengen, krachtens artikel 119a boek 6 BW. Deze rente zal worden berekend vanaf de vervaldag van de betrokken factuur tot en met de dag der algehele voldoening. Bovendien komen alle te maken buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten voor rekening van de opdrachtgever. De hoogte van de aan DIGISOLVE verschuldigde buitengerechtelijke incassokosten wordt berekend conform het incassotarief van de Nederlandse Orde van Advocaten zoals dat van tijd tot tijd wordt vastgesteld, met een minimum van € 225,- per incasso.
- 6.5 Indien DIGISOLVE daartoe aanleiding ziet, kan DIGISOLVE andere zekerheden verlangen, bij gebreke waarvan zij de uitvoering van de overeenkomst mag opschorten.
- 6.6 DIGISOLVE is altijd gerechtigd naar haar oordeel voldoende zekerheid te verlangen alvorens tot levering over te gaan of voort te gaan met levering. Deze bepaling geldt evenzeer indien krediet is bedongen. Weigering van de opdrachtgever om de verlangde zekerheid te stellen geeft DIGISOLVE het recht de overeenkomst als ontbonden te beschouwen, onverminderd haar rechten op vergoeding van onkosten, bedrijfsschade en winstderving.
- 6.7 Als de overeenkomst wordt verbroken door een oorzaak aan de zijde van de opdrachtgever, of als de overeenkomst door de opdrachtgever wordt geannuleerd, is de opdrachtgever verplicht alle door DIGISOLVE gemaakte kosten te vergoeden en alle hieruit voortvloeiende financiële gevolgen voor DIGISOLVE vanwege het niet uitvoeren van de overeenkomst, te dragen. De vergoedingen bedragen minimaal 15% van de overeengekomen prijs.
- 6.8 Indien een opdracht wordt verstrekt door twee of meerdere (rechts)personen dan zijn zij hoofdelijk verbonden tot de nakoming van alle (betalings)verplichtingen jegens DIGISOLVE.
- 6.9 In geval een (betalings)verplichting door een opdrachtgever, zijnde een rechtspersoon, niet wordt nagekomen dan is de feitelijke bestuurder hoofdelijk verbonden tot de nakoming van de (betalings)verplichtingen jegens DIGISOLVE.

Artikel 7. Gebreken en klachttermijnen

- 7.1 De opdrachtgever moet de door de opdrachtgever gekochte zaak bij aflevering direct controleren of door een ander laten controleren en eventuele verschillen direct aan DIGISOLVE melden. Dit moet de opdrachtgever direct schriftelijk bevestigen. Daarbij moet de opdrachtgever nagaan of de juiste zaken en/of de juiste hoeveelheden zijn geleverd en/of de afgeleverde zaken voldoen aan de daaraan redelijk

- te stellen kwaliteitseisen voor het normaal gebruik daarvan. Als zij worden gebruikt, wordt ervan uitgegaan dat de geleverde zaken zijn goedgekeurd.
- 7.2 Zaken, waarover door de opdrachtgever is gereclameerd, moeten door de opdrachtgever ongebruikt en onbewerkt op een daarvoor geschikte plaats ter beschikking van DIGISOLVE worden gesteld. DIGISOLVE krijgt direct toegang tot de plaats(en) waar de zaken zijn opgeslagen. DIGISOLVE heeft het recht de zaken te (doen) bemonsteren door een door haar aan te wijzen deskundige.
 - 7.3 Zichtbare gebreken of tekorten dienen uiterlijk binnen 8 werkdagen na aflevering van de zaken schriftelijk aan DIGISOLVE kenbaar te worden gemaakt onder opgaaf van redenen. Niet zichtbare gebreken moeten uiterlijk binnen 8 werkdagen na ontdekking daarvan schriftelijk aan DIGISOLVE-MIJNICT kenbaar worden gemaakt.
 - 7.4 Als de opdrachtgever het bepaalde in de leden 1, 2 en/of 3 niet nakomt, kan ervan worden uitgegaan dat de opdrachtgever de zaken algeheel als deugdelijk heeft aanvaard.
 - 7.5 Ook als de opdrachtgever tijdig reclameert, moet de opdrachtgever de overeengekomen prijs binnen de afgesproken termijn betalen.

Artikel 8. Overmacht

- 8.1 Indien DIGISOLVE door overmacht van blijvende of tijdelijke aard wordt verhinderd de overeenkomst (verder) uit te voeren, is DIGISOLVE gerechtigd zonder enige verplichting tot schadevergoeding, de overeenkomst door een daartoe strekkende schriftelijke mededeling zonder gerechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, onverminderd het recht van DIGISOLVE op betaling door de opdrachtgever voor reeds door DIGISOLVE verrichte prestaties, voordat sprake was van een overmacht situatie, dan wel de (verdere)uitvoering van de overeenkomst op te schorten.
- 8.2 Onder overmacht zijn begrepen alle omstandigheden waardoor DIGISOLVE tijdelijk of blijvend niet in staat is aan haar verplichtingen te voldoen, zoals werkstaking, brand, overheidsmaatregelen, oorlog, alsmede toerekenbare tekortkomingen door haar toeleveranciers, waardoor DIGISOLVE haar verplichtingen jegens haar opdrachtgever niet (meer) kan nakomen.
- 8.3 Overmacht kan slechts betrekking hebben op omstandigheden die niet aan DIGISOLVE te wijten zijn.

Artikel 9. Aansprakelijkheid

- 9.1 Voor schade van welke aard dan ook, die is ontstaan of veroorzaakt door onjuist, onzorgvuldig of onachtzaam handelen van de opdrachtgever, alsmede onvoorziene omstandigheden die niet toe te schrijven zijn aan het handelen van DIGISOLVE, is DIGISOLVE niet aansprakelijk.
- 9.2 DIGISOLVE kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor schade die direct of indirect verband houdt met vertraging of met opschorting.
- 9.3 DIGISOLVE is niet aansprakelijk voor het niet nakomen van de overeenkomst, indien dit direct of indirect op enigerlei wijze veroorzaakt wordt door, of voortvloeit uit juridisch erkende overmacht situaties zoals bedoeld in artikel 8.
- 9.4 Supportverlening, onderhoudsbeurten en het opheffen van storingen worden door DIGISOLVE naar beste kunnen en weten uitgevoerd. DIGISOLVE aanvaardt generlei aansprakelijkheid voor schade, ten gevolge van het niet beschikbaar zijn van het systeem voor de tijdsduur van de storingen en de opheffing daarvan. De opdrachtgever vrijwaart DIGISOLVE voor eventuele schade aanspraken van derden.
- 9.5 DIGISOLVE is niet aansprakelijk voor beschadiging of teniet gaan van gegevens, bescheiden en/of materialen tijdens vervoer of tijdens verzending per post of koeriersdienst, ongeacht of verzending geschiedt door of namens opdrachtgever, DIGISOLVE of derden.
- 9.6 DIGISOLVE is niet aansprakelijk voor kosten en schade ten gevolge van verminking, vernietiging of zoekraken van bestanden, gegevens en andere informatiedragers van opdrachtgever, daar deze immer worden geacht kopieën te zijn van de in bezit zijnde originelen.
- 9.7 Elke aansprakelijkheid van DIGISOLVE voor bedrijfsschade, gevolgschade of andere indirecte schade, waaronder begrepen schade wegens gederfde winst, gemiste besparingen of verlies van gegevens, is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 9.8 De aansprakelijkheid van DIGISOLVE is in ieder geval beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door haar verzekeraar wordt uitbetaald, doch zal in geen geval het totale bedrag van de betreffende opdracht te boven gaan.

Artikel 10. Ontbinding / Beëindiging

- 10.1 De opdrachtgever wordt geacht van rechtswege in verzuim te zijn en de (resterende) schuld zal onmiddellijk opeisbaar zijn ingeval:
- de opdrachtgever enige verplichting van de overeenkomst, in het bijzonder de betaling, niet of niet tijdig nakomt;
 - DIGISOLVE goede gronden heeft te vrezen dat de opdrachtgever in de nakoming zal tekortschieten en deze niet voldoet aan de schriftelijke aanmaning met opgave van die gronden om zich binnen een bij die aanmaning gestelde termijn bereid te verklaren zijn verplichtingen na te komen;
 - de opdrachtgever zijn eigen faillissement aanvraagt, in staat van faillissement wordt verklaard, tot boedelafstand overgaat, een verzoek tot surseance van betaling indient, dan wel beslag op het geheel of een gedeelte van zijn vermogen wordt gelegd en dit niet binnen 10 dagen na beslaglegging wordt opgeheven;
 - de opdrachtgever overgaat c.q. besluit tot staking of overdracht van zijn bedrijf of een belangrijk gedeelte daarvan, daaronder begrepen de inbreng van zijn bedrijf in een op te richten of reeds bestaande vennootschap, dan wel overgaat c.q. besluit tot wijziging van de doelstelling van zijn bedrijf tot ontbinding;
 - van overlijden, indien de opdrachtgever een natuurlijk persoon is.
- 10.2 DIGISOLVE is in de artikel 10.1 genoemde gevallen gerechtigd zonder enige verplichting tot schadevergoeding en onverminderd de haar toekomstige rechten, zoals rechten ten aanzien van reeds vervallen kosten of rente en het recht op schadevergoeding en zonder dat ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst daartoe is vereist:
- de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbonden te verklaren door een daartoe strekkende schriftelijke mededeling aan de opdrachtgever en/of;
 - enig door de opdrachtgever aan DIGISOLVE verschuldigd bedrag terstond en in zijn geheel op te eisen;
 - ingeval de overeenkomst op enigerlei wijze wordt beëindigd of ontbonden blijven de bepalingen betreffende geheimhouding, ontbinding/beëindiging, toepasselijk recht en geschillen onverkort van toepassing.

Artikel 11. Intellectuele eigendom

- 11.1 DIGISOLVE behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot alle producten van de geest welke hij gebruikt of heeft gebruikt in het kader van de uitvoering van de opdracht van de opdrachtgever, voor zover deze uit de wet voortvloeien of anderszins rechtens worden erkend.
- 11.2 Het is opdrachtgever uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder mede begrepen computerprogramma's, systeemontwerpen, werkwijzen, adviezen, personeelsgegevens, (model)contracten en andere geestesproducten van DIGISOLVE, al dan niet met inschakeling van derden, te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren.
- 11.3 Het is opdrachtgever niet toegestaan hulpmiddelen van voornoemde producten aan derden ter hand te stellen, anders dan ter inwinning van een deskundig oordeel omtrent de werkzaamheden van DIGISOLVE.

Artikel 12. Geheimhouding

- 12.1 Partijen zijn over en weer verplicht tot volledige geheimhouding jegens derden van elkaar over verstrekte vertrouwelijke (bedrijf) informatie.
- 12.2 De opdrachtgever is verplicht maatregelen te treffen opdat deze geheimhouding door zijn medewerkers in acht worden genomen.
- 12.3 DIGISOLVE zal haar medewerkers en in te schakelen derden geheimhouding opleggen ter zake alle gegevens/informatie van de opdrachtgever van vertrouwelijke aard, waarvan kennis wordt genomen bij de uitvoering van de werkzaamheden.
- 12.4 Iedere partij is gerechtigd bepaalde informatie als vertrouwelijk aan te merken.

Artikel 13. Toepasselijk recht en geschillen

- 13.1 Op alle partijen gesloten overeenkomsten en daaruit voortvloeiende rechtsbetrekkingen is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

- 13.2 Ook als de opdrachtgever niet woonachtig en/of gevestigd is in Nederland en/of de door DIGISOLVE te verrichten dienstverlening niet in Nederland plaatsvindt, zijn alle bepalingen van deze algemene voorwaarden onverkort van toepassing.
- 13.3 Alle uit deze overeenkomst voortvloeiende geschillen waarvoor volgens de wet de rechtbank competent is kennis van te nemen, zullen worden berecht door de Rechtbank Oost-Brabant.

Artikel 14. Garantie

- 14.1 Er wordt door DIGISOLVE geen garantie verstrekt op geleverde producten en diensten tenzij uitdrukkelijk schriftelijke garantie is verstrekt.
- 14.2 De in punt 14.1 verleende garantielijkt vult indien opdrachtgever zelf wijzigingen in of reparaties aan het geleverde verricht of laat verrichten of indien het geleverde voor andere dan normale bedrijfsdoeleinden wordt aangewend of andere dan door DIGISOLVE op naar haar oordeel onoordeelkundige wijze is behandeld of onderhouden. DIGISOLVE is gerechtigd de kosten van opsporen en herstellen van gebreken die ingevolge deze bepaling door garantie worden gedekt aan de opdrachtgever in rekening te brengen overeenkomstig de daarvoor geldende tarieven.

Artikel 15. Uitvoering werkzaamheden

- 15.1 De werktijden van het personeel van DIGISOLVE zullen zoveel mogelijk worden aangepast aan de bij de opdrachtgever geldende werktijden, voor zover deze zijn gelegen tussen 08.30 en 17.30 uur. Zaterdag, zondagen en erkende feestdagen niet meegerekend.
- 15.2 Voor opdrachten met betrekking tot het uitvoeren van werkzaamheden en/of het verlenen van diensten waarvoor een vaste prijs geldt wordt de plaats waar, en de werktijd waarop de werkzaamheden voor het uitvoeren van de opdracht verricht worden, steeds door DIGISOLVE bepaald.
- 15.3 Voor opdrachten op basis van uurtarief zal in de 15.2 genoemde plaats steeds door opdrachtgever worden bepaald, bij gebreke waarvan, zulks uitsluitend ter beoordeling van DIGISOLVE, deze steeds door DIGISOLVE wordt bepaald.
- 15.4 Bij opdrachten op basis van een uurtarief kan in onderling overleg ook buiten de in 15.1 vermelde werktijden door personeel van DIGISOLVE worden gewerkt. In dit geval wordt het uurtarief verhoogd met de toepasselijke toeslagen, welke gelden op het moment van sluiting van de overeenkomst. De hoogte van deze toeslagen zijn op aanvraag beschikbaar en vermeld in het SBSC.
- 15.5 De door personeel van DIGISOLVE bij de uitvoering van de opdracht gemaakte reis,- en verblijfkosten komen voor rekening van opdrachtgever tenzij anders overeengekomen.

Artikel 16. Verval

- 16.1 De mogelijkheid tot het instellen van enige rechtsvordering of het aanhangig maken van een geschil, voortvloeiend uit de tussen de opdrachtgever en DIGISOLVE gesloten overeenkomst, door de opdrachtgever, vult na verloop van één jaar nadat de aanleiding daartoe is ontstaan.

Artikel 17. Wijziging en uitleg van de voorwaarden

- 17.1 De Nederlandse tekst van deze algemene voorwaarden is doorslaggevend als er onduidelijkheid bestaat over de uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden.
- 17.2 De laatste gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst is steeds van toepassing.

Artikel 18. Concurrentiebeding

- 18.1 Het is de opdrachtgever verboden gedurende de looptijd van de overeenkomst om binnen zes maanden na beëindiging van de opdracht en/of de overeenkomst met DIGISOLVE-MIJNICT, een overeenkomst met door DIGISOLVE ter beschikking gestelde medewerkers en/of met medewerkers van DIGISOLVE aan te gaan of deze medewerkers op enigerlei andere wijze voor hem werkzaam te doen zijn, zulks direct of indirect en al dan niet tegen betaling, anders dan met uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van DIGISOLVE.
- 18.2 Voor ieder overtreding in het bepaalde van 18.1 verbeurt de opdrachtgever aan DIGISOLVE-MIJNICT een boete, welke niet voor rechtelijke matiging vatbaar is en overeenkomt met een bedrag gelijk aan het op dat tijdstip bij DIGISOLVE geldende hoogste uurtarief, vermenigvuldigd met het getal 1040 (zijnde 26 weken van 40 uur per week).

Artikel 19. Medewerking Opdrachtgever

- 19.1 De opdrachtgever zal DIGISOLVE steeds tijdig alle medewerking, gegevens en inlichtingen verschaffen, welke DIGISOLVE noodzakelijk of nuttig acht teneinde de opgedragen werkzaamheden of leveringen te kunnen verrichten.
- 19.2 Indien is overeengekomen dat de opdrachtgever aan DIGISOLVE apparatuur, materialen, informatiedragers zal verschaffen zullen deze voldoen aan de specificaties, die DIGISOLVE aan de opdrachtgever ter kennis brengt.
- 19.3 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat de ruimte van de opdrachtgever, waar DIGISOLVE haar werkzaamheden verricht, waar de controles of testwerkzaamheden moeten plaatsvinden en/of waar de (op)geleverde zaken, waarop garantieverplichtingen, - zoals in artikel 14 omschreven - betrekking hebben, zich bevinden, in overeenstemming wordt gebracht met de daaraan door DIGISOLVE te stellen eisen van temperatuur, vochtigheidsgraad, tochtvrijheid, stroomtoevoer en andere omgevingseisen en dat deze vereisten bij voortduring in stand worden gehouden.
- 19.4 Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van DIGISOLVE staan of indien de opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, kan dit tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst aanleiding geven en kunnen extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven van DIGISOLVE in rekening worden gebracht.

Artikel 20. Wijzigingen

- 20.1 Hoewel DIGISOLVE een verzoek om in te stemmen met het aanbrengen van wijzigingen, aanvullingen en annuleringen van de overeengekomen werkzaamheden en/of leveringen steeds welwillend zal overwegen, is DIGISOLVE tot een dergelijke instemming op geen enkele wijze verplicht.
- 20.2 Een instemming bedoeld zoals in 20.1 kan slechts schriftelijk worden gegeven.
- 20.3 Indien een wijziging c.q. aanvulling van de overeengekomen werkzaamheden en afleveringen leidt tot meerwerk en extra leveringen door DIGISOLVE, zullen die door DIGISOLVE steeds volgens de dan geldende tarieven aan opdrachtgever in rekening worden gebracht. Indien een wijziging c.q. aanvulling van de overeengekomen werkzaamheden en afleveringen leiden tot minderwerk kan dat weliswaar tot een vermindering van de overeengekomen prijs leiden, doch DIGISOLVE behoudt zich het recht voor om de opdrachtgever de door DIGISOLVE reeds gemaakte kosten, de niet op andere wijze economische benutte manuren en apparaten, alsmede de gederfde winst, in rekening te brengen.
- 20.4 Het ontstaan van meerwerk zal in een zo vroeg mogelijk stadium schriftelijk aan opdrachtgever worden vermeld, doch in elk geval voorafgaande aan de uitvoeringen daarvan. Opdrachtgever wordt geacht akkoord te zijn met uitvoering van het meerwerk en de kosten daarvan, tenzij binnen twee dagen, na schriftelijke kennisgeving door DIGISOLVE, de uitvoering door opdrachtgever wordt tegengehouden. Meerwerk kan nimmer leiden tot ontbinding van de overeenkomst. Onder meerwerk dient tevens te worden verstaan: wijzigen van de (systeem) specificaties nadat deze door opdrachtgever zijn goedgekeurd en de gevolgen van wijzigingen in de specificaties.
- 20.5 Vertragingsschade geleden door DIGISOLVE doordat opdrachtgever zich niet binnen twee dagen na schriftelijke kennisgeving door DIGISOLVE van ontstaan van meerwerk heeft uitgelaten, dient door opdrachtgever geheel aan DIGISOLVE vergoed te worden.

HOOFDSTUK 2: Levering en verkoop hardware

Artikel 21. Levering, montage, installatie

- 21.1 Is de opdrachtgever een (vooruit)betaling verschuldigd of dient hij voor de uitvoering benodigde informatie en/of materialen ter beschikking te stellen, dan gaat de termijn waarbinnen de werkzaamheden dienen te worden afgerond niet eerder in dan dat de betaling geheel is ontvangen, respectievelijk de informatie en/of materialen geheel ter beschikking zijn gesteld.
- 21.2 Termijnen waarbinnen de werkzaamheden dienen te zijn afgerond zijn nimmer te beschouwen als een fatale termijn.
- 21.3 De eventuele montage- en/of installatiewerkzaamheden zijn steeds voor rekening van opdrachtgever en worden berekend overeenkomstig de dan geldende tarieven tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
- 21.4 De opgaven van leveringstermijnen in de aanbiedingen, bevestiging en/of contracten worden naar beste weten gedaan en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen. DIGISOLVE is niet gehouden aan leveringstermijnen die, vanwege het wijzigen van omstandigheden welke zich bij het sluiten van de

- overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer kunnen worden nagekomen. Bij excessieve overschrijding van de levertijd, evenwel zulks te beoordeling van DIGISOLVE zal deze in nader overleg treden me de opdrachtgever.
- 21.5 Het tijdvak waarbinnen c.q. het tijdstip waarop DIGISOLVE de overeengekomen werkzaamheden of de overeengekomen leveringen zal moeten hebben verricht, is vastgelegd in de verwachting dat de omstandigheden, waaronder de (op)levering zal plaatsvinden, na de aanvaarding van de opdracht niet zullen wijzigen.
- 21.6 Indien een dergelijke wijziging van de omstandigheden, ongeacht de voorzienbaarheid daarvan, zal plaatsvinden zodat vertraging wordt veroorzaakt, wordt het overeengekomen tijdstip van (op)levering dienovereenkomstig verschoven onverminderd het in artikel 8 bepaalde voor het geval dat DIGISOLVE door overmacht de overeenkomst tijdelijk of blijvend niet kan nakomen. Excessieve overschrijding van de levertijd kan opdrachtgever recht geven op ontbinding van de overeenkomstig de bepalingen in artikel 10.
- 21.7 Indien is overeengekomen dat de werkzaamheden en/of levering in fasen zullen plaatsvinden mag DIGISOLVE de aanvang van de werkzaamheden en/of leveringen die tot een fase behoren uitstellen, totdat de opdrachtgever de voltooiing van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd en aan al haar financiële inzake de deellevering heeft voldaan.
- 21.8 Bij overschrijding van een termijn dient de opdrachtgever DIGISOLVE schriftelijk in gebreke te stellen, waarbij aan DIGISOLVE een redelijke termijn van tenminste 21 dagen dient te worden gesteld waarbij DIGISOLVE alsnog aan de verplichtingen kan voldoen.
- 21.9 Wanneer de voor de in de opdracht omschreven controles,- of testwerkzaamheden benodigde gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de opdracht ter beschikking staan van DIGISOLVE worden de werkzaamheden geacht door de opdrachtgever te zijn aanvaard.
- 21.10 Verzending, vervoer en/of overdracht van goederen, daaronder begrepen materialen, informatiedragers en apparatuur, geschiedt steeds voor rekening en risico van de opdrachtgever. Zelfs dan wanneer de vervoerder vordert dat op vrachtbrieven, vervoersadressen en dergelijke de clause voorkomt dat alle vervoersschaden voor rekening en risico van de afzender zijn. DIGISOLVE is slechts gehouden een verzekering af te sluiten, indien en voor zover DIGISOLVE zich daartoe uitdrukkelijk en schriftelijk heeft verbonden. Na aflevering bij de ingang van het adres van installatie door of namens DIGISOLVE draagt opdrachtgever alle risico's van verlies, vergaan of beschadiging, ongeacht de oorzaak daarvan.
- 21.11 Orders worden franco huis geleverd, tenzij anders is overeengekomen.

Artikel 22. Eigendom

- 22.1 Aan opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van DIGISOLVE totdat alle bedragen die de opdrachtgever is verschuldigd van de krachtens de overeenkomst en alle voorgaande overeenkomsten geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, alsmede de bedragen genoemd in artikel 6.4 geheel zijn voldaan.
- 22.2 Rechten worden opdrachtgever steeds verleend of, in het voorkomende geval, overgedragen onder de voorwaarde dat opdrachtgever de overeengekomen vergoeding tijdig en volledig betaald.
- 22.3 Indien de opdrachtgever jegens DIGISOLVE in gebreke is, zal hij gehouden zijn om binnen twee dagen, nadat hij daartoe door DIGISOLVE schriftelijk is gesommeerd, de programma's en andere uitkomsten van de werkzaamheden van DIGISOLVE aan DIGISOLVE ter hand te stellen, bij gebreke waarvan hij een direct opeisbare en niet voor rechtelijke matiging vatbare boete van € 500,- verbeurt voor iedere dag, dat hij hiermede in gebreke blijft en/of van de programma's en andere uitkomsten gebruik blijft maken.
- 22.4 DIGISOLVE behoudt zich alle industriële en intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door haar verschaft materialen en de daarin vervatte uitvindingen, tekeningen, modellen en auteursrechtelijke werken voor.
- 22.5 Opdrachtgever zal zich onthouden van het verhuren van programmatuur noch deze in bruikleen af te staan noch de programmatuur te kopiëren, veranderen of te reproduceren. Opdrachtgever zal een zelfde verplichting aan tussenpersonen en werknemers opleggen.
- 22.6 Als derden enig recht op onder eigendomsvoorbehoud afgeleverde zaken willen vestigen of doen gelden, is de opdrachtgever verplicht DIGISOLVE hiervan zo snel als redelijkerwijs mag worden verwacht op de hoogte te stellen.
- 22.7 De opdrachtgever verplicht zich op eerste verzoek DIGISOLVE:
- a. de vorderingen die de opdrachtgever jegens diens afnemers krijgt, als de opdrachtgever de onder eigendomsvoorbehoud door DIGISOLVE afgeleverde zaken, doorverkoopt, aan DIGISOLVE te

- verpanden. Als de opdrachtgever dit niet doet, machtigt de opdrachtgever DIGISOLVE onherroepelijk om dit in diens naam te doen;
- b. de zaak, waarvan de afgeleverde zaak bestanddeel is geworden of waarmee de afgeleverde zaak is samengesmolten en/of een nieuwe zaak heeft gevormd, aan DIGISOLVE te verpanden. Als de opdrachtgever dit niet doet, machtigt de opdrachtgever DIGISOLVE onherroepelijk om dit in diens naam te doen;
 - c. de onder eigendomsvoorbehoud afgeleverde zaken te merken als herkenbaar eigendom van DIGISOLVE;
 - d. op andere wijze medewerking te verlenen aan alle redelijke maatregelen, die DIGISOLVE wil treffen ter bescherming van haar eigendomsrecht en die de opdrachtgever niet onredelijk hinderen in de normale uitoefening van diens bedrijf.

HOOFDSTUK 3. Dienstverlening

Artikel 23. Rechten van de opdrachtgever

23.1 Onder support wordt verstaan:

- a. Het geven van telefonische, alsmede ter plaatse ondersteuning, met betrekking tot alle vragen over het gebruik van de in bijlage genoemde software en/of hardware.
- b. Het telefonisch, alsmede ter plaatse verrichten van aanpassingen aan hard- en/of software of herstellen van software storingsen via een modem of mondeling overleg. De mogelijkheid van onsite of telefonische ondersteuning naar oordeel van DIGISOLVE.
- c. Preventief onderhoud, het noodzakelijk onderhouden en eventueel afstellen van apparatuur, op aanvraag van de opdrachtgever als op reguliere basis volgens schema van DIGISOLVE.
- d. Onderdelen, het vervangen of repareren van de onderdelen, indien en voor zover zulks tijdens het uitvoeren van de onder a, b en/of c genoemde werkzaamheden noodzakelijk blijkt. Het vervangen van onderdelen geschiedt op basis van aankoop en de vervangen onderdelen worden eigendom van DIGISOLVE. DIGISOLVE is gerechtigd, functioneel gelijksoortige onderdelen in te zetten. Indien nodig zal, in overleg met de opdrachtgever, vervangende apparatuur worden ingezet binnen maximaal 1 werkdag.

23.2 Indien het verzenden of opsturen van "vrije" software nodig is, zal dat kosteloos geschieden (normale prijs € 45,-).

23.3 DIGISOLVE zal regelmatig gedurende het jaar de back-up van de opdrachtgever checken. Hierbij wordt een 'restore' bij de opdrachtgever in huis en worden de verkregen gegevens aan de opdrachtgever verstrekt. Hierdoor kan worden bepaald of een back-up goed is en/of voldoet aan de verwachting van de opdrachtgever.

23.4 De support zal worden verleend binnen de normale werktijden van DIGISOLVE. Deze zijn van maandag t/m vrijdag van 8.30 uur tot 17.00 uur, exclusief algemeen erkende feestdagen en collectieve ATV dagen (max. 3 dagen). Overige tijden in overleg altijd mogelijk, storingsmeldingen kunnen 24 uur per dag per sms worden gegeven.

23.5 Het opheffen van hard- & softwarematige storingsen (herstellingsonderhoud en responstijd):

- a. In het geval van storingsen aan 1 van de servers, geldt een responsietijd van 4 uur.
- b. In het geval van storingsen aan 1 van de werkstations geldt een responsietijd van 8 uur, oftewel next day response.
- c. Het opheffen van hard- & softwarematige storingsen zullen worden uitgevoerd van maandag t/m vrijdag tussen 8.30 en 17.00 uur, uitgezonderd de algemene erkende feestdagen en collectieve ATV dagen (max. 3 per jaar).

Artikel 24. Verplichtingen van de opdrachtgever

24.1 De opdrachtgever zal DIGISOLVE dusdanige rechten op het computersysteem geven, dat alle software instellingen kunnen worden gedaan via de communicatie apparatuur (beheerders).

24.2 Het support zal worden aangevraagd door maximaal twee contactpersonen van de opdrachtgever.

24.3 De opdrachtgever dient een mogelijkheid te hebben storingsen op afstand te kunnen oplossen, dit kan via een VPN verbinding met daarbij een interne of externe ISDN modem/ ADSL verbinding. Dit kan ook geschieden via een zogenaamde Terminal verbinding (RDP).

Artikel 25. Beperkingen en uitzonderingen

25.1 De overeenkomst houdt niet in, het kosteloos leveren van software of software updates.

- 25.2 Enkele uitzonderingen op deze bepalingen worden beschreven in “supportgegevens” bij “bijzondere bepalingen”. De aldaar beschreven bijzondere bepalingen prevaleren boven de algemene bepalingen.
- 25.3 Onder onderhoud in de zin van de overeenkomst zijn niet begrepen het kosteloos leveren en vervangen van verbruikersartikelen (zoals papier, inktlinten, drums, toner, cartridges, diskettes, tapes etc.), alsmede het verplaatsen of verhuizen van de apparatuur.
- 25.4 De aan slijtage onderhevige onderdelen zullen niet kosteloos worden vervangen. Dit betreft die onderdelen die bij normaal gebruik een beperkte levensduur hebben (bijv. Developers, beeldbuizen, fusers etc.)
- 25.5 DIGISOLVE is gerechtigd de kosten verbonden aan de opheffing van de storingsen aan de opdrachtgever in rekening te brengen, indien dergelijke storingsen te wijten zijn aan:
- Ondeskundig bediening van de apparatuur en/of gebruikersfouten, dan wel het gevolg zijn van het inbrengen en/of gebruiken van daarvoor ongeschikte onderdelen, onderhoud- en/of verbruiksmiddelen.
 - Ingrepen of wijzigingen aan de apparatuur, verricht of aangebracht door een ander dan DIGISOLVE.
 - Fouten in programmatuur en bestanden. Geldt niet voor besturingssystemen (Operating Systems).
 - Van buiten komend onheil, vallend buiten de risicosfeer van de opdrachtgever en DIGISOLVE, zoals netstoringsen, diefstal, (moedwillige) beschadigingen, waterschade, brandschade, bliksemschade, etc. alsmede het vallen, breken en stoten van apparatuur.
 - Het niet aangesloten zijn van gearde apparatuur op een gearde wandcontactdoos.
 - De garanties op apparatuur verlopen zijn of de apparatuur niet door ons geleverd is.
- 25.6 De overeenkomst voorziet niet in het kosteloos herinstalleren van operating software (bijv. Windows 2003 of Novell), applicatiesoftware, bestanden en gebruikersinstellingen. Indien na een hardware storing de software is verstoord, zal DIGISOLVE de besturingsoftware volgens het DIGISOLVE standaard inbrengen.
- 25.7 Indien de op het hardware overzicht vermelde apparatuur niet direct aansluitend aan het DIGISOLVE systeemgarantie in de overeenkomst is opgenomen, heeft DIGISOLVE het recht om binnen 3 maanden na ingangsdatum:
- De overeenkomst onmiddellijk te beëindigen. DIGISOLVE zal in dit geval de kosten met betrekking tot de overeenkomst minus de eventueel al gemaakte servicekosten restitueren.
 - Storingsen stammend uit de tijd voorafgaand aan dit contract niet kosteloos te repareren.
 - Het vervangen van harde schijven en/of geheugenmodules niet kosteloos uit te voeren.

Artikel 26. Kosten en betaling

- 26.1 Wachttijden worden in rekening gebracht, indien de technicus van DIGISOLVE niet terstond met de werkzaamheden kan beginnen of deze niet continue kan uitvoeren.
- 26.2 De prijs is voor het gehele lopende kalenderjaar en dient vooraf te worden betaald binnen 14 dagen na factuur. Indien gedurende het kalenderjaar een overeenkomst wordt afgesloten, zal een evenredig deel van de contractkosten op jaarbasis worden gefactureerd.
- 26.3 Indien betaling van de factuur, voor de overeenkomst, na de betalingstermijn nog niet heeft plaatsgevonden, heeft DIGISOLVE het recht de verplichtingen ten aanzien van deze overeenkomst op te schorten totdat betaling heeft plaatsgevonden.

Artikel 27. Duur van het contract

- 27.1 De overeenkomst treedt in werking op de datum, zoals vermeld in bijlage ‘support gegevens’, en duurt tot het einde van het kalenderjaar. Minimale duur is 6 maanden. De overeenkomst zal telkens stilzwijgend voor de tijdsduur van een kalenderjaar worden verlengd, tenzij een van de partijen tenminste drie maanden voor de afloop van het kalenderjaar, schriftelijk en aangetekend aan de andere partij heeft doen weten, op verlenging van de overeenkomst géén prijs te stellen.
- 27.2 In geval naar het oordeel van DIGISOLVE en/of van de opdrachtgever apparatuur en/of onderdelen daarvan niet meer bij normaal onderhoud bedrijfsklaar te houden is (zijn), is ieder van de partijen gerechtigd de onderhavige overeenkomst voor betreffende apparatuur en/of onderdelen daarvan met onmiddellijke ingang te doen eindigen. Indien het initiatief daartoe genomen wordt door DIGISOLVE, zal DIGISOLVE aan de opdrachtgever restitueren zodanig gedeelte van de prijs, als overeenkomstig met de tijd gedurende welke het servicecontract bij regelmatige beëindiging nog had behoren te duren.

Artikel 28. Preventief onderhoud

- 28.1 Het noodzakelijk onderhouden en eventueel afstellen van de apparatuur gebeurt zowel op aanvraag van de opdrachtgever, als op reguliere basis volgens schema van DIGISOLVE. Eenmaal per jaar zullen de systemen hardware matig gereinigd worden, mits hiervoor behoefte bestaat, door een technicus van DIGISOLVE. Tevens wordt 1 maal per jaar de back-up gecontroleerd zoals vermeld staat in artikel 22.3.
- 28.2 Het vervangen of repareren van de onderdelen, indien en voor zover zulks tijdens het uitvoeren van de onderhoudswerkzaamheden noodzakelijk blijkt. Het vervangen van de onderdelen geschiedt op basis van aankoop. DIGISOLVE is gerechtigd, functioneel gelijksoortige onderdelen in te zetten. Indien nodig zal, in overleg met de opdrachtgever, vervagende apparatuur worden ingezet binnen maximaal 2 werkdagen.

Artikel 29. Vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens

- 29.1 Partijen zijn verplicht om alle vertrouwelijke informatie die zij over de onderneming van de andere partij ontvangen geheim te houden. Dit geldt tevens voor ingeschakelde derden.
- 29.2 Informatie is vertrouwelijk als dit door één van de partijen als zodanig is aangeduid.
- 29.3 Wanneer Digisolve als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) optreedt gelden de volgende bepalingen:
- 29.3.1 Digisolve is verantwoordelijk voor de bescherming van persoonsgegevens waarvan het gebruik door Digisolve noodzakelijk is voor het correct opstellen en uitvoeren van de overeenkomst.
 - 29.3.2 Wanneer Digisolve persoonsgegevens verwerkt van de klant geschiedt dit met de uiterste behoorlijkheid en zorgvuldigheid en overeenkomstig de AVG.
 - 29.3.3 Digisolve gebruikt de persoonsgegevens slechts voor zover dit nodig is om de klant van dienst te kunnen zijn. De persoonsgegevens zullen niet langer bewaard worden dan wettelijk is toegestaan of noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeenkomst.
 - 29.3.4 Digisolve treft technische en organisatorische maatregelen om een passend beveiligingsniveau met betrekking tot persoonsgegevens te waarborgen, rekening houdend met de stand van de techniek en de aard van de verwerking.
- 29.4 Wanneer de betrokkene een beroep wil doen op één van de rechten die zij op basis van de AVG heeft, dan kan dit verzoek schriftelijk worden ingediend via info@digimijn.nl. Digisolve zal dit verzoek binnen de wettelijke termijnen in behandeling nemen.

Met ondertekening van deze voorwaarden verklaart opdrachtgever deze voorwaarden te hebben ontvangen, hiervan kennis te hebben genomen en akkoord te gaan met de inhoud van deze voorwaarden.