



ALGEMENE VOORWAARDEN

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten die daaruit voortvloeien tussen ICT by Thomas te Mierlo, Kamer van Koophandel 17283938 en haar wederpartijen (“Opdrachtgever”).

Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze algemene voorwaarden zijn voor ICT by Thomas alleen bindend indien en voor zover dat uitdrukkelijk schriftelijk is aanvaard.

1. Levering van de Diensten

1.1. Nadat de overeenkomst tot stand is gekomen zullen de Diensten zo spoedig mogelijk door ICT by Thomas uitgevoerd worden conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.

1.2. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs wenselijk en nodig is om een juiste en tijdige uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan ICT by Thomas aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan ICT by Thomas worden verstrekt.

1.3. Opdrachtgever zal ICT by Thomas toegang geven tot alle plaatsen, diensten en accounts onder haar beheer (zoals webhostingaccounts) die ICT by Thomas redelijkerwijs nodig heeft om de Diensten te leveren.

1.4. ICT by Thomas garandeert dat de Diensten zorgvuldig, degelijk en zo goed mogelijk worden uitgevoerd.

1.5. ICT by Thomas is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan hem ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

1.6. Tenzij anders overeengekomen is ICT by Thomas geen partij bij de levering van diensten van derden, zoals softwarelicenties of hosting die nodig zijn bij Diensten, ook niet indien ICT by Thomas deze diensten afneemt ten behoeve van Opdrachtgever.

1.7. ICT by Thomas heeft het recht de Diensten (tijdelijk) niet of beperkt te leveren als Opdrachtgever ter zake van de overeenkomst een verplichting tegenover ICT by Thomas niet na komt dan wel in strijd handelt met deze algemene voorwaarden.

1.8. ICT by Thomas zal zich inspannen bij een verzoek van Opdrachtgever zo snel mogelijk te reageren, maar kan geen concrete toezeggingen over tijden doen, tenzij anders afgesproken in de offerte.



2. Bepalingen over onderhoud

2.1. Onder onderhoud wordt verstaan het laten functioneren van bestaande hardware en/of software conform de offerte of nadere afspraak, en meer algemeen het herstellen van fouten.

2.2. ICT by Thomas zal zich inspannen het onderhoud zo goed mogelijk uit te voeren, maar is daarbij vaak afhankelijk van haar leverancier(s) en derden voor updates, fouterstelsoftware ('patches') of reserve-onderdelen. ICT by Thomas is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte werking van de software niet ten goede komt of niet in het belang is van Opdrachtgever.

2.3. Als onderdeel van het onderhoud zal ICT by Thomas zich inspannen om fouten in de Werken en bijbehorende software te herstellen. ICT by Thomas is hierbij echter afhankelijk van leverancier(s) en derden. Bij nieuwe functionaliteit of wijzigingen die het functioneren van de software wezenlijk kunnen veranderen zal ICT by Thomas hier vooraf overleg over voeren met Opdrachtgever.

2.4. ICT by Thomas zal zich inspannen om door Opdrachtgever verzochte veranderingen toe te voegen aan de software. ICT by Thomas is steeds gerechtigd een verzoek te weigeren als deze naar haar oordeel niet haalbaar is of een goede werking of beschikbaarheid van de software kan belemmeren.

2.5. Indien naar het oordeel van Dienstverlener een verzochte verandering het functioneren of de veiligheid van de software negatief kan beïnvloeden, zal ICT by Thomas dit schriftelijk melden aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever desondanks staat op de verandering en ICT by Thomas deze doorvoert, geschiedt zulks op eigen risico van Opdrachtgever en zonder enige aansprakelijkheid voor ICT by Thomas.

2.6. Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan door ICT by Thomas geleverde resultaten wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever de gewenste wijziging vooraf aan ICT by Thomas heeft gemeld en ICT by Thomas deze schriftelijk heeft goedgekeurd. ICT by Thomas kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden.

3. Bepalingen over remote support

3.1. Ondersteuning op afstand wordt geleverd per telefoon, e-mail en andere gezamenlijk af te spreken kanalen.

3.2. ICT by Thomas zal op verzoek van Opdrachtgever software voorstellen waarmee te ondersteunen computers op afstand kunnen worden benaderd. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te zorgen dat zijn netwerk- en beveiligingsomgeving toelaat dat deze software werkt.

3.3. Indien blijkt dat ondersteuning op afstand niet tot een bevredigende oplossing leidt of niet haalbaar is gezien de aard van het probleem, dan zal ICT by Thomas zich inspannen om tegen het normale uurtarief op locatie van Opdrachtgever tot een oplossing te komen.



4. Verkoop van apparatuur

4.1. Op in het kader van de Diensten geleverde apparatuur wordt geen enkele uitspraak over garantie of conformiteit gedaan; alles wordt geleverd "AS IS".

5. Ontwikkeling van werken

5.1. Indien een Dienst strekt tot het ontwikkelen, configureren en/of aanpassen van Werken zoals websites, databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses, ontwerpen, teksten, foto's, films, geluidsopnamen, afbeeldingen, audiovisueel materiaal, logo's of huisstijlen (hierna: "Werken"), heeft ICT by Thomas, tenzij anders overeen gekomen, het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden bij de ontwikkeling, configuratie of aanpassing van Werken. ICT by Thomas zal Opdrachtgever afdoende informeren over alle van toepassing zijnde licentievooraarden.

5.2. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde Werken bij Opdrachtgever.

6. Oplevering en aanvaarding

6.1. ICT by Thomas zal na uitvoering van werkzaamheden of gedeelten daarvan het resultaat opleveren wanneer dit in haar professionele opinie voldoet aan de specificaties of geschikt is voor gebruik.

6.2. Opdrachtgever dient vervolgens binnen vijf werkdagen na oplevering het opgeleverde te evalueren en goed of af te keuren. Indien Opdrachtgever niet binnen deze periode het opgeleverde afkeurt, wordt het opgeleverde geacht te zijn aanvaard.

6.3. Indien werk in fasen wordt opgeleverd, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van het deel van het werk van die fase te geven op de wijze zoals in het vorige lid bepaald. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring in een latere fase niet baseren op aspecten die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.

6.4. Indien Opdrachtgever het opgeleverde geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal ICT by Thomas zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan ICT by Thomas doen door het resultaat te reviseren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden niet opgaat. Opdrachtgever heeft vervolgens wederom vijf werkdagen om de revisie of motivatie goed of af te keuren. 6.5. Indien Opdrachtgever na de revisie of motivatie het opgeleverde geheel of gedeeltelijk blijft afkeuren, is ICT by Thomas gerechtigd meerkosten te rekenen voor alle volgende revisies. ICT by Thomas zal bij een revisie aangeven of bij volgende revisies meerkosten verschuldigd zullen zijn.

6.6. Indien een partij aangeeft verdere revisies niet (meer) zinvol te achten, worden beide partijen gerechtigd de overeenkomst op te zeggen voor de betreffende Dienst. In dat geval zal Opdrachtgever de daadwerkelijk door ICT by Thomas gemaakte uren vergoeden, met als maximum het voor het afgekeurde geoffreerde bedrag. Opdrachtgever wordt daarmee echter niet gerechtigd het afgekeurde te gebruiken op welke wijze dan ook.



6.7. Na aanvaarding van het opgeleverde vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in het opgeleverde, tenzij ICT by Thomas het gebrek kende of had moeten kennen ten tijde van aanvaarding. In ieder geval vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken na verloop van een jaar na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook.

7. Rechten van intellectuele eigendom

7.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de overeenkomst ontwikkelde of geleverde Diensten of Werken berusten uitsluitend bij ICT by Thomas of diens licentiegevers. Uitsluitend indien expliciet in de offerte vermeld of apart expliciet overeengekomen kunnen rechten overgedragen worden aan Opdrachtgever.

7.2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de overeenkomst of die schriftelijk worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de Werken of andere resultaten van Diensten materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.

7.3. Opdrachtgever is gerechtigd wijzigingen in Werken aan te brengen die zij in gebruiksrecht krijgt, maar alleen dat expliciet overeengekomen is.

7.4. ICT by Thomas zal de bronbestanden (zoals beeld-, website- of softwarebroncode) van als maatwerk ontwikkelde Werken aan Opdrachtgever ter beschikking stellen na betaling van de betreffende factuur of facturen.

7.5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de materialen te verwijderen of te wijzigen uit Werken die zij in licentie krijgt, inclusief aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.

8. Prijzen en betaling

8.1. Voor alle werkzaamheden zal ICT by Thomas maandelijks factureren op basis van de daadwerkelijk gemaakte uren. Voor werkzaamheden buiten kantoortijden kan ICT by Thomas een toeslag bedingen van maximaal 200% van het normale tarief.

8.2. ICT by Thomas zal voor de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen een elektronische factuur sturen aan Opdrachtgever.

8.3. De betalingstermijn van facturen is veertien dagen na de datum van de factuur, tenzij een langere betalingstermijn is aangegeven op de factuur. Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt, is hij na het verstrijken van deze periode van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan is over het openstaande factuurbedrag de wettelijke rente verschuldigd.



8.4. Indien Opdrachtgever meent dat (een gedeelte van) een factuur onjuist is, dient hij dit binnen de betalingstermijn aan ICT by Thomas te melden. De betalingsverplichting van het betwiste (maar niet het overige) wordt opgeschort totdat ICT by Thomas de melding heeft onderzocht. Indien na onderzoek van ICT by Thomas blijkt dat de betwisting onterecht was, dient Opdrachtgever binnen zeven dagen het betwiste alsnog te voldoen.

8.5. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus. In het bijzonder is ICT by Thomas in dit geval gerechtigd administratiekosten van € 50 in rekening te brengen.

8.6. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt, in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

9. Geheimhouding

9.1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of behoort te weten dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de overeenkomst.

9.2. ICT by Thomas zal zich inspannen om te vermijden dat zij kennis neemt van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de hardware of software waar de Diensten op betrekking hebben, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de overeenkomst of Dienstverlener daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Dienstverlener zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

9.3. ICT by Thomas mag de kennis die wij hebben opgedaan bij het uitvoeren van de overeenkomst gebruiken voor andere opdrachten, voorzover hierbij geen informatie van Opdrachtgever in strijd met verplichtingen omtrent vertrouwelijkheid beschikbaar komt voor derden.

9.4. De verplichtingen uit dit artikel blijven ook bestaan na beëindiging van de overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de partij die de informatie verstrekt redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.



10. Aansprakelijkheid

10.1. ICT by Thomas is slechts aansprakelijk tegenover Opdrachtgever in het geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst en uitsluitend voor vervangende schadevergoeding, dat wil zeggen vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie.

10.2. Iedere aansprakelijkheid van ICT by Thomas voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, waaronder onder meer begrepen is aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade, schade wegens misgelopen omzet of winst, schade wegens verlies van gegevens alsook schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden.

10.3. In geval van aansprakelijkheid krachtens het eerste lid zal het maximale bedrag dat ICT by Thomas is gehouden te vergoeden, gelijk zijn aan het voor de betreffende Dienst verschuldigde bedrag. Dit maximumbedrag komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van ICT by Thomas.

10.4. De aansprakelijkheid van ICT by Thomas wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever ICT by Thomas direct en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn gesteld wordt om de tekortkoming weg te nemen, en ICT by Thomas ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat ICT by Thomas in staat is adequaat te reageren.

10.5. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat ICT by Thomas door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet van ICT by Thomas kan worden geleverd, zal de uitvoering van de overeenkomst worden opgeschort, dan wel de overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.



11. Duur en opzegging

11.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de termijn vermeld in de offerte. De overeenkomst kan tussentijds slechts worden opgezegd zoals in deze algemene voorwaarden bepaald, of met goedvinden van beide partijen. Opdrachtgever kan de overeenkomst tussentijds opzeggen tegen betaling van een afkoopsom gelijk aan 50% van de totale waarde van de nog niet geleverde delen van de overeenkomst.

11.2. Na opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is ICT by Thomas gerechtigd om per direct na de datum waarop de overeenkomst afloopt alle ten behoeve van Opdrachtgever bij hemzelf opgeslagen gegevens te wissen. ICT by Thomas is niet verplicht in dat geval Opdrachtgever een kopie van deze gegevens te verschaffen.

11.3. De overeenkomst eindigt automatisch indien een partij in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen krijgt gelegd, overlijdt, in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

12. Wijzigingen in overeenkomst

12.1. Na aanvaarding mag de overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.

12.2. Indien de overeenkomst een duurovereenkomst is, is ICT by Thomas echter eens per kalenderjaar gerechtigd deze algemene voorwaarden eenzijdig aan te passen of uit te breiden. Zij dient hiertoe minstens twee maanden voordat de aanpassingen of uitbreidingen effect zullen krijgen, mededeling te doen aan Opdrachtgever. Wijzigingen in de algemene voorwaarden kunnen een specifieke afspraak echter nimmer opzij zetten.

12.3. Indien Opdrachtgever binnen deze periode bezwaar maakt, zal ICT by Thomas overwegen of zij de bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen in wenst te trekken of niet. ICT by Thomas zal van deze beslissing mededeling doen aan Opdrachtgever. Indien ICT by Thomas bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen niet wenst in te trekken, heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst op te zeggen per de datum dat deze effect zullen krijgen.

12.4. ICT by Thomas mag op elk moment wijzigingen in deze algemene voorwaarden doorvoeren als deze noodzakelijk zijn vanwege gewijzigde wettelijke regelingen. Tegen dergelijke wijzigingen kan Opdrachtgever geen bezwaar maken.

12.5. Bovengenoemde regeling is tevens van toepassing op prijzen.



13. Slotbepalingen

13.1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin ICT by Thomas gevestigd is.

13.2. Indien enige bepaling uit deze overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke overeenkomst en deze algemene voorwaarden gestalte wordt gegeven.

13.3. Onder “schriftelijk” valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaat. Partijen zullen zich inspannen de ontvangst en inhoud van communicatie per e-mail te bevestigen.

13.4. De door ICT by Thomas ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

13.5. Iedere partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. In afwijking hiervan is ICT by Thomas steeds gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een moeder-, dochter- of zustermaatschappij.