

ALGEMENE VOORWAARDEN TECSOFT B.V.

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Werkingsfeer

1. Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle onderhandelingen, adviezen, aanbiedingen, leveranties en overeenkomsten van TecSoft voor zover één en ander betrekking heeft op producten en/of diensten, ongeacht welk communicatiemiddel wordt gebruikt.
2. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de Opdrachtgever zijn niet van toepassing.
3. Van deze Algemene Voorwaarden afwijkende afspraken zijn slechts van toepassing, indien dit uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen in de opdrachtbevestiging.
4. TecSoft is ten allen tijde gerechtigd om deze Algemene Voorwaarden te wijzigen.
5. De Overeenkomst komt tot stand en vangt aan zodra de opdracht door TecSoft is ontvangen en blijkt ondertekening dan wel daadwerkelijke uitvoering van de opdracht of anderszins, door TecSoft wordt geaccepteerd.
6. Het staat partijen vrij de totstandkoming van de Overeenkomst met andere middelen te bewijzen.
7. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard of strekking van de Overeenkomst voortvloeit dat deze is aangegaan voor bepaalde tijd.
8. Indien één of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, tast dit niet de geldigheid van de overige bepalingen aan.

Artikel 2 Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Acceptatieperiode:** de periode waarin de Acceptatietest wordt uitgevoerd. Deze periode duurt ten hoogste twee weken.
2. **Acceptatieprocedure:** de procedure, waarin de Opdrachtgever de Programmatuur zal testen en hiervan een gedetailleerd verslag opstelt, waarin de uitgevoerde tests en bijbehorende resultaten worden beschreven.
3. **Acceptatietest:** een verzameling testsituaties die door de Opdrachtgever is samengesteld en tenminste vier weken voor aanvang van de Acceptatietest aan TecSoft ter beschikking is gesteld en die behoudens correcties van gebleken fouten of wijzigingen door Opdrachtgever wordt gebruikt gedurende de Acceptatieperiode om de Programmatuur te testen.
4. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden.
5. **Contractjaar:** het contractjaar vangt aan op moment van levering en bedraagt telkens 24 maanden na tijdstip van aanvang.
6. **Gebruiker(s):** iedere natuurlijke of rechtspersoon die toegang verkrijgt tot de TecSoft producten en diensten in de breedste zin van het woord, waaronder een natuurlijk of rechtspersoon die een Overeenkomst met TecSoft ter zake van de producten en diensten heeft afgesloten.
7. **Informatiedragers:** de dragers van informatie zoals cd-rom's, dvd's en diskettes.
8. **Maatwerkprogrammatuur:** specifiek voor de Opdrachtgever ontwikkelde programmatuur, alsmede bijbehorende grafische afbeeldingen en gegevensbestanden.
9. **TecSoft producten en diensten:** alle producten en diensten van TecSoft die draaien binnen een Microsoft Windows-omgeving en/of webbrowser.
10. **Offerte:** een door TecSoft gedane aanbieding van werkzaamheden en/of producten.
11. **Operating system:** het besturingssysteem.
12. **Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon die een Overeenkomst met TecSoft aangaat ten aanzien van in deze Algemene Voorwaarden genoemde producten en diensten.
13. **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Opdrachtgever dan wel Gebruiker en TecSoft ten aanzien van de in deze Algemene Voorwaarden genoemde producten en diensten.
14. **Programmatuur:** computerprogramma's, alsmede nieuwe releases daarvan, met bijbehorende documentatie, van TecSoft één en ander met uitzondering van Systeemprogrammatuur.
15. **Standaardprogrammatuur:** niet specifiek voor de Opdrachtgever ontwikkelde Programmatuur van TecSoft.
16. **Systeemeisen:** de minimale eisen die gesteld worden aan de hardware en software van Gebruiker of Opdrachtgever om gebruik te kunnen maken van de TecSoft producten en diensten.
17. **Systeemprogrammatuur:** de voor aflevering op computers geïnstalleerde computerprogramma's die nodig zijn om de Programmatuur te doen functioneren.
18. **Website:** de websites van TecSoft, te weten www.tecsoft.nl en / of www.the-nanny.nl.

Artikel 3 Verplichtingen

1. TecSoft spant zich in de aan haar verstrekte opdrachten zo zorgvuldig mogelijk uit te voeren.
2. Iedere partij zal zich inspannen de nodige voorzorgsmaatregelen te treffen teneinde de van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim te houden.
3. Opdrachtgever is gehouden tijdig alle noodzakelijke informatie en gegevens aan TecSoft te verstrekken, voor zover dit voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk is. Indien de installatie van Programmatuur op systemen van de Opdrachtgever of aan Opdrachtgever te leveren computersystemen onderdeel uit maakt van de Overeenkomst, zal Opdrachtgever voor eigen rekening en risico alle voorzieningen treffen welke nodig zijn voor TecSoft om de opdracht uit te voeren.
4. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik van en een juiste toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, Programmatuur en de door TecSoft te verlenen diensten, alsmede voor de toe te passen administratie- en berekeningsmethode, hieronder mede verstaan de beveiliging van gegevens.

Artikel 4 Tarieven en betaling

1. De in Offertes en opdrachtbevestigingen genoemde bedragen zijn in euro's en exclusief BTW. Alle overige heffingen van overheidswege met betrekking tot de Overeenkomst zijn voor rekening van Opdrachtgever.
2. De prijzen en condities van Offertes hebben een geldigheidsduur van 30 dagen, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.
3. Facturatie van functionele consultancy zal geschieden op basis van nacaalculatie met een minimum van 4 (vier) uur.
4. Facturatie van technische en / of financiële consultancy zal geschieden op basis van nacaalculatie met een minimum van een half uur.
5. TecSoft is gerechtigd om de tarieven van lopende overeenkomsten een maal per jaar tussentijds aan te passen.
6. De facturatie vindt plaats in euro's en inclusief BTW, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
7. De Opdrachtgever is gehouden elke factuur te voldoen binnen 14 dagen na de factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
8. Indien de factuur niet binnen de in lid 7 bepaalde termijn is voldaan, is de Opdrachtgever vanaf de eerste dag na het verstrijken van de betalingstermijn van rechtswege in verzuim zonder dat enige ingebrekestelling is vereist en een rente van 1,5 % per maand verschuldigd over het openstaande bedrag, waarbij een gedeelte van een maand wordt gelijkgesteld met een hele maand.
9. Alle betalingen door of namens de Opdrachtgever geschieden eerst in mindering op de verschuldigde rente en kosten en vervolgens in mindering op de hoofdsom.
10. De Opdrachtgever is niet bevoegd het factuurbedrag te verrekenen.
11. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die TecSoft maakt, als gevolg van nonbetaling volgens dit artikel, komen geheel ten laste van Opdrachtgever. De vergoeding van deze buitengerechtelijke kosten wordt gefixeerd op een bedrag van 15 % van het te vorderen bedrag, tenzij aantoonbaar meer kosten gemaakt zijn.
12. Indien de Opdrachtgever de factuur betwist, dient hij dit binnen 14 dagen na factuurdatum omkleed met redenen schriftelijk aan TecSoft kenbaar te maken. Na deze termijn vervalt het recht van Opdrachtgever om de factuur te betwisten.
13. TecSoft is gerechtigd om vooruitbetaling of het afgeven van een incassomachtiging te vorderen. Alle kosten die aan de vooruitbetaling dan wel incassomachtiging verbonden zijn komen voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 5 Levering

1. De opdrachtgever kan een afspraak voor installatie en / of consultancy uiterlijk 5 werkdagen, alleen schriftelijk, voorafgaand aan de afspraak kosteloos annuleren. Bij annulering binnen 5 werkdagen voorafgaand aan de afspraak zijn wij genooddacht de volledige kosten in rekening te brengen.
2. Indien sprake is van levering van producten, geldt dat alle prijzen gebaseerd zijn op levering vanuit de vestiging te Kaatsheuvel.
3. De levertijd is gebaseerd op de omstandigheden ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst, daarbij uitgaande van een tijdige levering van de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde materialen en informatie van de Opdrachtgever.
4. Een overeengekomen levertijd is slechts te beschouwen als een fatale termijn, indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen. Bij niet tijdige levering dient de Opdrachtgever TecSoft schriftelijk, per aangetekend schrijven, in gebreke te stellen en haar een redelijke termijn te geven om alsnog aan haar verplichtingen te kunnen voldoen.

Artikel 6 Eigendomsvoorbehoud

1. Overdracht van de eigendom van zaken geschiedt onder de opschortende voorwaarde dat Opdrachtgever aan alle verplichtingen ter zake van de tegenprestatie voor de door TecSoft geleverde zaken heeft voldaan.
2. Voor de duur van het eigendomsvoorbehoud is het Opdrachtgever niet toegestaan de door TecSoft geleverde zaken te verpanden, te vervreemden of anderszins te bezwaren.
3. Opdrachtgever is verplicht de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken zorgvuldig en herkenbaar als eigendom van TecSoft te bewaren.

Artikel 7 Duur en einde overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van minimaal twee jaar en wordt daarna stilzwijgend met één jaar verlengd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. Opzegging van de Overeenkomst dient minimaal 3 maanden voor afloop van het Contractjaar schriftelijk per aangetekend schrijven te geschieden, met in achtname van de minimale duur van de Overeenkomst.
3. Tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst is niet mogelijk, tenzij dit schriftelijk anders is overeengekomen.
4. Elke Overeenkomst eindigt onverwijld wegens ontbinding op het tijdstip dat één van de partijen de ontbinding van de Overeenkomst inroep in de volgende gevallen:
 1. de Opdrachtgever een verzoek indient tot het verlenen van surseance van betaling
 2. de Opdrachtgever zijn faillissement aanvraagt, dan wel in staat van faillissement wordt verklaard
 3. de Opdrachtgever een aanvraag tot Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP) doet, dan wel tot de WSNP wordt toegelaten.



Artikel 8 Aansprakelijkheid TecSoft; vrijwaring

1. TecSoft is slechts aansprakelijk voor schade als omschreven in dit artikel, behalve in die gevallen dat de wet een beperking van de aansprakelijkheid uitsluit.
2. Wanneer TecSoft toerekenbaar te kort schiet in de nakoming van de Overeenkomst, is TecSoft slechts aansprakelijk voor vervangende schadevergoeding, dat wil zeggen vergoeding van de waarde van de achtergebleven prestatie.
3. TecSoft is nimmer aansprakelijk voor vertragingsschade, schade wegens verlies van gegevens, schade als gevolg van het verschaffen van gebrekkige medewerking, informatie of materialen door Opdrachtgever en schade wegens door TecSoft gegeven inlichtingen of adviezen waarvan de inhoud niet uitdrukkelijk onderdeel van een schriftelijke Overeenkomst is.
4. De door TecSoft te betalen schadevergoeding wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst is beperkt tot maximaal vijftig procent (50%) van het totaal op grond van die Overeenkomst gefactureerde en nog te factureren bedrag van reeds geleverde producten en diensten. Indien en voor zover de Overeenkomst een duurovereenkomst is, zal de schadevergoeding wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming in geen geval meer bedragen dan de netto prijs bedongen bij de desbetreffende Overeenkomst voor de prestaties van de TecSoft in een periode van drie maanden voorafgaand aan het verzuim van TecSoft. De in dit lid bedoelde bedragen en prijzen worden verminderd met door Opdrachtgever bedongen en door TecSoft verleende creditering.
5. In geval van een onrechtmatige daad van TecSoft, of van haar werknemers of ondergeschikten, waarvoor TecSoft rechtens aansprakelijk gehouden kan worden, is TecSoft slechts aansprakelijk voor vergoeding van schade, die het gevolg is van dood of lichamelijk letsel en van andere schade, die te wijten is aan opzet of grove schuld. In deze gevallen zal de schadevergoeding in geen geval meer bedragen dan € 500.000,- per schade toebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks van gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
6. Opdrachtgever vrijwaart TecSoft voor alle schade die TecSoft mocht lijden als gevolg van aanspraken van derden die verband houden met de door TecSoft geleverde diensten en goederen, daaronder begrepen:
 1. werknemers van TecSoft die aan Opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld en die onder leiding en toezicht van Opdrachtgever werkzaamheden uitvoeren;
 2. aanspraken van derden voor schade die is ontstaan in verband met de uitvoering van de Overeenkomst als gevolg van het handelen of nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in diens bedrijf;
 3. aanspraken van werknemers van TecSoft voor schade die is ontstaan in verband met de uitvoering van de Overeenkomst als gevolg van het handelen of nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in diens bedrijf;
 4. aanspraken van derden voor schade als gevolg van een gebrek in de door TecSoft geleverde diensten of producten die door Opdrachtgever werden gebruikt, gewijzigd of doorgeleverd onder toevoeging van of in samenhang met eigen producten, Programmatuur of diensten van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever bewijst dat het gebrek niet een gevolg is van gebruik, wijziging of doorlevering als hiervoor bedoeld.
7. Onverminderd het voorgaande, wordt elke aansprakelijkheid van TecSoft voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie of niet behaalde besparing in alle gevallen uitgesloten.

Artikel 9 Overmacht

1. TecSoft is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien dit voor TecSoft redelijkerwijs niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van TecSoft ontstane veranderingen in de bij het aangaan van de verplichtingen bestaande omstandigheden (overmacht).
2. Onder overmacht wordt onder andere begrepen oorlog, weersomstandigheden, uitval van de telecommunicatie infrastructuur/internetverbindingen en gebreken in Programmatuur, die niet door TecSoft worden beheerd of zijn ontwikkeld waaronder virussen.

Artikel 10 Rechten op voortbrengselen van de oeeest

1. Alle rechten, daaronder mede begrepen rechten van industriële en intellectuele eigendom, voortvloeiend uit de uitvoering van de Overeenkomst behoren toe aan TecSoft.

Artikel 11 Gebruiksrecht op Standaardprogrammatuur

1. Alle rechten van intellectueel eigendom die TecSoft gebruikt of heeft gebruikt in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, berusten bij TecSoft. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend het niet-overdraagbare en niet exclusieve gebruiksrecht op de Programmatuur.
2. Het gebruiksrecht vervalt bij faillissement, WSNP of opheffing van het bedrijf of instelling die het gebruiksrecht heeft verworven. Bij overname van de boedel van het bedrijf, die het gebruiksrecht heeft verworven, gaat het gebruiksrecht over op de overnemende partij, mits deze de voorwaarden schriftelijk accepteert. TecSoft dient hiervan onmiddellijk in kennis te worden gesteld.
3. De Standaardprogrammatuur wordt aan Opdrachtgever overgedragen op Informatiedragers.
4. De Opdrachtgever heeft het recht de Standaardprogrammatuur, waaronder de bijbehorende documentatie, geheel of gedeeltelijk te reproduceren. Het gereproduceerde materiaal zal dezelfde aanduidingen ten aanzien van auteursrecht en herkenningstekens, merken en nummers dragen zoals deze op de originelen zijn vermeld. Zowel het originele als het gereproduceerde materiaal zal uitsluitend voor eigen gebruik mogen worden aangewend.
5. Reverse engineering, decompilatie of dissassemblering van de Programmatuur door Opdrachtgever is verboden, alsmede het op enige wijze wijzigen van de Programmatuur, al dan niet door derden.
6. Het is Opdrachtgever niet toegestaan het gebruiksrecht, in welke vorm dan ook, aan anderen over te dragen.

Artikel 12 Garantie op Standaardprogrammatuur en overige garanties

1. Indien de opdrachtbevestiging geen garantieperiode vermeldt, geldt een garantieperiode van 3 maanden na datum aflevering.
2. TecSoft garandeert dat de Programmatuur in hoofdzaak functioneert overeenkomstig het gestelde in de bijbehorende handboeken of documentatie.
3. TecSoft zal zich inspannen onvolkomenheden die zich voordoen binnen de garantieperiode en die binnen 1 maand na constatering van de onvolkomenheid aan TecSoft schriftelijk zijn medegedeeld, kosteloos op te sporen en te verhelpen, dan wel een alternatieve werkwijze aanbieden.
4. Onder onvolkomenheden wordt verstaan alle in de Programmatuur geconstateerde wezenlijke fouten en gebreken die een normaal functioneren van de Programmatuur in de weg staan.
5. Mocht na een door TecSoft ingesteld onderzoek blijken, dat de oorzaak van de hiervoor onder lid 3 en lid 4 genoemde onvolkomenheden aan Opdrachtgever te wijten zijn, dan zal de Opdrachtgever de door TecSoft gemaakte kosten vergoeden die ter zake van dit onderzoek zijn gemaakt.
6. De garantie vervalt, indien door anderen dan TecSoft, wijzigingen in de Programmatuur worden aangebracht.
7. Voor door TecSoft verkochte en geleverde goederen met fabrieks- of importeursgarantie gelden uitsluitend de door deze leveranciers gestelde bepalingen.

Artikel 13 Gebruiksrecht van gemodificeerde Standaardprogrammatuur

1. Deze bepaling is slechts van toepassing naast de algemene bepalingen van deze Algemene Voorwaarden indien sprake is van gemodificeerde Standaardprogrammatuur.
2. De voor rekening van Opdrachtgever, op basis van de Standaardprogrammatuur van TecSoft ontworpen Programmatuur, blijft evenals als de door TecSoft geleverde Standaardprogrammatuur, te allen tijde eigendom van TecSoft.

Artikel 14 Geheimhouding

1. Elk der partijen is gehouden alle gegevens en informatie betreffende de andere partij of diens bedrijf, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot ideeën, methoden, prijzen, klanten en relaties en know-how, zowel tijdens als na beëindiging van de overeenkomst, geheim te (doen) houden, voor zover deze gegevens vertrouwelijk zijn verstrekt of een kennelijk vertrouwelijk karakter hebben.
2. TecSoft behoudt zich het recht voor de in het kader van de uitvoering van een opdracht vergaarde kennis en ervaring voor andere doeleinden te gebruiken.
3. Opdrachtgever is verplicht binnen één week na beëindiging van de overeenkomst aan TecSoft te retourneren alle zaken die aan TecSoft toebehoren.

Artikel 15 Klachten

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de Opdrachtgever, binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen veertien dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan TecSoft.
2. TecSoft handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst.
3. Indien een klacht gegrond is, zal TecSoft de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de Opdrachtgever schriftelijk te worden onderbouwd.
4. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal TecSoft slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 8.

Artikel 16 Toepasselijk recht/geschillen

1. Op alle overeenkomsten tussen TecSoft en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen, waaronder begrepen die welke slechts door één partij als zodanig beschouwd worden, voortvloeiend uit of verband houdende met de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn of de betreffende voorwaarden zelf en hun uitleg of uitvoering, zowel van feitelijke als juridische aard, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter te 's-Hertogenbosch, tenzij dwingende wettelijke bepalingen anders zouden voorschrijven.
3. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
4. Indien partijen ervoor kiezen het geschil voor te leggen aan een mediator, zal door partijen in goed onderling overleg een onafhankelijke mediator worden aangewezen die tussen partijen zal bemiddelen. Deze procedure leidt tot een voor partijen bindend oordeel. Deelname aan deze procedure geschiedt op basis van vrijwilligheid.
5. De kosten zullen door partijen zelf worden gedragen.



ONDERHOUD- EN ONDERSTEUNINGSOVEREENKOMST

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van toepassing op onderhoud- en ondersteuningsovereenkomsten.

Artikel 17 Onderhoud- en ondersteuningsovereenkomst

1. Gebruiker sluit voor onderhoud en ondersteuning ten aanzien van TecSoft producten en diensten een onderhoud- en ondersteuningscontract af met TecSoft B.V.
2. Alvorens de Opdrachtgever telefonische ondersteuning van TecSoft verzoekt, dient zij de bijbehorende documentatie en helpdocumenten te hebben doorgenomen.

Artikel 18 Omvang onderhoud- en ondersteuningsovereenkomst ten behoeve van de standaardsoftwarepakketten

1. Het onderhoud omvat het herstellen van onvolkomenheden in de Standaardprogrammatuur, de documentatie, alsmede door TecSoft aangebrachte standaard- en/of maatwerk aanpassingen.
2. Onder onvolkomenheden wordt verstaan alle in de Programmatuur of documentatie geconstateerde wezenlijke fouten en gebreken die een normaal functioneren van de software in de weg staan.
3. Indien blijkt dat de oorzaak van de onvolkomenheden als genoemd in lid 2 of de oorzaak van het verzoek om support in de apparatuur of overige Programmatuur van de Opdrachtgever ligt, dan zal de Opdrachtgever aan TecSoft de kosten vergoeden die ter zake van de geleverde support zijn gemaakt.
4. TecSoft behoudt zich het recht voor om het effect van een onvolkomenheid op te heffen door het aanwijzen van een alternatieve werkwijze.
5. Onvolkomenheden dienen onverwijld doch uiterlijk binnen 1 maand na constatering telefonisch dan wel schriftelijk gemeld te worden aan TecSoft.
6. Tenzij nadrukkelijk anders is overeengekomen, worden de onderhoudswerkzaamheden ten kantore van TecSoft verricht.
7. TecSoft biedt telefonische ondersteuning aan de Opdrachtgever van maandag t/m vrijdag van 9:00 uur tot 12:30 uur en van 13:00 uur tot 17:00 uur, feestdagen en maximaal 5 vooraf aanwijsbare werkdagen op jaarbasis uitgezonderd. Onder telefonische ondersteuning wordt mede verstaan de ondersteuning per fax, e-mail en internet. Alvorens tot telefonische ondersteuning over te gaan, is TecSoft gerechtigd van Opdrachtgever zijn licentienaam en/of licentienemer te verlangen, alsmede zijn gebruikersnaam.

Artikel 19 Ondersteuning via internet

1. Voordat TecSoft ondersteuning via het internet kan bieden, dient TecSoft in de gelegenheid te worden gesteld worden om via een internetverbinding contact te leggen met het systeem van de Opdrachtgever.

Artikel 20 Updates en uitbreidingen en wijzigingen

1. TecSoft zal met enige regelmaat voor de producten van TecSoft zoals vermeld in de orderbevestiging updates en uitbreiding van de functionaliteit ter beschikking stellen, voor zover deze uitbreiding behoort tot de standaardomgeving van de software. Hetgeen behoort tot de standaardomgeving is ter beoordeling van TecSoft.
2. TecSoft is nimmer aansprakelijk voor de gevolgen die ontstaan door toedoen van het niet voldoen van de eisen die aan het Operating System gesteld worden.
3. TecSoft zal de geleverde Programmatuur, de laatste versie van de update en de bijbehorende helpfunctionaliteit archiveren.
4. De Opdrachtgever krijgt de mogelijkheid om updates te downloaden via het internet.
5. TecSoft zal via nieuwsbrieven Opdrachtgever berichten over wijzigingen en uitbreidingen op de Standaardprogrammatuur.

Artikel 21 Calamiteiten

1. In geval van calamiteiten kan het systeem van de Opdrachtgever, in overleg met TecSoft, worden aangeleverd op het kantoor van TecSoft te Kaatsheuvel. Hieraan zijn kosten verbonden, die voor rekening van Opdrachtgever komen.

Artikel 22 Van het onderhoud- en ondersteuningscontract uitgesloten zaken

1. Van het onderhoud- en ondersteuningscontract zijn uitgesloten:
 - de koppeling naar en de interactie met andere toepassingen, tenzij deze door TecSoft zijn geprogrammeerd en middels schriftelijk bevestiging zijn vrijgegeven voor gebruik;
 - de overgang naar andere computersystemen;
 - de overgang naar een ander Operating System;
 - de updates van de onderliggende database, tenzij deze door TecSoft in het onderhoudscontract is opgenomen;
 - het aanpassen van de lay-outs van rapporten, overzichten, lijsten en sjablonen;
 - het instellen van printers;
 - werkzaamheden gericht op de inrichting;
 - converteren van bestanden;
 - opleiding in verband met het gebruik van de standaardsoftwarepakketten.

Artikel 23 Prijzen

1. De kosten van de onderhoud- en ondersteuningsovereenkomst bedragen 18,5% van de catalogusprijs van de standaardsoftwarepakketten en/of modules ten tijde van de aankoop.
2. Het verschuldigde bedrag wordt dan wel eenmaal per jaar vooruit gefactureerd of per automatische incasso geïncasseerd. De onderhoud- en ondersteuningsovereenkomst treedt in werking op de dag van levering.
3. Facturatie vindt plaats tegen de dag van levering.
4. De in de onderhoud- en ondersteuningsovereenkomst genoemde bedragen zijn exclusief BTW.

Artikel 24 Overige bepalingen

1. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en een juiste toepassing in zijn organisatie van de apparatuur, Programmatuur en de door TecSoft te verlenen diensten, alsmede voor de toe te passen administratie- en berekeningsmethode, hieronder mede verstaan de beveiliging van gegevens.
2. Teneinde bij calamiteiten recente data terug te kunnen zetten, is het aan te raden om van kritische applicaties dagelijks doch minimaal twee maal per week een back-up te maken.
3. Aanpassingen op de standaardsoftware als gevolg van overheidswege opgelegde maatregelen, die van directe invloed zijn op de bruikbaarheid van de Systeemeisen, zullen in een separate release worden aangeboden. Hiervoor geldt de moduleprijs. TecSoft is niet gehouden om in nieuwe releases alle functionele mogelijkheden van de bestaande versie te incorporeren.
4. Wanneer de Opdrachtgever nieuwe modules aanschaf ter uitbreiding van haar standaardsoftware waarop zij reeds een onderhoud- en ondersteuningsovereenkomst heeft afgesloten, zullen de nieuwe modules automatisch in de onderhoud- en ondersteuningsovereenkomst worden opgenomen.
5. Alvorens de Opdrachtgever telefonische ondersteuning van TecSoft verzoekt, dient zij de bijbehorende documentatie en helpdocumenten te hebben doorgenomen.

INTERNET DIENSTEN

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn naast de algemene bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van toepassing, indien TecSoft diensten levert zoals bijvoorbeeld internet toegang en / of (web-)hosting.

Artikel 25 Dienstverlening

1. Internet diensten worden aangeboden op basis van 24x7 dienstverlening zoals beschreven in deze algemene voorwaarden.

Artikel 26 Verplichtingen

1. TecSoft verplicht zich te zullen zorg dragen voor 99% uptime per jaar van het netwerk. Dit percentage heeft betrekking op de zogenaamde totale beschikbaarheid van de dienst. De totale beschikbaarheid van de dienst is gelijk aan het aantal uren in 1 jaar met aftrek van de uren die verloren zijn gegaan als gevolg van:
 - correct aangekondigde geplande dienstonderbrekingen;
 - onderbrekingen die (direct of indirect) worden veroorzaakt door Gebruiker zelf dan wel zijn
 - vertegenwoordiger of een derde;
 - het telefonisch niet kunnen bereiken van (de vertegenwoordiger van) Gebruiker door TecSoft, wanneer een dergelijk contact nodig is om de dienst te kunnen leveren;
 - het falen of niet goed functioneren van apparatuur of faciliteiten die niet in eigendom zijn, noch worden geleverd door, noch in het beheer zijn van TecSoft;
 - overmacht.Het niet beschikbaar zijn van de dienst wordt gemeten vanaf het tijdstip waarop TecSoft het niet beschikbaar zijn van de dienst heeft bevestigd, tot het tijdstip waarop de dienst weer aantoonbaar functioneert.
2. Als na afloop van een contractjaar uit rapportages van TecSoft blijkt dat de werkelijke beschikbaarheid van de dienst minder is dan de gegarandeerde beschikbaarheid zoals genoemd in artikel 25 lid 1, dan komt Gebruiker in aanmerking voor een tegoed dat in mindering wordt gebracht bij toekomstige servicekosten (een zogenaamd 'servicetegoed'). Het servicetegoed is 200% van het bedrag dat gelijk is aan de hoeveelheid naar rato verdeelde, periodieke servicekosten voor het aantal uren dat de dienst niet beschikbaar was verminderd met het toegestane aantal uren van niet beschikbaar zijn. Het servicetegoed is jaarlijks gemaximeerd tot het totale bedrag dat jaarlijks voor de dienst wordt berekend door TecSoft aan Gebruiker.
3. Om in aanmerking te komen voor toekenning van het servicetegoed, zoals beschreven in artikel 25 lid 2, dient Gebruiker binnen 30 dagen na een afgelopen contractjaar een schriftelijke claim over het betreffende contractjaar in te dienen bij TecSoft. Deze zal de claim toetsen aan de informatie die beschikbaar is. Alleen de uren van niet beschikbaar zijn van de dienst die door Gebruiker zijn gemeld ten tijde van het daadwerkelijk niet beschikbaar zijn van de dienst, en bevestigd door TecSoft worden meegenomen in de calculatie van het servicetegoed.
4. Het servicetegoed kan de klant uitsluitend worden toegekend voor toekomstige kosten die worden gemaakt bij TecSoft krachtens het contract en is niet beschikbaar als terugbetaling of als een tegoed voor kosten die zich voordoen krachtens welk ander contract, service opdracht of overeenkomst met TecSoft dan ook. Indien het contract wordt beëindigd, om welke reden dan ook, wordt het servicetegoed van de klant verrekend met de laatste factuurperiode.

Artikel 27 Deelelijk gebruik van de dienst

1. Gebruiker is niet gemachtigd om:
 - illegale activiteiten te ontpoelen op de systemen;
 - afgenomen diensten ter beschikking te stellen aan derden;
 - inloggegevens te verstrekken aan derden;
 - opzettelijk systemen beschadigen of hacken;Indien gebruiker zich niet houdt aan deze voorwaarden kan TecSoft per onmiddellijk ingang de Overeenkomst ontbinden waarbij Gebruiker een direct opeisbare schadevergoeding van € 5.000,- (zegge vijfduizend euro) verschuldigd is aan TecSoft.



MAATWERKPROGRAMMATUUR

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn naast de algemene bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van toepassing, indien TecSoft Maatwerkprogrammatuur voor de Opdrachtgever ontwikkelt. Onder Programmatuur wordt in dit verband verstaan de te ontwikkelen Maatwerkprogrammatuur en de bijbehorende documentatie.

Artikel 28 Ontwikkeling van Maatwerkprogrammatuur

1. De prijzen voor het ontwikkelen van Programmatuur gelden voor ontwikkeling ten kantore van TecSoft, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Additionele reistijd en reiskosten alsmede voor de uitvoering redelijkerwijs te maken verblijfskosten, zullen door Opdrachtgever worden vergoed overeenkomstig de dan geldende tarieven en te overleggen nota's.
3. Facturatie van maatwerk vindt plaats aan de hand van volgend betalingsschema: 30% bij opdrachtverlening en 70% na acceptatie conform artikel 28 lid 6.
4. Iedere specificatie of ander document die door TecSoft als onderdeel van de opdracht wordt geproduceerd en de goedkeuring van Opdrachtgever behoeft, zal door Opdrachtgever binnen veertien dagen na ontvangst schriftelijk worden goedgekeurd, dan wel van commentaar voorzien, worden geretourneerd. Indien hieraan door Opdrachtgever niet wordt voldaan, zal de geplande leveringsdatum voor enig deel van de Programmatuur worden verschoven voor een periode die minimaal gelijk is aan de duur van de vertraging.

Artikel 29 Acceptatietest

1. In onmiddellijke aansluiting op de levering van de Programmatuur volgt een Acceptatieprocedure. De Acceptatietest wordt uitgevoerd door de Opdrachtgever. De Acceptatieperiode duurt ten hoogste twee weken. Opdrachtgever stelt gedurende deze periode een gedetailleerd verslag op, waarin de uitgevoerde tests en bijbehorende resultaten worden beschreven. Dit verslag refereert aan betrokken testonderdelen en bevat voldoende details om correcties uit te voeren. TecSoft zal op verzoek van Opdrachtgever naar vermogen bijstand verlenen.
2. De Acceptatietest bestaat uit een verzameling testsituaties die door de Opdrachtgever is samengesteld en tenminste vier weken voor aanvang van de Acceptatietest aan TecSoft ter beschikking is gesteld en behoudens correcties van gebleken fouten geen wijzigingen heeft ondergaan. De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van toepassing, indien de Opdrachtgever en TecSoft een onderhoud- en ondersteuningsovereenkomst sluiten.
3. Indien in de Acceptatietest vastgestelde fouten niet het in onderlinge samenhang het correct functioneren van de Programmatuur beletten, is Opdrachtgever niet gerechtigd de acceptatieperiode te onderbreken dan wel te verlengen.
4. Wanneer gedurende de Acceptatietest blijkt, dat door één of meer fouten in de Programmatuur de voortgang of de voltooiing van de Acceptatietest wordt belemmerd, zal na schriftelijke kennisgeving aan TecSoft, de Acceptatietest worden onderbroken totdat TecSoft de fouten heeft hersteld. TecSoft stelt Opdrachtgever van het herstel schriftelijk op de hoogte, waarna de Acceptatietest onmiddellijk wordt hervat.
5. Als criterium voor acceptatie geldt uitsluitend dat de tests resultaten oplevert conform de desbetreffende specificaties, waarbij hiervan afwijkende invoer middels foutmeldingen moet worden gesignaleerd.
6. Wanneer TecSoft na verloop van drie werkdagen na afloop van de Acceptatieperiode noch een schriftelijk bericht van acceptatie noch bericht van onderbreken van de Acceptatietest –welk bericht dient te geschieden bij aangetekend schrijven- heeft ontvangen, dan wordt de Programmatuur geacht te zijn geaccepteerd door Opdrachtgever.
7. Het niet of slechts gedeeltelijk uitvoeren van de Acceptatietest door of wegens de Opdrachtgever kan de acceptatie door Opdrachtgever als in deze paragraaf omschreven niet verhinderen.
8. Indien Opdrachtgever geen verzameling testsituaties aan TecSoft aanbiedt, is de Opdrachtgever gehouden om fouten in de Programmatuur aan te tonen door in aanwezigheid van TecSoft deze opgetreden fouten te reproduceren.

Artikel 30 Wijzigingen

1. Wijzigingen in de ontwikkeling van Programmatuur, daaronder begrepen aanvullingen op de Programmatuur, kunnen te allen tijde schriftelijk worden verzocht of aanbevolen.
2. TecSoft zal binnen vier weken na een voorstel of aanbeveling tot wijziging aan Opdrachtgever kenbaar maken welke gevolgen de wijziging heeft op de prijs en geplande leverdatum.
3. Verzoeken tot wijziging leiden niet tot opschorting van verplichtingen.
4. Wijzigingen worden eerst doorgevoerd nadat een door partijen ondertekende bijlage bij de oorspronkelijke Overeenkomst is gevoegd. TecSoft zal gedurende een periode van drie maanden, te rekenen van af de datum waarop de acceptatie is voltooid, zonder extra kosten voor de Opdrachtgever gebreken herstellen, voor zover deze betrekking hebben op de overeengekomen specificaties van de Programmatuur.

OPLEIDINGEN

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van toepassing, indien TecSoft opleidingen verzorgt.

Artikel 31 Cursus voorwaarden

1. De inschrijving voor een opleiding vindt plaats door middel van een (online) inschrijfformulier.
2. Aanmeldingen zijn voor TecSoft bindend nadat TecSoft deze schriftelijk of telefonisch heeft bevestigd.
3. Bij onvoldoende aanmeldingen voor een opleiding heeft TecSoft altijd het recht een opleiding te annuleren en een aanmelding niet te accepteren zonder gehouden te zijn tot vergoeding van schade of kosten.
4. TecSoft behoudt zich het recht voor de locatie te veranderen. De opdrachtgever / deelnemer heeft het recht om zonder kosten te annuleren, indien een andere cursusplaats hem/haar niet bevalt.
5. De opdrachtgever / deelnemer kan deelneming aan een opleiding alleen schriftelijk annuleren.
6. De opdrachtgever of deelnemer kan kosteloos annuleren tot 21 dagen voor de aanvang van de opleiding. Van 21 dagen tot 14 dagen is 50% van het cursusgeld verschuldigd. Bij annulering vanaf 14 dagen vóór aanvang van de opleiding wordt het volledige bedrag in rekening gebracht.
7. Bij verhindering van de deelnemer is het toegestaan een vervanger te sturen. Bij niet verschijnen van de deelnemer zijn de volledige opleidingskosten verschuldigd.
8. TecSoft behoudt zich alle rechten van intellectuele en industriële eigendommen voor met betrekking tot de door TecSoft verstrekte leermiddelen. De deelnemer is niet gerechtigd cursus- of studiemateriaal, waarop rechten als hiervoor bedoeld aan TecSoft toekomen, op enigerlei wijze aan derden af te staan of in gebruik te geven. Door inschrijving geeft de opdrachtgever of deelnemer te kunnen deze voorwaarden te accepteren. Deze voorwaarden beheersen de rechtsverhouding tussen TecSoft en de opdrachtgever / deelnemer, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

Tekstfouten voorbehouden.
Kaatsheuvel, 1 oktober 2010

