

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR LEVERING EN DIENSTVERLENING

van:

Heldesk Software Software B.V. gevestigd en kantoorhoudende te 5121 DE RIJEN aan de Dorpenbaan 21, hierna te noemen: gebruiker

Artikel 1. Definities

- In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder **Gebruiker**: de gebruiker van de algemene voorwaarden. **Opdrachtgever**: een opdrachtgever die handelt in de uitoefening van een bedrijf of beroep, of als vertegenwoordiger van een organisatie;

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

- Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding en iedere overeenkomst tussen gebruiker en een opdrachtgever waarop gebruiker deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met gebruiker, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken. Wij wijzen de voorwaarden van onze opdrachtgever uitdrukkelijk van de hand tenzij anders is overeengekomen.

Artikel 3. Offertes

- Al onze aanbiedingen zijn vrijblijvend tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding wordt genoemd.
- Bij een samengestelde prijsopgave bestaat geen verplichting voor ons tot levering van een gedeelte van de in de aanbieding begrepen zaken en diensten tegen een overeenkomstig gedeelte van de opgegeven prijs, noch geldt onze aanbieding automatisch voor nabestellingen.
- De door gebruiker uitgebrachte offertes zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Gebruiker is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de opdrachtgever door hem schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd. De in een offerte vermelde prijzen zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.

Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst

- Gebruiker zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap. Tenzij anders overeengekomen, zijn alle kosten van levering voor de opdrachtgever.
- De wederpartij is verplicht de gekochte zaken en diensten af te nemen op het moment waarop deze bij hem worden afgeleverd dan wel op het moment waarop deze volgens de overeenkomst aan hem ter beschikking worden gesteld.
- Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft gebruiker het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan gebruiker aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst of levering, tijdig aan gebruiker worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan gebruiker zijn verstrekt, heeft gebruiker het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
- Indien de wederpartij de afname of diensten weigert, zullen in het geval van levering van stoffelijke zaken, deze zaken worden opgeslagen voor risico van de wederpartij. De wederpartij zal in dat geval alle kosten en aanvullende kosten die voortvloeien uit de weigering, verschuldigd zijn.
- Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat gebruiker is uit gegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.
- Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan gebruiker de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

Artikel 5. Levertijd/Uitvoeringstermijn

- Door gebruiker opgegeven levertijden en uitvoeringstermijnen gelden steeds bij benadering en zijn nimmer fatale termijnen.
- Bij niet tijdige levering dient de opdrachtgever gebruiker derhalve schriftelijk in gebreke te stellen en gebruiker een redelijke termijn te stellen haar verplichtingen alsnog na te komen.
- De door gebruiker opgegeven levertijd vangt eerst aan nadat alle benodigde gegevens in haar bezit zijn.

Artikel 6. Deelleveringen

- Het is gebruiker toegestaan verkochte zaken en diensten in gedeelten te leveren. Dit geldt niet indien een deellevering geen zelfstandige waarde heeft. Indien de zaken of diensten in gedeelten worden geleverd, is gebruiker bevoegd elk gedeelte afzonderlijk te factureren.

Artikel 7. Technische eisen enz.

- Indien de in Nederland te leveren zaken en diensten buiten Nederland moeten worden gebruikt is gebruiker er niet verantwoordelijk voor dat de te leveren zaken en diensten voldoen aan de technische eisen, normen en/of voorschriften die worden gesteld door wetten of bepalingen van het land waar de zaken en diensten moeten worden gebruikt. Dit geldt niet indien bij het sluiten van de overeenkomst van het gebruik in het buitenland melding is gemaakt onder overlegging van alle benodigde gegevens en specificaties.

- Alle andere eisen die door de opdrachtgever aan de te leveren zaken en diensten worden gesteld en welke afwijken van de normaal geldende eisen, dienen bij het sluiten van de levering overeenkomst door de opdrachtgever nadrukkelijk te worden gemeld.

Artikel 8. Modellen en voorbeelden

- Indien door gebruiker een model of voorbeeld is getoond of verstrekt, wordt dit vermoed slechts te zijn getoond of verstrekt bij wijze van aanduiding: de hoedanigheden van te leveren zaken en diensten kunnen van het voorbeeld afwijken, tenzij uitdrukkelijk was vermeld dat zou worden geleverd voorbeeld.

Artikel 9. Ontbinding van de overeenkomst

- Een overeenkomst tussen gebruiker en een opdrachtgever kan onmiddellijk ontbonden worden in de volgende gevallen:
 - indien na het sluiten van de overeenkomst aan gebruiker omstandigheden ter kennis komen die gebruiker goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen zal voldoen;
 - indien gebruiker de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is ondanks sommatie.
- In genoemde gevallen is gebruiker bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, één en ander onverminderd het recht van gebruiker schadevergoeding te vorderen.
- Indien zich omstandigheden voordoen met betrekking tot personen en/of materialen waarvan gebruiker zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient of zich pleegt te bedienen, welke van dien aard zijn dat de uitvoering van de overeenkomst onmogelijk dan wel dermate bezwaarlijk en/of onevenredig kostbaar wordt, dat naleving van de overeenkomst in redelijkheid niet meer kan worden gevergd, is gebruiker bevoegd de overeenkomst te ontbinden.

Artikel 10. Wijziging van de overeenkomst

- Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden of leveringen te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
- Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Gebruiker zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
- Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties hebben, zal gebruiker de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.
- Indien ingeval van diensten een vast honorarium is overeengekomen zal gebruiker daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.
- In afwijking van lid 3 zal gebruiker geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.

Artikel 11. Geheimhouding

- Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is megedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

Artikel 12. Intellectuele eigendom

- Onverminderd het bepaalde in artikel 11 van deze voorwaarden behoudt gebruiker zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet.
- Alle door gebruiker verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van gebruiker worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht.
- Gebruiker behoudt tevens het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 13. Gebreken; klachten termijnen

- De opdrachtgever dient de gekochte zaken en diensten bij aflevering of zo spoedig daarna als mogelijk te (laten) onderzoeken. Hierbij dient de wederpartij na te gaan of het geleverde aan de overeenkomst beantwoordt, te weten:
 - of de juiste zaken en diensten zijn geleverd;
 - of de afgeleverde zaken en diensten wat betreft kwantiteit (bijvoorbeeld de hoeveelheid en het aantal) overeenstemmen met het overeengekomene;
 - of de afgeleverde zaken en diensten voldoen aan de overeengekomen kwaliteitseisen of, indien deze ontbreken, aan de eisen die gesteld mogen worden voor een normaal gebruik.
- Worden zichtbare gebreken of tekorten geconstateerd, dan dient de opdrachtgever deze binnen 3 dagen na aflevering schriftelijk aan gebruiker te melden.
- Niet zichtbare gebreken dient de opdrachtgever binnen 3 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 6 weken na aflevering schriftelijk te melden aan gebruiker.
- Ook indien de wederpartij tijdig reclameert, blijft zijn verplichting tot betaling en afname van gedane opdrachten bestaan.
- Zaken kunnen slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming aan gebruiker worden geretourneerd.

Artikel 14. Garantie

- Gebruiker garandeert dat de door haar geleverde stoffelijke zaken vrij zijn van ontwerp, materiaal of fabricage fouten gedurende een periode van drie maanden na levering.

- Indien de zaak een ontwerp, materiaal of fabricage fout vertoont heeft de opdrachtgever recht op herstel van de zaak. Gebruiker kan er voor kiezen om de zaak te vervangen indien herstel op bezwaren stuit. De opdrachtgever heeft slechts recht op vervanging indien herstel van de zaak niet mogelijk is.
- De garantie geldt niet indien schade het gevolg is van een onjuiste behandeling dan wel het niet juist opvolgen van instructies.
- Indien de garantie een product betreft dat door een derde is geproduceerd is de garantie beperkt tot de garantie die door de betreffende producent voor dat product wordt gegeven.

Artikel 15. Eigendomsvoorbehoud

- Alle door gebruiker geleverde zaken en diensten blijven het eigendom van gebruiker totdat de opdrachtgever alle navolgende verplichtingen uit alle met gebruiker gesloten koopovereenkomsten is nagekomen.
- Door gebruiker geleverde zaken, die krachtens lid 1 onder het eigendomsvoorbehoud vallen, mogen slechts in het kader van een normale bedrijfsuitoefening worden doorverkocht en nimmer als betaalmiddel worden gebruikt.
- De opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken en diensten te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.
- Opdrachtgever geeft reeds nu onvoorwaardelijk en onherroepelijk toestemming aan gebruiker dan wel aan en door haar aan te wijzen derde om, in alle gevallen waarin gebruiker haar eigendomsrechten wil uitoefenen, al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van gebruiker zich dan zullen bevinden en die zaken en diensten aldaar mee te nemen.
- Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken en diensten dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is opdrachtgever verplicht gebruiker zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.
- De opdrachtgever verplicht zich de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken en diensten te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontplofing- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek ter inzage te geven.

Artikel 16. Overmacht

- Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop gebruiker geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor gebruiker niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van gebruiker worden daaronder begrepen.
- Gebruiker heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat gebruiker haar verbintenis had moeten nakomen.
- Tijdens overmacht worden de verplichtingen van gebruiker opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door gebruiker niet mogelijk is langer duurt dan 2 maanden zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
- Indien gebruiker bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

Artikel 17. Prijs/Prijsverhoging

- Tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld gelden de door ons afgegeven prijzen:
 - in Nederlandse valuta
 - exclusief BTW
 - op basis van door gebruiker gehanteerde minimum hoeveelheden
- Indien gebruiker met de wederpartij een bepaalde prijs overeenkomt, is gebruiker niettemin gerechtigd tot verhoging van de prijs indien gebruiker kan aantonen dat zich tussen het moment van aanbieding en levering significante prijswijzigingen hebben voltrokken ten aanzien van grondstoffen, valuta en/of lonen of anderszins niet-voorzien omstandigheden.
- Indien de prijsverhoging meer dan 10% bedraagt, heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden.

Artikel 18. Betaling

- Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum op een door gebruiker aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd.
- Na het verstrijken van 30 dagen na de factuurdatum is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim; de opdrachtgever is vanaf het moment van het in verzuim zijn over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 1% per maand tenzij de wettelijke rente hoger is, dan geldt de wettelijke rente.
- In geval van liquidatie, faillissement of surséance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van gebruiker en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens gebruiker onmiddellijk opeisbaar zijn.
- Betaling dient plaats te vinden zonder korting of verrekening.
- Door de wederpartij gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de wederpartij, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

Artikel 19. Kredietbeperking

- Gebruiker is gerechtigd een kredietbeperkingstoeslag van 2% in rekening te brengen, welke niet is verschuldigd bij betaling binnen 8 dagen na factuurdatum.

Artikel 20. Incassokosten

- Is de opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle gerechtelijke en buitengerechtelijke

ke kosten ter verkrijging van voldoening voor rekening van opdrachtgever. In ieder geval is de opdrachtgever verschuldigd:

a) over de eerste	€ 6.500,00	15%
b) over het meerdere tot	€ 13.000,00	10%
c) over het meerdere tot	€ 32.500,00	8%
d) over het meerdere tot	€ 130.000,00	5%
e) over het meerdere		3%

- Indien gebruiker aantoonbaar hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

Artikel 21. Aansprakelijkheid

Indien gebruiker aansprakelijk is, dan is die aansprakelijkheid als volgt begrensd:

- De aansprakelijkheid van gebruiker, voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering.
- Voor schade als gevolg van gebreken in geleverde zaken en diensten geldt uitsluitend de aansprakelijkheid als geregeld in artikel 14 (Garantie) van deze voorwaarden.
- Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van gebruiker beperkt tot eenmaal de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- In afwijking van hetgeen hierboven in lid 2 van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan twee weken, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste 2 weken verschuldigde honorarium gedeelte.
- De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van gebruiker of haar ondergeschikten.
- Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade en gemiste derving van winsten.

Artikel 22. Geschillen beslechting

- De rechter in de woonplaats van gebruiker is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft gebruiker het recht haar wederpartij te dagvaarden voor de volgens de wet bevoegde rechter.

Artikel 23. Toepasselijk recht

- Op elke overeenkomst tussen gebruiker en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koop verdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.

Artikel 24. Wijziging en vindplaats van de voorwaarden

- Deze voorwaarden zijn gedeponereerd ten kantore van de Kamer van Koophandel en Fabrieken te Tilburg. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de onderhavige transactie.