



Algemeen

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten die daaruit voortvloeien tussen Horti-ICT te Delft, Kamer van Koophandel 27373502 en haar wederpartijen, hierna te noemen "Opdrachtgever").

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

1. Offerte en aanvaarding

1.1 Horti-ICT stelt een offerte op waarin Horti-ICT aangeeft welke werkzaamheden ("de Diensten") Horti-ICT aanbiedt te verrichten, wat bij de Diensten inbegrepen is en welk bedrag daarvoor verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de in de offerte aangegeven omschrijving van de Diensten is bindend.

1.2 In het algemeen omvatten de Diensten onderhoud aan de hard en -software van Opdrachtgever, configuratie en installatie van hard en -software ten behoeve van Opdrachtgever, levering van hardware, levering van software onder licentie, het leveren van ondersteuning op afstand, het leveren van ondersteuning op locatie aan medewerkers van Opdrachtgever, en al hetgeen daarmee samenhangt. Andere werkzaamheden worden alleen verricht indien dit in de offerte vermeld is.

1.3 Een offerte is geheel vrijblijvend en geldig 14 dagen na verzending, tenzij anders aangegeven in de offerte. Horti-ICT kan nimmer verplicht worden een aanvaarding na deze periode aan te nemen, maar indien Horti-ICT daartoe overgaat, is de offerte alsnog aanvaard.

1.4 De overeenkomst komt tot stand op het moment waarop de mededeling inhoudende aanvaarding van de offerte door Opdrachtgever wordt ontvangen door Horti-ICT. Deze mededeling kan per e-mail worden gedaan.

1.5 Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de offerte, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat Horti-ICT werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever Horti-ICT verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele offerte af te wachten.

1.6 Het wijzigen van de Diensten is alleen mogelijk met instemming van beide partijen, behoudens voor zover elders in deze voorwaarden anders is bepaald.

2. Levering van de Diensten

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

2.2 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 Horti-ICT aan geeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan Horti-ICT worden verstrekt.

2.3 Opdrachtgever zal Horti-ICT toegang geven tot alle plaatsen, diensten en accounts onder haar beheer (zoals administrator passwords of andere account gegevens) die Horti-ICT redelijkerwijs nodig heeft om de Diensten te leveren.

2.4 Horti-ICT garandeert dat de Diensten zorgvuldig, degelijk en zo goed mogelijk worden uitgevoerd. Indien een goede uitvoering van de Diensten dit vereist, heeft Horti-ICT het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Horti-ICT is en blijft naar Opdrachtgever toe de verantwoordelijke.

2.5 Horti-ICT 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.

2.6 Tenzij anders overeengekomen is Horti-ICT geen partij bij de levering van diensten van derden, zoals softwarelicenties of hosting die nodig zijn bij Diensten, ook niet indien Horti-ICT deze diensten afneemt ten behoeve van Opdrachtgever. Bij als Dienst geleverde softwarelicenties is het afhankelijk van de leverancier of Horti-ICT de contractuele wederpartij van Opdrachtgever is of de leverancier. Horti-ICT zal hierover adequaat informeren.

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

2.8 Horti-ICT 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.

3. Bepalingen over onderhoud

3.1 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.

3.2 Horti-ICT zal zich inspannen het onderhoud zo goed mogelijk uit te voeren, maar is daarbij vaak afhankelijk van haar leverancier(s) en derden voor updates, foutherstelsoftware ('patches') of reserve-onderdelen. Horti-ICT 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.

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

3.4 Horti-ICT zal zich inspannen om door Opdrachtgever verzochte veranderingen toe te voegen aan de software. Horti-ICT 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.

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

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

4. Bepalingen over remote support

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

4.2 Horti-ICT 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.

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

5. Verkoop van apparatuur

5.1 Indien Horti-ICT in het kader van de Diensten hardware levert aan Opdrachtgever, geeft Horti-ICT geen garanties behalve voor zover door de fabrikant of importeur gedaan. Opdrachtgever dient deze garanties direct bij deze partij in te roepen. Horti-ICT zal op verzoek bemiddelen bij deze aanspraken, maar is niet aansprakelijk indien de fabrikant of importeur weigert tot herstel of vervanging over te gaan dan wel daar kosten voor rekent.

5.2 De garantieperiode bedraagt standaard 1 jaar tenzij anders is aangegeven in offerte, werkrapport of factuur van Horti-ICT

5.3 De onder garantie verkregen onderdelen van fabrikant of importeur worden niet in rekening gebracht bij de opdrachtgever. De arbeid om deze onderdelen te vervangen valt nimmer onder de garantie en zal worden doorberekend, hieronder valt ook het herinstalleren van software bij vervangen van datadragers. Gemaakte verzendkosten om onderdelen te retourneren aan fabrikant of importeur zullen eveneens worden doorberekend aan de opdrachtgever.

6. Installatie en configuratie

6.1 Horti-ICT zal conform de offerte of nadere specificatie overgaan tot configuratie en installatie van hardware en software ten behoeve van Opdrachtgever, teneinde een nieuw, werkend hardware-en softwaresysteem te realiseren.

6.2 De keuze, aanschaf en beheer van de hard en, -software en netwerkomgeving waarbinnen de configuratie en installatie plaats zal vinden is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Horti-ICT zal aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de aangewezen omgeving niet aan de eisen van Horti-ICT voldoet, is Horti-ICT gerechtigd installatie of configuratie te weigeren.

6.3 Opdrachtgever zal op verzoek van Horti-ICT medewerkers en hulppersonen van Horti-ICT alle benodigde toegang verlenen tot de omgeving om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van de software mogelijk te maken. Fysieke toegang tot hardware zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.

6.4 Indien voor het gebruik van software licenties van derden noodzakelijk zijn, zal Opdrachtgever deze licenties afnemen en er voor zorgen dat de daarin opgenomen bepalingen stipt nageleefd worden. Opdrachtgever vrijwaart Horti-ICT voor aanspraken van derden betreffende installatie en licenties van de software, behoudens voor zover de aanspraken het gevolg zijn van informatie of licenties geleverd door Horti-ICT.

7. Ontwikkeling van werken

7.1 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 Horti-ICT, tenzij anders overeen gekomen, het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden bij de ontwikkeling, configuratie of aanpassing van Werken. Horti-ICT zal Opdrachtgever afdoende informeren over alle van toepassing zijnde licentievoorwaarden.

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

7.3 De aansprakelijkheid van Horti-ICT wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Horti-ICT direct en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn gesteld wordt om de tekortkoming weg te nemen, en Horti-ICT 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 Horti-ICT in staat is adequaat te reageren.

7.4 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 Horti-ICT door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet van Horti-ICT 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.

8. Duur en opzegging

8.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de termijn nodig voor levering van de Diensten.

8.2 De overeenkomst kan tussentijds slechts worden opgezegd zoals in deze algemene voorwaarden bepaald, of met goedvinden van beide partijen.

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

8.4 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.

9. Wijzigingen in overeenkomst

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

9.2 Indien de overeenkomst een duurovereenkomst is, is Horti-ICT 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.

9.3 Indien Opdrachtgever binnen deze periode bezwaar maakt, zal Horti-ICT overwegen of zij de bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen in wenst te trekken of niet. Horti-ICT zal van deze beslissing mededeling doen aan Opdrachtgever. Indien Horti-ICT 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.

9.4 Horti-ICT 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.

9.5 Bovengenoemde regeling is tevens van toepassing op prijzen. Horti-ICT mag daarbij prijswijzigingen aan hem opgelegd door leveranciers te allen tijde doorbelasten aan Opdrachtgever. Op verzoek zal bewijs van de prijswijziging worden overlegd.

10. Strippenkaart overeenkomst

10.1 Vaste klanten van systeem en –netwerkbeheer kunnen bij Horti-ICT een strippenkaart afnemen. Hiermee worden vooraf arbeidsuren ingekocht en heeft de klant een goedkoper uurtarief dan niet strippenkaart klanten. De strippenkaart is bedoeld voor klanten die periodiek onderhoud wensen en daarbij niet voor ieder onderhoud een factuur willen ontvangen.

10.2 Strippenkaarten worden uitsluitend gefactureerd in een hele of halve strippenkaart van 25 uur.

10.3 Vooraf zijn met de opdrachtgever afspraken gemaakt over de reiskosten. Een opdrachtgever in het Westland zal bij een enkel bezoek minimaal 0,25 uur verrekend krijgen op de strippenkaart, buiten het Westland gelden de gemaakte vaste afspraken.

10.4 De prijs van de strippenkaart kan tussentijds worden verhoogd. De opdrachtgever zal altijd van te voren op de hoogte worden gebracht van de wijziging, schriftelijk, per e-mail of op voorgaande facturen.

10.5 Bij ieder bezoek aan de opdrachtgever wordt een werkrapport gemaakt. Dit rapport wordt of ter plaatse gemaakt of achteraf op kantoor en kan ten aller tijde worden opgevraagd bij Horti-ICT. Bij facturatie zal Horti-ICT zoveel mogelijk proberen de werkrapporten mee te sturen met de factuur. Indien er een systeem en –netwerkbeheer map aanwezig is zal bij bezoeken hierin de werkrapporten worden geupdate.

10.6 Horti-ICT heeft van iedere opdrachtgever een sluitende administratie van de gemaakte arbeidsuren welke ook geregeld word overlegd bij facturatie. Wanneer de opdrachtgever hierom vraagt dan krijgt hij dit overzicht per e-mail toe gestuurd.

10.7 De strippenkaart is uitsluitend voor arbeidsuren van diensten. Eventueel gebruikte materialen worden apart gefactureerd aan de opdrachtgever. Op de factuur staat vermeld dat de arbeid is verrekend met de strippenkaart en op het werkrapport staat het aantal gebruikte uren.

10.8 Wanneer de opdrachtgever niet langer gebruik wenst te maken van de strippenkaart dan moet dit schriftelijk worden bevestigd en worden de overige arbeidsuren binnen 30 dagen gecrediteerd aan de opdrachtgever. Er kan op dat moment geen aanspraak meer worden gedaan op de arbeidsuren van de strippenkaart. Geleverde arbeid zal hierna op nacalculatie plaatsvinden.

11. Slotbepalingen

11.1 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 Horti-ICT gevestigd is.

11.2 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.

11.3 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.

11.4 De door Horti-ICT ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

11.5 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 Horti-ICT steeds gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een moeder-, dochter-of zustermaatschappij.

Aldus opgemaakt te Delft op 1-9-2016