

Algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden van PL-Systems B.V.

Versie oktober 2017

Deze Algemene Voorwaarden regelen de rechtsverhouding tussen Opdrachtnemer en haar opdrachtgevers. De Algemene Voorwaarden zijn opgedeeld in verschillende modules. In deze versie voor PL-Systems B.V. zijn alleen de volgende modules opgenomen die van toepassing zijn op deze overeenkomst:

- Module A. Algemeen
- Module C. Hosting / SaaS
- Module H. Onderhoud en ondersteuning

Indien een specifieke module van toepassing is, prevaleert deze boven de Module Algemeen. Voor zover het algemeen deel niet in strijd is met toepasselijke bepalingen uit specifieke modules, is het algemeen deel steeds tevens van toepassing. De definities van de met een hoofdletter geschreven termen zijn van toepassing op alle modules.

Definities

- **Acceptatietest:** een (begrensde) verplichte testinspanning te leveren door Opdrachtgever teneinde het Project af te ronden.
- **Algemene Voorwaarden:** deze voorwaarden, die modulair zijn opgebouwd.
- **Dienst:** de door Opdrachtnemer te leveren prestatie, waaronder ook ontwikkeling en/of onderhoud van software, applicaties, programmatuur etc.
- **Gebrekk:** het niet voldoen aan de Specificaties.
- **Gebruiker:** de (eind)gebruiker die de door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever geleverde Dienst/Project gebruikt.
- **Hardware:** apparatuur die wordt geleverd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.
- **Materialen:** bijvoorbeeld (web)applicaties, software, programmatuur, adviezen of rapporten.
- **Medewerker:** een werknemer, freelancer/zelfstandige zonder personeel of een door Opdrachtnemer van een derde ingeleende hulppersoon.
- **Module:** een module van deze Algemene Voorwaarden waarin bepalingen zijn opgenomen met betrekking tot een specifiek werkterrein.
- **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Opdrachtnemer een Overeenkomst heeft gesloten.

- **Opdrachtnemer:** PL-Systems B.V., gevestigd te Veen en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 67004520 en deelnemer van de brancheorganisatie ICTWaarborg.
- **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
- **Overmacht:** een tekortkoming die de schuldenaar niet kan worden toegerekend.
- **Project:** de werkzaamheden die Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever zal verrichten.
- **Projectmanagementsysteem:** elektronisch systeem voor het beheer van het Project en communicatie tussen partijen.
- **Resultaten:** de resultaten van de werkzaamheden die Opdrachtnemer uitvoert.
- **Schriftelijk:** hieronder valt ook e-mail en communicatie per fax, mits identiteit en integriteit voldoende vaststaan.
- **Specificaties:** de functionele en technische beschrijving van het Project.
- **Website:** <http://www.pl-systems.nl>

Identiteit van de Opdrachtnemer

Naam (Opdrachtnemer)	PL-Systems B.V.
Handelend onder	PL-Systems B.V.
Vestigingsadres	Maasdijk 369a, 4264 AP Veen
Postadres	Maasdijk 369a, 4264 AP Veen
Telefoonnummer	085-1307440
E-mailadres	info@pl-systems.nl
BTW-nummer	NL8568.66.064B01
KvK-nummer	67004520

Module A. Algemeen

Artikel A.1. Offerte, aanbod en aanvaarding

A.1.1 Een offerte, opgesteld door Opdrachtnemer, is vrijblijvend en geldig tot 14 dagen na datering, tenzij anders aangegeven.

A.1.2 Opdrachtgever dient de offerte bij voorkeur Schriftelijk te aanvaarden, maar stilzwijgende aanvaarding mag door Opdrachtnemer als aanvaard worden beschouwd.

A.1.3 Bepalingen van Opdrachtgever die afwijken van deze Algemene Voorwaarden zijn alleen bindend indien Schriftelijk aanvaard.

A.1.4 Bij strijdigheid geldt de volgorde: (1) Overeenkomst; (2) bijlagen (exclusief brochures); (3) deze Algemene Voorwaarden; (4) aanvullende voorwaarden (exclusief brochures).

Artikel A.2. Uitvoering van het Project & informatieverstrekking

A.2.1 Na totstandkoming voert Opdrachtnemer het Project zo spoedig mogelijk conform de offerte uit. Opdrachtgever zorgt dat alle benodigde gegevens tijdig worden verstrekt.

A.2.2 Bij nalaten is Opdrachtnemer gerechtigd extra kosten in rekening te brengen en kan het Project uitlopen. Vertraging wordt gerapporteerd via het projectmanagementsysteem of per e-mail.

Artikel A.3. Duur, beëindiging en ontbinding

A.3.1 De Overeenkomst eindigt wanneer de prestaties zijn geleverd.

A.3.2 Overeenkomsten voor diensten worden stilzwijgend per maand verlengd; beëindiging Schriftelijk.

A.3.3 Leveringstermijnen zijn indicatief; verzuim treedt pas in na Schriftelijke ingebrekestelling.

A.3.4 Bij niet-nakoming door Opdrachtgever mag Opdrachtnemer uitvoering opschorten zonder ingebrekestelling, onverminderd recht op schadevergoeding.

A.3.5 Opdrachtnemer mag de Overeenkomst met directe ingang ontbinden of opschorten bij: niet-nakoming, omstandigheden die zekerheid ondermijnen, uitblijven van gevraagde zekerheid, onevenredige vertraging, overlijden, surseance, faillissement, liquidatie, beslag, of onmogelijkheid tot nakoming.

A.3.6 Bij ontbinding zijn alle vorderingen onmiddellijk opeisbaar.

A.3.7 Bij toerekenbare ontbinding heeft Opdrachtnemer recht op schadevergoeding.

Artikel A.4. Procedure na beëindiging

A.4.1 Partijen geven na beëindiging onverwijld eigendommen terug. Gegevens(dragers) kunnen ook gewist of vernietigd worden met Schriftelijke toestemming.

A.4.2 Verstrekte gegevens blijven eigendom van Opdrachtnemer. Opdrachtgever krijgt alleen een niet-exclusieve, overdraagbare licentie.

Artikel A.5. Prijzen

A.5.1 Prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen.

A.5.2 Bij onjuiste informatie van Opdrachtgever mag Opdrachtnemer prijzen aanpassen, ook na totstandkoming.

A.5.3 Alle prijzen zijn onder voorbehoud van type- en rekenfouten.

Artikel A.6. Betalingsvoorwaarden

A.6.1 Betalingstermijn is 14 dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen.

A.6.2 Bij niet-tijdige betaling is Opdrachtgever 30 dagen na de termijn van rechtswege in verzuim. Contractuele rente 2% per maand + €15 administratiekosten.

A.6.3 Bij niet-tijdige betaling is Opdrachtgever alle incassokosten (inclusief advocaten, deurwaarders, incassobureaus) verschuldigd.

A.6.4 Onmiddellijke opeisbaarheid bij faillissement, surseance, overlijden, liquidatie.

A.6.5 Opdrachtnemer mag in zulke gevallen de uitvoering zonder ingebrekestelling beëindigen of opschorten.

Artikel A.7. Meerwerk

A.7.1 Wijzigingen of aanvullingen op de offerte/Overeenkomst vormen meerwerk.

A.7.2 Opdrachtnemer meldt meerwerk en vraagt Schriftelijke goedkeuring.

A.7.3 Opdrachtgever beslist binnen vijf (5) werkdagen over voorgesteld meerwerk.

A.7.4 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor uitloop van leveringstermijnen door meerwerk.

A.7.5 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op al het meerwerk.

Artikel A.8. Aansprakelijkheid

A.8.1 Aansprakelijkheid voor directe schade is per gebeurtenis beperkt tot de jaarlijkse vergoeding (excl. BTW), met een maximum van **€25.000** (excl. BTW).

A.8.2 Aansprakelijkheid voor dood, letsel of materiële schade is beperkt tot **€500.000** per gebeurtenis.

A.8.3 Aansprakelijkheid voor indirecte schade (gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, dataverlies, bedrijfsstagnatie) is uitgesloten.

A.8.4 Beperkingen vervallen bij opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding.

A.8.5 Aansprakelijkheid ontstaat slechts na Schriftelijke ingebrekestelling met redelijke termijn.

A.8.6 Schade dient binnen 30 dagen na ontstaan Schriftelijk te worden gemeld.

A.8.7 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden op basis van aan derden geleverde Projecten/Diensten.

A.8.8 Aansprakelijkheid voor tekortkomingen in producten van derden, waaronder software, is uitgesloten.

Artikel A.9. Storingen en overmacht

A.9.1 Partijen zijn niet gehouden bij onvoorziene omstandigheden buiten hun macht.

A.9.2 Overmacht omvat o.a.: internetstoringen, tekortkomingen van leveranciers, gebrekkige voorgeschreven apparatuur, ziekte, overheidsmaatregelen.

A.9.3 Tijdens Overmacht worden verplichtingen opgeschort zonder schadevergoeding.

A.9.4 De beroepende partij spant zich in de Overmacht kort te houden.

A.9.5 Na dertig (30) dagen Overmacht, of als vaststaat dat Overmacht langer dan drie maanden duurt, mag elk der partijen Schriftelijk ontbinden.

Artikel A.10. Rechten van intellectuele eigendom

A.10.1 Alle IE-rechten op Materialen berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer of licentiegevers.

A.10.2 Opdrachtgever krijgt alleen de Schriftelijk toegekende gebruiksrechten.

A.10.3 Aanduidingen van IE-rechten mogen niet worden verwijderd of gewijzigd.

A.10.4 Opdrachtnemer mag technische beschermingsmaatregelen nemen; deze mogen niet worden omzeild.

A.10.5 Gebruik buiten de Overeenkomst vormt inbreuk op IE-rechten.

A.10.6 Opdrachtgever is een boete verschuldigd van **€5.000** per inbreuk en **€25.000** per opzettelijke inbreuk, plus €5.000 per dag dat inbreuk voortduurt na ingebrekestelling.

Artikel A.11. Verwerking persoonsgegevens

A.11.1 Bij verwerking van persoonsgegevens gelden deze bepalingen als verwerkersovereenkomst in de zin van de Wbp/AVG.

A.11.2 Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend onder gezag van Opdrachtgever en ter uitvoering van de Diensten. Opdrachtgever is verwerkingsverantwoordelijke; Opdrachtnemer is verwerker.

A.11.3 De te verwerken persoonsgegevens zijn nader uiteengezet in de Overeenkomst.

A.11.4 Vanaf 25 mei 2018 gelden de corresponderende AVG-bepalingen.

A.11.5 Opdrachtnemer spant zich in passende technische en organisatorische maatregelen te nemen.

A.11.6 Persoonsgegevens worden slechts verwerkt in opdracht van Opdrachtgever.

A.11.7 Verwerking mag binnen de EU en, met toestemming, daarbuiten met inachtneming van wetgeving.

A.11.8 Opdrachtgever geeft toestemming om derden in te schakelen; deze nemen dezelfde plichten op zich.

A.11.9 Opdrachtgever staat in voor rechtmatige verstrekking en vrijwaart Opdrachtnemer.

A.11.10 Opdrachtnemer verleent medewerking aan verzoeken van betrokkenen; kosten kunnen apart worden gefactureerd.

A.11.11 Opdrachtgever mag audits laten uitvoeren door een onafhankelijke, geheimhoudingsplichtige derde bij concreet vermoeden van misbruik; kosten voor Opdrachtgever.

A.11.12 Alle persoonsgegevens zijn onderhevig aan geheimhouding jegens derden.

A.11.13 Opdrachtnemer meldt een datalek **binnen 48 uur** na ontdekking aan Opdrachtgever.

A.11.14 De meldplicht omvat: datum, oorzaak, moment van ontdekking, aantal en groep getroffen, versleuteling, maatregelen, contactgegevens.

A.11.15 Na afloop verwijdert of retourneert Opdrachtnemer de persoonsgegevens, ter keuze van Opdrachtgever.

Artikel A.12. Personeel

A.12.1 Bij werkzaamheden op locatie van Opdrachtgever gelden onderstaande bepalingen.

A.12.2 Opdrachtgever biedt alle nodige ondersteuning voor veilige en correcte uitvoering.

A.12.3 Opdrachtnemer zorgt voor juiste competenties; Opdrachtgever kiest geen specifieke Medewerkers tenzij uitdrukkelijk overeengekomen.

A.12.4 Geen garantie op toegang tot specifieke Medewerkers of een vast team.

A.12.5 Tijdens de looptijd en 2 jaar daarna mag Opdrachtgever geen Medewerkers in dienst nemen zonder Schriftelijke toestemming, op straffe van een boete van **€10.000** per overtreding + **€500** per dag.

Artikel A.13. Geheimhouding

A.13.1 Partijen behandelen vertrouwelijke informatie als zodanig en leggen deze verplichting ook op aan werknemers en ingeschakelde derden.

A.13.2 Opdrachtnemer neemt geen kennis van Client-gegevens tenzij nodig voor uitvoering of wettelijk verplicht.

A.13.3 De geheimhouding blijft na beëindiging van kracht zolang de informatie vertrouwelijk is.

Artikel A.14. Wijzigingen Algemene Voorwaarden

A.14.1 Bij duurovereenkomsten behoudt Opdrachtnemer het recht deze voorwaarden te wijzigen.

A.14.2 Wijzigingen gelden voor bestaande Overeenkomsten na termijn van 30 dagen na bekendmaking. Ondergeschikte wijzigingen direct.

A.14.3 Bij weigering kan Opdrachtgever de Overeenkomst beëindigen tegen de ingangsdatum van de wijziging.

Artikel A.15. Geschillenregeling

A.15.1 Nederlands recht is uitsluitend van toepassing.

A.15.2 Alle geschillen worden beslecht via Mediation aangeboden door ICTWaarborg.

A.15.3 Partijen dragen elk de helft van de Mediation-kosten.

A.15.4 Mediation kent twee fases: consensus en bindende beslissing.

A.15.5 Partijen behouden het recht geschillen voor te leggen aan de bevoegde rechter, maar alleen met wederzijdse Schriftelijke toestemming.

Artikel A.16. Slotbepalingen Module Algemeen

A.16.1 Nietige bepalingen tasten de geldigheid van de gehele Overeenkomst niet aan.

A.16.2 Niet-oplosbare geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

A.16.3 Informatie op de Website is onder voorbehoud van fouten.

A.16.4 Communicatie opgeslagen door Opdrachtnemer (inclusief logfiles) geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs.

A.16.5 Opdrachtnemer mag Projecten aan derden tonen voor promotiedoeleinden.

A.16.6 Opdrachtnemer mag derden inschakelen bij de uitvoering.

A.16.7 Overdracht van rechten en verplichtingen vereist voorafgaande Schriftelijke instemming.

Module C. Hosting / SaaS

Deze module is van toepassing op het op afstand beschikbaar stellen en beschikbaar houden (hosten) van gegevens en/of (web)applicaties via internet of een ander netwerk, inclusief domeinnaamregistratie en -beheer.

Artikel C.1. Uitvoering

C.1.1 Opdrachtnemer voert de Dienst zo spoedig mogelijk uit conform de offerte.

C.1.2 De Overeenkomst bepaalt wanneer installatie start.

C.1.3 Opdrachtnemer configureert en beheert de (web)applicatie met zorgvuldigheid en vakmanschap.

C.1.4 Opdrachtgever draagt zorg voor tijdige verstrekking van benodigde gegevens en faciliteiten.

Artikel C.2. Duur overeenkomst

C.2.1 Minimumduur **twaalf (12) maanden**, daarna onbepaalde tijd. Opzegtermijn ten minste **één (1) maand**, Schriftelijk.

Artikel C.3. Gedragsregels

C.3.1 Verboden: materiaal in strijd met Nederlands recht, waaronder smadelijk/lasterlijk/racistisch/haatzaaiend materiaal, erotische/pornografische content (tenzij expliciet toegestaan), inbreuk op rechten van derden (auteur, merk, portret), schending privacy, spam, of kwaadaardige inhoud (virussen, spyware).

C.3.2 Geen hinder of schade aan andere klanten, internetgebruikers of servers.

C.3.3 Schade door ondeskundigheid is voor rekening van Opdrachtgever.

C.3.4 Opdrachtnemer mag beheermogelijkheden beperken ter preventie.

Artikel C.4. Licentie

C.4.1 Opdrachtgever verstrekt een onbeperkte licentie om aangeleverde Materialen te verspreiden en op te slaan voor zover nodig voor de Overeenkomst.

Artikel C.5. Vrijwaring

C.5.1 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor claims van derden rond het gebruik van de Diensten.

C.5.2 Kosten van wettelijk verplichte werkzaamheden worden aan Opdrachtgever doorbelast.

Artikel C.6. Dienstverlening en beschikbaarheid

C.6.1 Inspanningsverplichting, tenzij SLA anders bepaalt.

C.6.2 Elektronische transmissie is voor rekening en risico van Opdrachtgever.

C.6.3 Geen verplichting om applicaties op fysieke gegevensdrager te leveren.

- C.6.4 Downtime wordt tot een minimum beperkt.
- C.6.5 Geen uptime-garantie tenzij SLA anders bepaalt.
- C.6.6 Door Opdrachtnemer gemeten beschikbaarheid geldt als bewijs.
- C.6.7 Geen garantie op beschikbaarheid van externe netwerken.
- C.6.8 Redelijke maatregelen tegen overmatig verkeer, virussen en trojans zijn toegestaan.
- C.6.9 Tijdelijke buitengebruikstelling voor onderhoud is toegestaan; geen vergoeding tenzij SLA.
- C.6.10 Uitwijkcentrum alleen indien uitdrukkelijk Schriftelijk overeengekomen.
- C.6.11 Geen verplichting tot back-ups; Opdrachtgever moet deze bij beëindiging zelf aanvragen.

Artikel C.7. Wijzigingen

C.7.1 Aanpassing van applicaties tijdens looptijd is toegestaan. Oudere versies alleen op verzoek indien technisch mogelijk en proportioneel; extra kosten kunnen gelden.

Artikel C.8. Opslag- en datalimiet

C.8.1 Limieten kunnen worden gesteld. Bij ontbreken daarvan geldt de **fair use policy**. Overschrijding mag extra gefactureerd worden.

Artikel C.9. Procedure na beëindiging

C.9.1 Opdrachtnemer biedt bij beëindiging redelijke gelegenheid tot data-migratie in een gangbaar bestandsformaat.

Module H. Onderhoud en ondersteuning

Deze Module is van toepassing op Diensten die bestaan uit het installeren, configureren en/of onderhouden van Materialen en Diensten zoals programmatuur, software, applicaties, websites etc.

Artikel H.1. Uitvoering

H.1.1 **Onderhoud**: het laten functioneren van Materialen conform de offerte en het herstellen van fouten. **Ondersteuning**: hulp bieden bij onderhoud of werken met de Materialen.

H.1.2 Opdrachtnemer voert werkzaamheden zo spoedig mogelijk uit conform de offerte.

H.1.3 De Overeenkomst bepaalt vergoedingen: vast, uurtarief of nacalculatie.

H.1.4 Inspanningsverplichting, tenzij SLA anders bepaalt.

H.1.5 Geen harde reactie- of hersteltijden zonder SLA.

Artikel H.2. Duur

H.2.1 Minimumduur **twaalf (12) maanden**, daarna onbepaalde tijd met **één (1) maand** Schriftelijke opzegtermijn.

Artikel H.3. Specificaties en medewerking Opdrachtgever

H.3.1 Installatie en configuratie op door Opdrachtgever aangewezen hardware. Opdrachtgever zorgt voor tijdige verstrekking van benodigde gegevens.

H.3.2 Medewerkers krijgen benodigde toegang; fysieke toegang alleen na overleg.

H.3.3 Keuze en beheer van hardware/netwerken is verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Bij ongeschiktheid mag installatie geweigerd worden.

Artikel H.4. Updates en verbeteringen

H.4.1 Alleen indien onderdeel van de Overeenkomst worden Materialen aangepast voor functionaliteit en fouterstel.

H.4.2 Up-to-date houden alleen indien onderdeel van de Overeenkomst; Opdrachtnemer mag updates weigeren die werking belemmeren.

H.4.3 Aan nieuwe functionaliteit zijn kosten verbonden; vooraf gecommuniceerd.

H.4.4 Bij ingrijpende gevolgen van een update treden partijen in overleg; uren kunnen op nacalculatie gefactureerd worden.

H.4.5 Zelfstandige wijzigingen door Opdrachtgever zijn voor eigen risico; Opdrachtnemer hoeft bugs niet te verhelpen tenzij vooraf Schriftelijk goedgekeurd.

H.4.6 Ondersteuning aan eindgebruikers (klanten van Opdrachtgever) is niet inbegrepen tenzij anders overeengekomen.

Artikel H.5. Ondersteuning op afstand

H.5.1 Ondersteuning op afstand: telefoon, e-mail en afgesproken kanalen.

H.5.2 Opdrachtnemer stelt op verzoek remote-access-software voor; Opdrachtgever zorgt dat netwerk en beveiliging dit toelaten.

H.5.3 Bij ontoereikende remote support wordt on-site overlegd.

H.5.4 Bereikbaarheid op werkdagen (maandag t/m vrijdag, exclusief Nederlandse feestdagen) van **09:00 tot 17:00 uur**.