

Algemene voorwaarden

Ermeco Digitale Communicatie

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten die daaruit voortvloeien tussen Ermeco Digitale Communicatie te Sittard-Geleen, Kamer van Koophandel 14065998 en haar wederpartijen (“Opdrachtgever”).

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

Algemeen

1.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten en diensten tussen Ermeco en de Opdrachtgever, evenals op alle offertes en facturen die Ermeco uitgeeft.

1.2. Indien enige bepaling van deze voorwaarden nietig is of vernietigd wordt zullen Ermeco en de Opdrachtgever in overleg treden om overeen te komen over een nieuwe bepaling waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietig verklaarde c.q. vernietigde bepaling in acht wordt genomen, ook zullen overige bepalingen in deze voorwaarden volledig van kracht blijven.

1.3. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Opdrachtgever, leveranciers en andere derden wordt door Ermeco uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Offerte en aanvaarding

2.1. Ermeco stelt een offerte op waarin Ermeco aangeeft welke werkzaamheden (“de Diensten”) Ermeco 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.

2.2. In het algemeen omvatten de Diensten levering en installatie van hardware, software, cloud- en server-diensten aan Opdrachtgever, het leveren van ondersteuning op afstand, Advisering en al hetgeen daarmee samenhangt.

2.3. Ermeco houdt zich het recht voor een opdracht zonder opgave van redenen te weigeren.

2.4. Een offerte is geheel vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na verzending, tenzij anders aangegeven in de offerte. Ermeco kan nimmer verplicht worden een aanvaarding na deze periode aan te nemen, maar indien Ermeco daartoe overgaat, is de offerte alsnog aanvaard.

2.5. De overeenkomst komt tot stand op het moment waarop de mededeling inhoudende aanvaarding van de offerte door Opdrachtgever wordt ontvangen door Ermeco.

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

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

2.8. Alle wijzigingen van de overeenkomst, welke door partijen in onderling goedvinden worden aangebracht, worden beschouwd als meer- en minderwerk, waarvoor Ermeco een passende offerte zal uitbrengen.

2.9. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd, tenzij anders aangegeven.

Levering van de Diensten

3.1. De door Ermeco opgegeven dan wel overeengekomen leverdatum is informatief, geldt bij benadering en derhalve nimmer zijn te beschouwen als een fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

3.2. 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 Ermeco aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan Ermeco worden verstrekt.

3.3. Ermeco heeft het recht de Diensten (tijdelijk) niet of beperkt te leveren als Opdrachtgever ter zake van de overeenkomst een verplichting tegenover Ermeco niet nakomt dan wel in strijd handelt met deze algemene voorwaarden.

3.4. Ermeco 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.

Ontwikkeling van werken

4.1. 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 Ermeco, tenzij anders overeengekomen, het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden bij de ontwikkeling, configuratie of aanpassing van de Werken.

4.2. Het is Ermeco toegestaan gebruik te maken van open source software waarvan de rechten bij derden liggen. Dit betekent onder meer dat Ermeco open source software mag leveren aan Opdrachtgever en open source software mag verwerken in Werken die Ermeco maakt of aanpast in het kader van een Dienst. In deze gevallen is Opdrachtgever gehouden aan alle van toepassing zijnde licentievoorwaarden.

Verkoop van apparatuur en hardware

5.1. Op de geleverde apparatuur en hardware gelden de garantiebepalingen van de betreffende Fabrikant dan wel Importeur. Deze garantiebepalingen worden meegeleverd tijdens de levering. Bovendien zal Ermeco garantietermijnen vermelden in haar offerte. Ermeco zal op verzoek bemiddelen bij eventuele aanspraken, maar is niet aansprakelijk indien de fabrikant of importeur weigert tot herstel of vervanging over te gaan dan wel daar kosten voor rekent.

Bepalingen over onderhoud

6.1. Onder regulier onderhoud wordt verstaan het uitvoeren van updates en patches aan servers en infrastructuur. Overig onderhoud waaronder redactioneel onderhoud, onderhoud van content, uitvoeren van updates of bugfixes zijn uitgesloten, tenzij anders overeengekomen.

6.2. Ermeco zal zich inspannen het onderhoud zo goed mogelijk uit te voeren, maar is daarbij afhankelijk van haar leverancier(s) en derden voor updates, foutherstel software ('patches') of reserve-onderdelen. Ermeco 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.

6.3. Bij nieuwe functionaliteit of wijzigingen die het functioneren van de software wezenlijk kunnen veranderen zal Ermeco voor zover als mogelijk vooraf overleg voeren met Opdrachtgever.

6.4. Ermeco zal zich inspannen om door Opdrachtgever verzochte veranderingen toe te voegen aan de software. Ermeco 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.

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

6.6. Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan door Ermeco geleverde resultaten wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.

Bepalingen over remote support

7.1. Ondersteuning op afstand wordt op basis van fair-use geleverd per telefoon, e-mail of andere gezamenlijk af te spreken kanalen. De kosten van aanvullende support worden berekend aan geldend uurtarief, of dienen te worden overeengekomen in een Service Level Agreement (S.L.A.).

7.2. Ermeco 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.

7.3. Indien blijkt dat ondersteuning op afstand niet tot een bevredigende oplossing leidt of niet haalbaar is gezien de aard van het probleem, dan zal Ermeco voorstellen om een van haar servicepartners in te schakelen voor het leveren van support op locatie.

Oplevering en aanvaarding

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

8.2. Opdrachtgever dient vervolgens binnen vijf werkdagen na oplevering het opgeleverde te evalueren en te keuren. Indien Opdrachtgever niet binnen deze periode reageert, wordt het opgeleverde geacht te zijn aanvaard.

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

8.4. Indien Opdrachtgever het opgeleverde geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal Ermeco zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan Ermeco doen door het resultaat te reviseren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden niet opgaat. Opdrachtgever heeft vervolgens wederom vijf werkdagen om de revisie of motivatie goed of af te keuren.

8.5. Indien Opdrachtgever na de eerste revisie of motivatie het opgeleverde geheel of gedeeltelijk heeft afgekeurd zal er naar oordeel van Ermeco een redelijk aantal revisierondes volgen.

8.6. Indien een partij aangeeft verdere revisies niet (meer) zinvol te achten, worden beide partijen gerechtigd de overeenkomst op te zeggen voor de betreffende Dienst. In dat geval zal Opdrachtgever de daadwerkelijk door Ermeco gemaakte uren vergoeden, met als maximum het voor het afgekeurde geoffreerde bedrag.

8.7. Na aanvaarding van het opgeleverde vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in het opgeleverde, tenzij Ermeco het gebrek kende of had moeten kennen ten tijde van aanvaarding.

Rechten van intellectuele eigendom

9.1. Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berust uitsluitend bij Ermeco of diens licentiegevers. Uitsluitend indien expliciet in de offerte vermeld of apart expliciet overeengekomen kunnen rechten overgedragen worden aan Opdrachtgever.

9.2. Deze rechten worden uitsluitend verleend aan de Opdrachtgever, onder de voorwaarde dat de Opdrachtgever de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig heeft betaald.

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

9.4. Opdrachtgever is niet gerechtigd wijzigingen in Werken aan te brengen die zij in gebruiksrecht krijgt.

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

9.6. Alle aan de Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van Ermeco, totdat alle bedragen die de Opdrachtgever verschuldigd is voor de geleverde of te leveren zaken of werkzaamheden, volledig aan Ermeco zijn voldaan.

Prijzen en betaling

10.1. Voor alle werkzaamheden en leveringen gelden de prijzen en betalingswijze zoals in de offerte zijn vastgelegd. Maandabonnementen en repeterende licentiekosten worden in principe per kwartaal gefactureerd, tenzij anders wordt overeengekomen. Ad hoc werkzaamheden worden maandelijks gefactureerd

op basis van de daadwerkelijk gemaakte uren. Voor werkzaamheden buiten kantoortijden kan Ermeco een toeslag bedingen van maximaal 200% van het normale tarief.

10.2. Ermeco zal voor de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen een factuur per email verzenden. Indien gewenst en wanneer de Opdrachtgever dit kenbaar maakt aan Ermeco kan de factuur tegen betaling per post verzonden worden. Het is ook mogelijk om de facturen te betalen middels Automatische incasso of via Ideal, op elke digitale factuur is hiervoor een extra link toegevoegd.

10.3. De betalingstermijn van facturen is veertien dagen na de datum van de factuur. Daarna wordt eenmaal een herinnering gestuurd met een betaaltermijn van een week, Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt, is hij na het verstrijken van deze periode van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan is over het openstaande factuurbedrag de wettelijke rente verschuldigd.

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

10.5. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtigde als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.

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

Geheimhouding

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

11.2. Ermeco zal geen kennis nemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de hardware of software waarop de Diensten betrekking hebben, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de overeenkomst of Dienstverlener daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Dienstverlener zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

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

Aansprakelijkheid

12.1. De totale aansprakelijkheid van Ermeco wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW).

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

12.3. 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 uitvoer- belemmeringen en in het geval dat Ermeco door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet van Ermeco kan worden gevegd, 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.

Duur en opzegging

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

13.2. Voor overeenkomsten inzake levering van doorlopende diensten, zoals software licenties, hosting en VoIP telefonie gelden looptijden van één maand, voor domeinnamen en SSL certificaten geldt een looptijd van één jaar, tenzij anders overeengekomen. Voor alle overeenkomsten geldt een opzegtermijn van minimaal één maand vóór de aflooptdatum. Reeds vooruitbetaalde termijnen worden niet gerestitueerd.

13.3. Na opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is Ermeco gerechtigd om per direct na de datum waarop de overeenkomst afloopt alle ten behoeve van Opdrachtgever bij hemzelf opgeslagen

gegevens te verwijderen. Ermeco is niet verplicht in dat geval Opdrachtgever een kopie van deze gegevens te verschaffen.

13.4. 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.

13.5. Ermeco heeft het recht om de overeenkomst te ontbinden en de website en content van de servers te verwijderen, bij het gebruik of opslag van ongepast of aanstootgevend materiaal of ander oneigenlijk gebruik, zoals hacks, spam, e.d.

Wijzigingen in overeenkomst

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

14.2. Indien de overeenkomst een duurovereenkomst is, is Ermeco echter eens per kalenderjaar gerechtigd deze algemene voorwaarden en tarieven 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.

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

14.4. Ermeco 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.

Risico

15.1. Het risico van verlies of beschadiging van de zaken, die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op de Opdrachtgever over op het moment, waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van de Opdrachtgever of van een door de Opdrachtgever gebruikte hulppersoon zijn gebracht.

Slotbepalingen

16.1. 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 Ermeco gevestigd is.

16.2. 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.

16.3. Onder “schriftelijk” valt in deze voorwaarden ook e-mail en digitale berichten, 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.

16.4. De door Ermeco ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

16.5. Iedere partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande toestemming van de andere partij.

Verwerkersovereenkomst en Privacyverklaring - AVG / GDPR

17.1. De Verwerkersovereenkomst maakt integraal onderdeel uit van de overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Ermeco. Deze verwerkersovereenkomst is bijgevoegd als bijlage bij deze algemene voorwaarden.

17.2. De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is een Europese regelgeving en vervangt per 25 mei 2018 de Wet bescherming persoonsgegevens. Ermeco hanteert een afzonderlijke privacyverklaring die is bijgevoegd als bijlage bij deze algemene voorwaarden.

Bijlagen

- Bijlage 1: Verwerkersovereenkomst
- Bijlage 2: Privacyverklaring