

# Algemene voorwaarden

Versie 1.2 december 2023



## 1 Definities

1.1 Opdrachtgever: de organisatie aan wie GEURTSSEN TECHNOLOGIES een Offerte uitbrengt en/of met wie GEURTSSEN TECHNOLOGIES een Overeenkomst sluit.

1.2 GEURTSSEN TECHNOLOGIES: Geurtsen Technologies, gevestigd te Ouderkerk aan de Amstel aan de Overweg 63 en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 34349242.

1.3 Diensten: de door GEURTSSEN TECHNOLOGIES ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten en in de Overeenkomst beschreven diensten en/of werkzaamheden.

1.4 Kantoortijden: de in de Overeenkomst opgenomen normale werktijden van GEURTSSEN TECHNOLOGIES; indien deze niet in de Overeenkomst zijn opgenomen gelden de volgende tijden: maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.30 uur Nederlandse tijd, met uitzondering van algemeen erkende Nederlandse feestdagen.

1.5 Offerte: het schriftelijke voorstel van GEURTSSEN TECHNOLOGIES aan Opdrachtgever met daarin een beschrijving van de door GEURTSSEN TECHNOLOGIES ten behoeve van Opdrachtgever te verzorgen Diensten en/of Hardware en de daarvoor te betalen vergoeding.

1.6 Overeenkomst: de schriftelijke overeenkomst tussen GEURTSSEN TECHNOLOGIES en Opdrachtgever op grond waarvan GEURTSSEN TECHNOLOGIES Diensten verricht voor Opdrachtgever en waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.

1.7 Vertrouwelijke Informatie: alle door de andere partij verstrekte informatie met betrekking tot haar organisatie, zaken, personeel, (potentiële) klanten, leveranciers, interne processen, strategieën, ontwerpen, producten, productiemethoden, systemen en/of overige informatie die als vertrouwelijk is aangemerkt.

1.8 Configuratie Item (CI); elke component die gemanaged moet worden om een IT-service te kunnen leveren. Informatie over elke CI is geregistreerd in een configuratierecord binnen het configuratiemanagementsysteem en wordt onderhouden gedurende zijn levenscyclus door configuratiemanagement. CI's zijn bijvoorbeeld ITservices, hardware, software, gebouwen, mensen, en formele documentatie zoals procesdocumentatie en SLA's.

1.9 Incident of Support: ongeplande onderbreking of kwaliteitsvermindering van een IT service. Storing van een CI die nog geen impact op de service heeft is ook een incident. Bijvoorbeeld een storing van één disk van een mirror set.

1.10 Change of Wijziging: de toevoeging, verandering of verwijdering van alles dat een effect kan hebben op ITservices. Een Change is altijd een geplande actie.

1.11 Thuiswerker of Thuiswerkplek: een medewerker die op zijn vaste thuisadres met een eigen apparaat (bijvoorbeeld een PC), gebruik maakt van de IT services van Opdrachtgever

1.12 Telewerker of Telewerkplek: een medewerker die op een andere locatie dan een van de vastgelegde vestigingen of Thuiswerkplekken, gebruik maakt van de IT services van Opdrachtgever, met een laptop (of een ander apparaat) ter beschikking gesteld door Opdrachtgever.

1.13 Upgrade: een upgrade is een softwarepakket dat een geïnstalleerde versie van een product vervangt door een nieuwere versie van dit product. Meestal te herkennen aan het feit dat het versienummer een heel nummer verhoogd wordt, bijvoorbeeld van 1.3 naar 2.0

1.14 Update: een update wordt meestal uitgebracht om ontoelaatbare tekortkomingen, zoals bugs of beveiligingsrisico's te herstellen of om een klein deel van het programma te wijzigen. Meestal te herkennen aan het feit dat het tweede getal in het versienummer verhoogd wordt, bijvoorbeeld van 1.3 naar 1.4

1.15 Support op Locatie: werkzaamheden die door GEURTSSEN TECHNOLOGIES worden uitgevoerd op een locatie van Opdrachtgever.

1.16 Remote Support: GEURTSSEN TECHNOLOGIES logt op afstand in op een van de systemen van Opdrachtgever.

1.17 Time to Plan: onder Time to Plan wordt verstaan de tijd die verstrijkt tussen het tijdstip dat de Wijziging bij GEURTSSEN TECHNOLOGIES is gemeld conform de juiste procedure en het tijdstip waarop GEURTSSEN TECHNOLOGIES contact opneemt met Opdrachtgever om de planning voor de uitvoer van de Wijziging door te geven.

1.18 Time to Act: onder Time to Act wordt verstaan de tijd die verstrijkt tussen het tijdstip dat het Incident bij GEURTSSEN TECHNOLOGIES is gemeld conform de juiste procedure en het tijdstip waarop GEURTSSEN TECHNOLOGIES begint met de oplossing van het probleem.

## 2 Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de Offerte en de totstandkoming, de inhoud en de nakoming van de Overeenkomst.

2.2 In geval van strijd tussen de Offerte en/of de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden, prevaleert steeds de Offerte en/of de Overeenkomst. In geval van strijd tussen de Offerte en de Overeenkomst, prevaleert steeds de Overeenkomst.

2.3 Inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing op de Offerte en/of de Overeenkomst.

### 3 Totstandkoming Overeenkomst

3.1 De Overeenkomst komt tot stand door:

- a. de ondertekening van de Offerte door Opdrachtgever gedurende de geldigheidstermijn van de Offerte;
- b. de ondertekening door GEURTSSEN TECHNOLOGIES en Opdrachtgever van een document waarin in ieder geval de door GEURTSSEN TECHNOLOGIES ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten Diensten en de daarvoor door Opdrachtgever aan GEURTSSEN TECHNOLOGIES verschuldigde vergoeding zijn opgenomen.

### 4 Aard en uitvoering van de Diensten

4.1 GEURTSSEN TECHNOLOGIES voert de overeengekomen Diensten naar beste inzicht en vermogen uit. GEURTSSEN TECHNOLOGIES voert de Diensten uit op basis van een inspanningsverbintenis tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

4.2 De leiding en supervisie over de te verlenen Diensten berust bij GEURTSSEN TECHNOLOGIES en GEURTSSEN TECHNOLOGIES behoudt zich het recht voor de Diensten te verlenen op de door haar meest geschikt geachte wijze.

4.3 GEURTSSEN TECHNOLOGIES zal te allen tijde gerechtigd zijn de medewerkers of extern ingehuurde professionals die zij inzet bij het uitvoeren van de Diensten te vervangen door andere medewerkers of externe gehuurde professionals met gelijkwaardige kwalificaties op het gebied van onderwijs, competenties en ervaring.

4.4 GEURTSSEN TECHNOLOGIES behoudt zich het recht voor de uitvoering van de Diensten geheel of gedeeltelijk op te schorten gedurende de tijd dat Opdrachtgever niet aan zijn betalingsverplichtingen uit de Overeenkomst voldoet.

### 5 Financiële bepalingen

5.1 GEURTSSEN TECHNOLOGIES behoudt zich het recht voor de tarieven voor de Diensten één (1) maal per jaar met ingang van 1 januari te verhogen. Indien de prijsverhoging niet is gebaseerd op de door het Centraal Bureau voor de Statistiek gepubliceerde Consumentenprijsindex (CPI) of Dienstenprijsindex (DPI), heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst binnen drie (3) weken nadat de prijsverhoging is doorgevoerd schriftelijk te beëindigen.

5.2 De standaard betalingstermijn is veertien (14) dagen na factuurdatum. Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is Opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd. Indien Opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan leverancier de inning van vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en redelijke buitengerechtelijke kosten die worden gemaakt ten behoeve van de inning van de vordering.

5.3 Voor zover dat in de Overeenkomst is overeengekomen, vindt betaling van de onder de Overeenkomst verschuldigde vergoeding plaats op de bankrekening van GEURTSSEN TECHNOLOGIES.

5.4 Bedragen die door Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst zijn verschuldigd aan GEURTSSEN TECHNOLOGIES mogen onder geen enkele voorwaarde worden opgeschort of worden gecompenseerd door Opdrachtgever met bedragen die GEURTSSEN TECHNOLOGIES verschuldigd is aan Opdrachtgever.

5.5 Alle in de Offerte, Overeenkomst en deze algemene voorwaarden genoemde bedragen zijn in euro's en exclusief omzetbelasting en andere van overheidswege opgelegde heffingen.

5.7 Offertes hebben een geldigheidsduur zoals aangegeven op de Offerte. GEURTSSEN TECHNOLOGIES heeft het recht om op ieder moment een offerte ongeldig te verklaren.

5.6 Voor werkzaamheden die door GEURTSSEN TECHNOLOGIES worden uitgevoerd geldt dat deze op basis van het werkelijk aantal bestede eenheden van één kwartier wordt gefactureerd.

## 6 Meerwerk

6.1 GEURTSSEN TECHNOLOGIES is niet verplicht te voldoen aan een verzoek van Opdrachtgever om werkzaamheden te verrichten, die buiten de inhoud of scope van de overeengekomen Diensten vallen.

6.2 Wanneer GEURTSSEN TECHNOLOGIES op verzoek of met voorafgaande toestemming van Opdrachtgever werkzaamheden verricht zoals bedoeld in artikel 6.1, worden deze werkzaamheden in rekening gebracht tegen de dan gebruikelijke tarieven van GEURTSSEN TECHNOLOGIES.

## 7 Levering, overgang van risico en eigendomsvoorbehoud

7.1 Alle door GEURTSSEN TECHNOLOGIES genoemde of in de Overeenkomst opgenomen levertermijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst bekend zijn aan GEURTSSEN TECHNOLOGIES.

GEURTSSEN TECHNOLOGIES zal zich naar beste vermogen ervoor inspannen overeengekomen levertermijnen in acht te nemen.

Overeengekomen levertermijnen vormen echter geen fatale termijn. Bij overschrijding van een levertermijn zal GEURTSSEN TECHNOLOGIES Opdrachtgever hier onverwijld schriftelijk over informeren en partijen zullen op dat moment een nieuwe levertermijn overeenkomen.

7.2 Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van onder de Overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde zaken gaat over op Opdrachtgever op het moment dat Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen derde de feitelijke beschikkingsmacht over deze zaken krijgt.

7.3 Alle aan Opdrachtgever onder de Overeenkomst geleverde zaken of overgedragen rechten blijven eigendom van GEURTSSEN TECHNOLOGIES totdat Opdrachtgever aan zijn volledige verplichtingen uit de Overeenkomst heeft voldaan.

## 8 Verplichtingen GEURTSSEN TECHNOLOGIES

8.1 GEURTSSEN TECHNOLOGIES draagt er zorg voor dat zij op grondige wijze kennisneemt van de eisen die Opdrachtgever heeft ten aanzien van de door GEURTSSEN TECHNOLOGIES te verlenen Diensten.

8.2 GEURTSSEN TECHNOLOGIES zal de Diensten verlenen met inachtneming van de met opdrachtgever schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken, afspraken en/of procedures.

8.3 GEURTSSEN TECHNOLOGIES draagt er zorg voor dat zijn medewerkers of extern ingehuurde professionals die op locatie van Opdrachtgever Diensten verlenen zich houden aan de binnen de organisatie van Opdrachtgever geldende en schriftelijk door Opdrachtgever kenbaar gemaakte huis- en beveiligingsregels.

## 9 Verplichtingen van Opdrachtgever

9.1 Opdrachtgever draagt zorg voor de in de Overeenkomst opgenomen randvoorwaarden die nodig zijn voor de uitvoering van de Diensten door GEURTSSEN TECHNOLOGIES.

9.2 Opdrachtgever verstrekt tijdig en kosteloos aan GEURTSSEN TECHNOLOGIES alle informatie die redelijkerwijs nodig is voor het verlenen van de Diensten. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de aan GEURTSSEN TECHNOLOGIES verstrekte informatie en draagt het risico voor onjuistheden, onvolledigheden en inconsistentie in deze informatie.

9.3 Voor zover de Diensten op locatie van Opdrachtgever worden uitgevoerd, stelt Opdrachtgever tijdig en kosteloos aan GEURTSSEN TECHNOLOGIES de nodige kantoorruimte en (computer)faciliteiten ter beschikking die redelijkerwijs nodig zijn voor het verlenen van de Diensten.

9.4 GEURTSSEN TECHNOLOGIES behoudt zich het recht voor de uitvoering van de Diensten geheel of gedeeltelijk op te schorten gedurende de tijd dat Opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen uit dit artikel voldoet.

## 10 Garanties

10.1 GEURTSSEN TECHNOLOGIES garandeert dat:

- a. de Diensten worden uitgevoerd met inachtneming van de projectorganisatie, methoden, technieken, procedures en andere afspraken die overeengekomen zijn in de Overeenkomst;
- b. de Diensten op een professionele manier worden uitgevoerd;
- c. de medewerkers of extern ingehuurde professionals die de Diensten uitvoeren beschikken over de daarvoor redelijkerwijs benodigde en/of in de Overeenkomst overeengekomen kwalificaties op het gebied van onderwijs, competenties en ervaring.

## 11 Beëindiging van en gevolgen einde van de Overeenkomst

11.1 De Overeenkomst kan tussentijds geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang schriftelijk worden ontbonden, zonder dat de ontbindende partij tot enige schadevergoeding gehouden is en onverminderd alle overige aan de ontbindende partij toekomende rechten, in geval van:

- a. een toerekenbare tekortkoming van de andere partij in de nakoming van de Overeenkomst; indien nakoming door de andere partij niet blijvend onmogelijk is, bestaat de bevoegdheid tot ontbinding op deze grond slechts indien de tekortkoming voortduurt nadat de in de ingebrekestelling van de ontbindende partij opgenomen redelijke termijn voor nakoming is verstreken;
- b. (voorlopige) surseance van betaling van de andere partij;
- c. faillissement of aanvraag daarvan van de andere partij;
- d. liquidatie, ontbinding of beëindiging van het bedrijf van de andere partij om een andere reden dan reconstructie of fusie;
- e. overmacht van de andere partij die al meer dan drie (3) maanden heeft geduurd.

11.2 Bij beëindiging van de Overeenkomst:

- a. zal Opdrachtgever onverwijld aan GEURTSSEN TECHNOLOGIES alle nog tot aan de einddatum van de Overeenkomst verschuldigde bedragen betalen;
- b. zullen GEURTSSEN TECHNOLOGIES en Opdrachtgever alle kopieën van de door de andere partij geleverde Vertrouwelijke Informatie retourneren of vernietigen.

11.3 Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na het einde van de Overeenkomst voort te duren, blijven na het einde daarvan van kracht.

## 12 Bescherming van Vertrouwelijke Informatie

12.1 Elke partij zal de Vertrouwelijke Informatie van de andere partij met redelijke zorg beschermen tegen ongeautoriseerde verspreiding.

12.2 Geen van beide partijen zal (schriftelijk of mondeling, direct of indirect, door actie of verzuim) aan derden de Vertrouwelijke Informatie van de andere partij onthullen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, tenzij wettelijk verplicht tot een dergelijke onthulling.

12.3 Geen van beide partijen zal de Vertrouwelijke Informatie van de andere partij gebruiken voor andere doeleinden dan het uitvoeren van de Overeenkomst.

12.4 GEURTSSEN TECHNOLOGIES zal de naam van Opdrachtgever niet zonder schriftelijke toestemming gebruiken voor publiciteits- of referentiedoeleinden.

## 13 Aansprakelijkheid en vrijwaring

13.1 De aansprakelijkheid van GEURTSSEN TECHNOLOGIES voor indirecte schade, inclusief maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, verloren besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever en verlies van of beschadiging aan gegevensbestanden, is te allen tijde uitgesloten.

13.2 De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid van GEURTSSEN TECHNOLOGIES gelden mede ten gunste van alle derden waarvan GEURTSSEN TECHNOLOGIES zich bij de uitvoering van deze Overeenkomst.

13.3 Opdrachtgever vrijwaart GEURTSSEN TECHNOLOGIES voor alle aanspraken of beschuldigingen van derden jegens GEURTSSEN TECHNOLOGIES die verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst. Deze vrijwaring is niet van toepassing voor zover sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van GEURTSSEN TECHNOLOGIES of haar medewerkers.

## 14 Overmacht

14.1 GEURTSSEN TECHNOLOGIES is niet gehouden enige verplichting uit de Overeenkomst na te komen, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan:

- a. overmacht van toeleveranciers van GEURTSSEN TECHNOLOGIES;
- b. het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan GEURTSSEN TECHNOLOGIES zijn voorgeschreven;
- c. gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan GEURTSSEN TECHNOLOGIES is voorgeschreven;
- d. brand, bliksem, diefstal of een andere situatie die invloed hebben op de bedrijfsvoering van het gehele bedrijf van Opdrachtgever.

## 15 Overdracht van rechten en plichten en onder aanneming

15.1 Opdrachtgever mag geen van zijn rechten of plichten uit de Overeenkomst overdragen aan een derde, al dan niet door middel van verkoop van activa, fusie of consolidatie, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van GEURTSSEN TECHNOLOGIES. GEURTSSEN TECHNOLOGIES zal deze toestemming niet op onredelijke gronden weigeren.

15.2 GEURTSSEN TECHNOLOGIES behoudt zich het recht voor derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst en/of de rechten en plichten uit de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde.

## 16 Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

16.1 Deze algemene voorwaarden en de Overeenkomst worden beheerst door Nederlands recht.

16.2 GEURTSSEN TECHNOLOGIES en Opdrachtgever zullen geschillen gerelateerd aan deze algemene voorwaarden, de Offerte of de Overeenkomst, proberen in der minne te schikken door onderling overleg. Indien het geschil hiermee niet opgelost wordt, zal het worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag. Deze bepaling laat onverlet het recht van GEURTSSEN TECHNOLOGIES en Opdrachtgever om een kort geding procedure aanhangig te maken bij de bevoegde voorzieningenrechter.

## 17 Overig

17.1 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden of de Overeenkomst zijn slechts geldig indien zij schriftelijk tussen GEURTSSEN TECHNOLOGIES en Opdrachtgever zijn overeengekomen en ondertekend door een rechtsgeldige vertegenwoordiger van beide partijen.

17.2 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden in enige mate ongeldig, onrechtmatig of niet uitvoerbaar is, blijven de overige bepalingen in deze algemene voorwaarden van kracht.

17.3 Geen enkel uitstel of onvermogen van een partij om de naleving van de bepalingen van deze algemene voorwaarden of de Overeenkomst af te dwingen, zal worden uitgelegd als een verklaring van afstand van enig recht onder deze algemene voorwaarden of de Overeenkomst. Een dergelijke verklaring van afstand is uitsluitend geldig indien zij schriftelijk wordt gedaan en wordt ondertekend door en rechtsgeldige vertegenwoordiger van de partij die van de verklaring van afstand doet.

17.4 De onderlinge relatie van GEURTSSEN TECHNOLOGIES en Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst is die van onafhankelijke contractanten. Geen van beide heeft de bevoegdheid om de ander te binden of om namens de ander, uitdrukkelijk of impliciet, enige verplichting of verantwoordelijkheid aan te nemen of te creëren, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van die ander.