

A. Algemene Bepalingen

1. Dienstverlenings voorwaarden

1.1 Voorwaarden geldend voor dienstverlening van MASS B.V.

Onderstaande beschrijving van voorwaarden voor:

- algemene levering
- garantie
- service, support en beheer
- detachering voor dienstverlening van MASS B.V.

1.2 Algemene voorwaarden: Definities

1.2.1 Opdrachtnemer

MASS B.V. degene die deze Algemene Voorwaarden van toepassing verklaart op enige rechtsbetrekking met een Opdrachtgever, waaronder zowel begrepen MASS B.V., gevestigd te Bodegraven, als elk van haar dochter- of zustervennootschappen of daaraan anderszins gelieerde ondernemingen.

1.2.2 Opdrachtgever

Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die met MASS B.V. een overeenkomst sluit of wenst te sluiten, dan wel opdracht geeft, gericht op door MASS B.V. te verlenen diensten en/of leveranties, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtverkrijgende(n) en erfgenamen, ook indien de opdracht betrekking heeft op door MASS B.V. tussen een derde en Opdrachtgever overeengekomen garantievoorwaarden te verrichten werkzaamheden.

1.2.3 Algemeen Deel

Algemeen deel: onderdeel van deze voorwaarden dat, behoudens uitdrukkelijke schriftelijke uitsluiting, in geval van toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden altijd van toepassing is.

1.2.4 Garantie voorwaarden

Garantie voorwaarden: onderdeel van deze voorwaarden dat, behoudens nadrukkelijke schriftelijke uitsluiting in de overeenkomst en behoudens in geval van detachering, altijd van toepassing is.

1.2.5 Service-, support en beheervoorwaarden

Service-, support en beheervoorwaarden: onderdeel van deze voorwaarden dat, onverlet de mogelijkheid dat dit gedeelte uitdrukkelijk toepasselijk wordt verklaard, betrekking heeft op en toepasselijk is in geval van serviceovereenkomsten en overige gevallen waarin door MASS B.V. diensten worden verleend.

1.2.6 Vervangende apparatuur

Vervangende Apparatuur: Apparatuur met gelijke of vrijwel gelijke performance, die door MASS B.V. tijdelijk of langdurig wordt ingezet, indien zij niet in staat is, ongeacht de reden, om de Apparatuur van de Opdrachtgever binnen de afgesproken maximale reparatietijd hardware matig operationeel te krijgen.

1.2.7 Responsetijd

Responsetijd: De tijd tussen het melden plus registreren van een storing en het aanvangen van het verhelpen van deze storing door een ter zake kundige engineer.

1.2.8 Software Mutatie

Software mutatie: Het op afstand muteren van software instellingen zijnde: het wijzigen van toestelinstellingen, het veranderen van de “beveiligingsklasse” per toestel of groep, het veranderen van de faciliteiten per toestel of toestelgroep.

1.2.9 Detacheringsvoorwaarden

Detacheringsvoorwaarden: onderdeel van deze voorwaarden met betrekking tot detacheringsovereenkomsten en overige overeenkomsten waarbij (de werkkraft van) personen ter uitvoering van opdrachten van Opdrachtgever door MASS B.V. aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.

2. Aanbieding, overeenkomst en werkingssfeer

2.1 Algemeen

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij MASS B.V. zaken en/of diensten van welke aard dan ook aan Opdrachtgever levert, ook indien deze goederen of diensten niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven.

2.2 Afwijkingen

Van deze voorwaarden kan slechts worden afgeweken indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk met MASS B.V. is overeengekomen. Een dergelijke afwijking geldt slechts voor die bepaalde overeenkomst c.q. opdracht waaromtrent deze is overeengekomen.

Algemene en/of specifieke voorwaarden van Opdrachtgever zijn nimmer van toepassing, tenzij en voor zover vooraf schriftelijk anders is overeengekomen.

2.3 Wijzigingen

Alle aanbiedingen van MASS B.V. zijn vrijblijvend, tenzij in de schriftelijke aanbieding een geldigheidsduur is vermeld. Tenzij een geldigheidsduur is vermeld, zijn orders, overeenkomsten en afspraken voor MASS B.V. eerst bindend, indien en voor zover zij door haar schriftelijk aan de Opdrachtgever zijn bevestigd. Wijzigingen en aanvullingen in een overeenkomst en afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zullen slechts van kracht zijn indien zij, schriftelijk en door beide partijen ondertekend, tussen Opdrachtgever en MASS B.V. zijn overeengekomen.

2.4 Mondelinge toezeggingen

Mondelinge toezeggingen of afspraken gaan slechts deel van een overeenkomst uitmaken, nadat zij door MASS B.V. schriftelijk zijn bevestigd.

2.5 Diensten van derde

MASS B.V. is gerechtigd ten behoeve van nakoming van haar verplichtingen uit een binnen de werkingssfeer van deze voorwaarden vallende overeenkomst, gebruik te maken van de diensten van derden.

2.6 Toepassing

Deze voorwaarden zijn gelijkelijk als voor MASS B.V. van overeenkomstige toepassing voor alle (rechts)personen, waarvan MASS B.V. in een rechtsverhouding met Opdrachtgever gebruik maakt.

2.7 Werkingssfeer

Werknemers van MASS B.V. of hulppersonen waarvan MASS B.V. zich bij de uitvoering van een binnen de werkingssfeer van deze voorwaarden vallende overeenkomst tussen partijen bedient, kunnen zich jegens Opdrachtgever beroepen op alle aan die overeenkomst te ontleen verweermiddelen, als waren zij zelf bij die overeenkomst partij.

2.8 Rechten overdracht

Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van MASS B.V. is het Opdrachtgever niet toegestaan, uit een door deze voorwaarden beheerste overeenkomst met MASS B.V. voortvloeiende rechten aan derden over te dragen.

2.9 Bevoegdheden

Medewerkers van MASS B.V. zijn slechts na uitdrukkelijke machtiging van de directie van MASS B.V. bevoegd deze onderneming te binden.

2.10 Geldigheid

Voorwaarden geldend voor dienstverlening van MASS B.V. 01-12-2008

2.11 Overdracht

MASS B.V. is te allen tijde gerechtigd, zonder voorafgaande kennisgeving aan Opdrachtgever, haar uit hoofde van enige overeenkomst voortvloeiende rechten of verplichtingen, over te dragen aan derden, zonder toestemming van opdrachtgever. Derden, niet zijnde Opdrachtgever, kunnen aan deze Algemene Voorwaarden geen rechten jegens MASS B.V. ontleen, ook niet in die gevallen dat de door MASS B.V. te leveren diensten of zaken uiteindelijk een derde tot voordeel strekken of deze hierbij anderszins belang heeft, tenzij tussen MASS B.V. en Opdrachtgever uitdrukkelijk schriftelijk anders wordt overeengekomen.

3. Levering

3.1 Levertermijn

Indien MASS B.V. in aanbiedingen, op orderbevestigingen en/of in overeenkomsten leveringstermijnen heeft aangegeven, zullen deze zoveel mogelijk in acht genomen

worden, in die zin, dat MASS B.V. zich steeds zal inspannen tijdig te leveren; de enkele overschrijding van een (genoemde) leveringstermijn brengt MASS B.V. niet in verzuim.

3.2 Levertijd

De levertijd gaat in op het moment dat MASS B.V., zo nodig op verzoek, beschikt over alle zaken, informatie en/of faciliteiten, welke Opdrachtgever dient te verstrekken en een eventueel tussen partijen overeengekomen vooruitbetaling door MASS B.V. is ontvangen of zekerheid ten aanzien van betaling ten behoeve van MASS B.V. is gesteld.

3.3 Levertijd overschrijding

Bij (mogelijke) overschrijding van de door MASS B.V. (schriftelijk) aangegeven leveringstermijnen, zal deze zo spoedig mogelijk met Opdrachtgever in overleg treden. Overschrijding van deze termijnen geeft Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding of opschorting van enige uit de overeenkomst voortvloeiende verplichting.

3.4 Ontbinding

Indien Opdrachtgever MASS B.V. tijdens het in het vorige lid bedoelde overleg een redelijke termijn stelt, waarbinnen MASS B.V. alsnog deugdelijk dient te presteren, dan wel met een redelijk alternatief dient te komen, is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien deze termijn door MASS B.V. overschreden wordt. Onverminderd het beroep op overmacht, wordt de leveringstermijn automatisch verlengd indien en naar gelang de omstandigheden waaronder de levering/uitvoering naar verwachting zou geschieden wijziging ondergaan. Hieronder valt tevens de situatie waarin Opdrachtgever niet tijdig een overeengekomen verplichting, zoals bijvoorbeeld het beschikbaar stellen van overeengekomen faciliteiten, nakomt, alsmede vertraging in levertijden(en) door toeleveranciers van MASS B.V.

4. Reclames

4.1 Goederenontvangst

Opdrachtgever is verplicht terstond na voltooiing van de door MASS B.V. verrichtte werkzaamheden en/of aflevering van zaken en/of ontvangst van facturen, een en ander grondig te inspecteren.

4.2 Inspectie

Gebreken en/of manco's die Opdrachtgever bij inspectie als bedoeld in het vorige lid heeft ontdekt of had behoren te ontdekken, dienen bij de ondertekening van het Protocol van Oplevering van MASS B.V. (hierna: "het Protocol"), althans binnen 24 uur na de ondertekening van het Protocol schriftelijk aan MASS B.V. te worden vermeld onder opgave van de aard van de gebreken en/of manco's.

4.3 Gebreken melding

Gebreken en/of manco's die Opdrachtgever niet bij inspectie had kunnen ontdekken dienen binnen 10 dagen na ontdekking schriftelijk aan MASS B.V. te worden medegedeeld onder opgave van de aard van de gebreken en/of manco's, met dien verstande dat iedere aansprakelijkheid vervalt voor gebreken en/of manco's die niet binnen 10 dagen nadat deze zijn ontdekt schriftelijk aan MASS B.V. zijn gemeld of zich openbaren na het verstrijken van 6 maanden na het ondertekenen van het Protocol.

4.4 Restpunten

Door middel van ondertekening van het Protocol erkent Opdrachtgever dat overeengekomen leveringen en/of werkzaamheden door MASS B.V. naar behoren zijn verricht en derhalve volledig factureerbaar zijn conform de door Opdrachtgever en MASS B.V. overeengekomen prijzen en tarieven. Bij de ondertekening van het Protocol kunnen Opdrachtgever en MASS B.V. overeenkomen dat restpunten binnen een redelijke termijn zullen worden opgelost. Deze kunnen echter niet leiden tot uitstel van betaling door Opdrachtgever.

4.5 Vervallen recht van reclame

Het recht van reclame vervalt indien de geleverde zaken geheel of gedeeltelijk zijn bewerkt, gewijzigd of doorgeleverd.

4.6 Behandeling klacht

Het in behandeling nemen van een reclame wil niet zeggen dat daarmee erkend wordt dat deze klachten tijdig en/of terecht zijn ingediend.

4.7 Klacht afhandeling

Bij gegrondbevinding van een reclame zal MASS B.V. de fouten, gebreken, manco's of klachten verhelpen; MASS B.V. is niet verplicht tot een verdere kosten- of schadevergoeding.

5. Prijs, betaling en tarieven

5.1 Prijs

Prijzen vermeld in aanbiedingen worden geacht slechts te gelden als vrijblijvende prijsindicatie, tenzij het tegendeel ondubbelzinnig blijkt. Tenzij nadrukkelijk anders aangegeven zijn alle in aanbiedingen, overeenkomsten en facturen vermelde prijzen exclusief BTW en eventueel andere van overheidswege op te leggen heffingen. Diensten worden gefactureerd op basis van bestede uren of tegen een vaste prijs. In het eerste geval worden reis- en eventuele overige kosten afzonderlijk in rekening gebracht.

5.2 Prijswijzigingen

Indien zich meer dan drie maanden na het aangaan der overeenkomst (kost)prijswijzigingen voordoen met betrekking tot arbeidslonen, materialen en/of

grondstoffen, voor zover deze direct betrekking hebben op de door partijen overeengekomen prestatie, is MASS B.V. gerechtigd deze na schriftelijke kennisgeving zonder verdere opslag aan afnemer van MASS B.V. door te belasten.

5.3 Betalingstermijn

Betaling dient binnen 14 dagen na factuurdatum netto en in euro's te geschieden op de door MASS B.V. aangegeven rekening, tenzij vooraf schriftelijk anders is overeengekomen.

5.4 Vooruitbetaling

MASS B.V. is te allen tijde gerechtigd gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling te vorderen en/of anderszins zekerheid ten aanzien van betaling te verkrijgen.

5.5 Betalingen

Alle betalingen moeten zonder korting en/of compensatie, schuldvergelijking of opschorting geschieden.

5.6 Betalingsverplichting

Opdrachtgever dient aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, ongeacht aanspraken welke verband houden met garantie.

5.7 Ingebrekestelling

Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal deze, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag rente verschuldigd zijn van 1,8% per maand, waarbij een gedeelte van de maand wordt gerekend voor een volle maand. Indien Opdrachtgever nalatig blijft de vordering te voldoen, dan verbeurt MASS B.V. ,zonder dat hiervoor enige ingebrekestelling nodig is, een direct opeisbare boete van € 2500,00 per maand.

Alle kosten, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke, (ook die uitgaan boven het door de rechter vastgestelde bedrag aan proceskosten), alsmede alle kosten van externe deskundigen met betrekking tot de invordering van de door Opdrachtgever verschuldigde en niet tijdig betaalde bedragen, zijn voor rekening van Opdrachtgever.

Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde renten, boetes en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeld Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

5.8 Betwisting

Indien Opdrachtgever niet binnen 7 dagen na ontvangst van de factuur schriftelijk de juistheid er van betwist, zal het in rekening gebrachte bedrag bindend zijn,

behoudens ter zake van evidente schrijf-, type- of rekenfouten en onverlet de niet-verschuldigheid in geval van een beroep op toerekenbare tekortkoming van MASS B.V.

6. Risico- en eigendomsovergang

6.1 Risico

Zaken blijven voor risico van MASS B.V. tot het moment waarop ze ingevolge een door deze voorwaarden beheerste overeenkomst tussen partijen bij Opdrachtgever of door deze gebruikte hulppersonen worden afgeleverd. Indien Opdrachtgever de zaken op het overeengekomen tijdstip niet in ontvangst neemt of kan nemen, komt het risico daarvoor vanaf dat moment bij Opdrachtgever te liggen, tenzij vooraf tussen partijen schriftelijk anders is overeengekomen.

6.2 Eigendom

Alle aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van MASS B.V., totdat alle bedragen die Opdrachtgever verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken en/of verrichtte of te verrichten werkzaamheden/diensten en/of te verlenen of over te dragen rechten, alsmede de bedragen als genoemd in artikel 5.7, waaronder begrepen rente en kosten van invordering, volledig aan MASS B.V. zijn voldaan.

6.3 Verpakkingsmaterialen

Verpakkingsmaterialen dienen tot het in het vorige lid bedoelde moment door Opdrachtgever ongeschonden te worden bewaard.

Gelegenheidstelling

Indien Opdrachtgever niet volledig aan zijn verplichtingen uit hoofde van een overeenkomst tussen partijen heeft voldaan, is MASS B.V. gerechtigd de door haar reeds geleverde zaken opnieuw onder zich te nemen; Opdrachtgever is in dat geval gehouden, MASS B.V. hiertoe in de gelegenheid te stellen.

7. Verplichtingen van de opdrachtgever

7.1 Inlichtingen / medewerking

De Opdrachtgever zal MASS B.V. steeds tijdig alle, voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst, nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Alle gevolgen van onjuiste of onvoldoende informatie door Opdrachtgever, komen voor zijn rekening.

7.2 Gebruik

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het correct gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de door MASS B.V. te leveren zaken, van de door MASS B.V. te onderhouden of ondersteunen Apparatuur en Programmatuur, van de door MASS

B.V. te verlenen diensten, alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en adequaat systeembeheer.

7.3 Toegang

Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens en/of de plaats van levering c.q. de plaats alwaar de werkzaamheden dienen te worden verricht niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken toegankelijk zijn voor en/of ter beschikking staan van MASS B.V. of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft MASS B.V. het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en heeft zij het recht om de daardoor ontstane kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

8. Aansprakelijkheid

8.1 Schade

Indien Mass B.V. en/of haar werknemers aansprakelijk mochten zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot het geen in dit artikel is geregeld.

- Mass B.V. is niet aansprakelijk voor schade wegens overschrijding van een overeengekomen leveringstermijn, als gevolg van gebrekkige medewerking, informatie of materialen van Opdrachtgever of van door Opdrachtgever ingeschakelde derde.
- Mass B.V. is niet aansprakelijk wegens schending van industriële, intellectuele of andere rechten van derden, door het gebruik van gegevens, welke hem door of vanwege opdrachtgever ter uitvoering van de opdracht zijn verstrekt. Opdrachtgever zal Mass B.V. terzake uitdrukkelijk vrijwaren.
- Aansprakelijkheid van Mass B.V. en/of haar werknemers voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- Aansprakelijkheid van Mass B.V. en/of haar werknemers voor schade aan derden is uitgesloten.
- Aansprakelijkheid van Mass B.V. is met betrekking tot de totstandkoming van de overeenkomst tussen Opdrachtgever en de Telecom Provider slechts tussenpersoon. Mass B.V. is niet aansprakelijk indien de Telecom Provider niet wenst over te gaan tot het sluiten van een overeenkomst inzake het abonnement met Opdrachtgever. In het geval van een overeenkomst tussen de Telecom Provider en Opdrachtgever zijn de Algemene Voorwaarden van de betreffende Telecom Provider op de betreffende overeenkomst van toepassing.
- Mass B.V. is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van opzet of grove schuld van Mass B.V. en/of haar werknemers, doch beperkt tot maximaal het bedrag van de door de verzekering gedane uitkering.

8.2 Directe Schade

Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- De redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
- De eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Mass B.V. aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze kosten niet aan Mass B.V. kunnen worden toegerekend;
- Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.

8.3 Aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van Mass B.V. wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Mass B.V. onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn voor zuivering, en Mass B.V. ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo nauwkeurig mogelijke omschrijving te omvatten van de tekortkoming, opdat Mass B.V. in staat is adequaat te reageren. De aansprakelijkheid van Mass B.V. is beperkt tot het bedrag van de door de verzekering gedane uitkering.

Indien de verzekeraar om enige reden niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag van het betreffende object of de geleverde dienst met een maximum van elfhonderd vijftig euro (€ 1.135,00). Het financieel nadeel, als bedoeld in het vorige lid, dient haar oorzaak te vinden in een onrechtmatige daad, welke te wijten is aan MASS B.V., haar medewerkers of hulppersonen waarvan zij zich bij de uitvoering van een door deze voorwaarden beheerste overeenkomst tussen partijen bedient en waarvoor MASS B.V. gehouden is aansprakelijkheid te aanvaarden.

8.4 Gevolgschade

Aansprakelijkheid voor iedere andere vorm van schade, zoals indirecte of gevolgschade, welke Opdrachtgever of een derde zou kunnen lijden sluit MASS B.V. hierbij uitdrukkelijk uit, schade voortvloeiend uit gederfde winst, verlies of verminking van gegevens daaronder begrepen. Buiten de in dit artikel genoemde gevallen rust op MASS B.V. geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding wordt gebaseerd. De in dit artikel genoemde bedragen komen te vervallen indien en voor zover de schade (mede) het gevolg is van opzet of grove schuld van Opdrachtgever.

8.5 Uitsluiting

MASS B.V. is nimmer aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade, direct of indirect veroorzaakt door niet of niet juist functioneren van zowel hardware en/of software, of het niet tijdig onderkennen daarvan, ongeacht of MASS B.V. met opdrachtgever al dan niet contractueel de verplichting tot onderhoud en/of herstel is overeengekomen.

8.6 Vrijwaring

Partijen vrijwaren elkaar voor aanspraken van derden met betrekking tot schade als gevolg van tekortkomingen of onrechtmatige daad, waarvoor zij op grond van dit artikel zelf aansprakelijk zijn.

8.7 Afwijkend gebruik

Behoudens nadrukkelijke schriftelijke andersluidende afspraak, is MASS B.V. niet aansprakelijk voor schade, veroorzaakt door gebruik in strijd met de algemeen gebruikelijke kennelijke bestemming van het door MASS B.V. geleverde en staat MASS B.V. niet in voor de geschiktheid voor dergelijk afwijkend gebruik, ook niet indien MASS B.V. op de hoogte is van het door Opdrachtgever (beoogde) afwijkende gebruik.

9. Overmacht

9.1 Definitie

Indien een der partijen geheel of gedeeltelijk - al dan niet tijdelijk - niet aan haar verplichtingen kan voldoen vanwege een omstandigheid, die deze niet kan worden toegerekend, is er sprake van overmacht zijdens die partij. Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van MASS B.V. .

9.2 Opschorting

Doet zich de in het vorige lid bedoelde situatie zijdens MASS B.V. voor, dan is deze niet schadeplichtig en worden haar verplichtingen voor een periode van maximaal drie maanden opgeschort. Duurt de overmacht na dat tijdstip voort, zijn partijen gerechtigd, met inachtnaam van het overig in deze voorwaarden bepaalde, het niet uitvoerbare gedeelte van de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds volgens de overeenkomst is gepresteerd wordt naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

10. Intellectuele eigendom

10.1 Eigendom

Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Programmatuur, Apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvoor, berusten uitsluitend bij MASS B.V. of diens licentiegevers. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders wordt overeengekomen, heeft enige levering nimmer de overdracht van intellectuele en/of industriële eigendomsrechten aan Opdrachtgever tot gevolg. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend niet-exclusieve gebruiksrechten (in geval van Programmatuur het uitsluitende recht de deze te laden en uit te voeren) en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend. Voor het overige zal Opdrachtgever de Programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen. Het gebruiksrecht is niet- overdraagbaar. Het is Opdrachtgever niet

toegestaan de Programmatuur en dragers waarop deze is vastgelegd te verkopen, verhuren, te sublicentiëren of daarop beperkte rechten te verlenen. Opdrachtgever mag de door MASS B.V. geleverde en/of beschikbaar gestelde Programmatuur en/of documentatie slechts conform de, blijkens de overeenkomst aangegeven kennelijke bestemming, (bij Programmatuur betreft dit de aangegeven systeemconfiguratie) voor eigen gebruik aanwenden. Het is de Opdrachtgever slechts toegestaan de in lid 1 genoemde Programmatuur, Apparatuur en andere materialen te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld en uitsluitend binnen zijn eigen bedrijf of organisatie en deze niet aan derden bekend te maken en/of (op welke wijze dan ook) ter beschikking te stellen.

10.2 Back-up

Opdrachtgever is uitsluitend ten behoeve van eigen gebruik gerechtigd voor back-up doeleinden kopieën te vervaardigen. Aanduidingen van eigendoms- en auteursrechten en/of andere herkenningstekens welke de herkomst van de Programmatuur en/of documentatie aangeven en/of technische maatregelen ter bescherming van de Programmatuur, mogen (zowel met betrekking tot het origineel als de kopieën) niet worden verwijderd. Deze algemene voorwaarden zijn op bedoelde kopieën van overeenkomstige toepassing.

10.3 Voorzorgsmaatregelen

MASS B.V. zal alle in redelijkheid te verwachten voorzorgsmaatregelen treffen, teneinde inbreuk op in Nederland geldende rechten van intellectuele eigendom van een derde te voorkomen. MASS B.V. mag daarbij aannemen dat door Opdrachtgever aan MASS B.V. ter gebruik, aanpassing of uitbreiding aangeboden software door Opdrachtgever rechtmatig wordt gehouden en gebruikt en dat Opdrachtgever gerechtigd is tot het laten verrichten van de aan MASS B.V. opgedragen werkzaamheden. MASS B.V. is niet aansprakelijk indien de inbreuk verband houdt met een wijziging die Opdrachtgever in de Programmatuur, Apparatuur of materialen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen.

10.4 Inbreuk

Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door MASS B.V. ontwikkelde / geleverde programmatuur, apparatuur of materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele of industriële eigendom of indien naar het oordeel van MASS B.V. een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal MASS B.V. naar eigen keuze dat gedeelte van de transactie ongedaan maken dan wel de strijdigheid opheffen. Iedere andere of verdergaande aansprakelijkheid van MASS B.V. wegens schending van intellectuele- of industriële eigendomsrechten van derden is uitgesloten, daaronder begrepen aansprakelijkheid van MASS B.V. voor inbreuken die veroorzaakt worden door het gebruik van de geleverde Programmatuur, Apparatuur en/of materialen in een niet door MASS B.V. gemodificeerde vorm, in samenhang met niet door MASS B.V. geleverde of verstrekte zaken of Programmatuur of op andere wijze dan waarvoor apparatuur, programmatuur en/of materialen is ontwikkeld dan wel is bestemd.

10.5 Beschikbaarstelling

Opdrachtgever staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen het ter beschikbaar stellen aan MASS B.V. van Apparatuur, Programmatuur en/of materialen met het doel van gebruik of bewerking. Onder gebruik en bewerking dient onder andere te worden verstaan werkzaamheden verricht door MASS B.V. in het kader van installatie, reparatie en/of het verlenen van service en support en beheer met betrekking tot apparatuur en/of Programmatuur, waaronder het aanbrengen van wijzigingen, verbeteringen en/of aanpassingen die nodig zijn voor de installatie en/of het (wederom) in werking stellen van Apparatuur en/of Programmatuur. Opdrachtgever vrijwaart MASS B.V. uitdrukkelijk voor alle aanspraken (waaronder kosten) van derden die ten gevolge hiervan zouden kunnen ontstaan.

11. Dienstverlening

11.1 Werktijden

De werktijden waarbinnen door MASS B.V. uit hoofde van een overeenkomst met Opdrachtgever diensten worden verleend en overige werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever worden verricht, lopen van 8.30 tot 17.00 uur van maandag tot en met vrijdag, erkende feestdagen uitgezonderd, tenzij hiervan vooraf schriftelijk is afgeweken.

11.2 Personeel

Met personeel wordt bedoeld de aan MASS B.V. ten diensten staande hulppersonen alsmede door MASS B.V. ter zake kundig geachte, bij de uitvoering van haar contractuele verplichtingen jegens Opdrachtgever gebruikte derden.

11.3 Vervanging medewerker

Opdrachtgever heeft, in onderling overleg, het recht om vervanging van een door MASS B.V. bij de uitvoering van de overeenkomst gebruikte medewerker te verlangen, terwijl MASS B.V. evenzeer gerechtigd is om een door haar ingezette medewerker te vervangen.

12. Geheimhouding en concurrentiebeding

12.1 Vertrouwelijkheid

Partijen zullen strikte vertrouwelijkheid in acht nemen ten aanzien van alle informatie met betrekking tot beider organisaties, bestanden en Programmatuur en de werking van Apparatuur, waarvan zij vanwege de door deze voorwaarden beheerste rechtsbetrekkingen kennis krijgen en daarvan geen enkele mededeling doen aan derden, tenzij in rechte, indien zij daartoe op grond van de wet gehouden zal zijn, dan wel in een geschil met Opdrachtgever indien en voor zover het procesbelang van MASS B.V. zulks bepaaldelijk vergt, gelet op het door Opdrachtgever gevoerde verweer en in dat geval niet dan na Opdrachtgever in de gelegenheid te hebben gesteld dit verweer te laten varen.

12.2 Indienstneming personeel MASS B.V.

Partijen zullen gedurende de looptijd van de overeenkomst en één jaar nadien (ongeacht de wijze van beëindigen) geen personeel of andere medewerkers van de andere partij, die betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen of anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken, daaronder mede begrepen het geval van indiensttreding van of verrichting van werkzaamheden voor zuster- en/of dochtervennootschappen van Opdrachtgever en/of anderszins aan Opdrachtgever gelieerde (rechts)- personen. Ook in laatstbedoeld geval is Opdrachtgever gehouden aan de inbreuk op deze bepaling een einde te maken. Bij overtreding is de overtredende partij aan de andere partij schadevergoeding verschuldigd die, onverlet verdere schadevergoeding en overige rechtsvorderingen (waaronder een verbod tot voortzetting van de overtreding), tenminste zal worden gesteld op een (door MASS B.V. direct opeisbaar) jaarsalaris van de medewerker in kwestie, Ã³Ã³k indien Opdrachtgever rechtens of feitelijk niet in staat zou zijn een einde te maken aan de inbreuk makende situatie.

13. Ontbinding

13.1 Surseance van betaling / faillissement

Vanaf het moment waarop Opdrachtgever surseance van betaling dan wel haar faillissement aanvraagt of in staat van faillissement verklaard wordt, dan wel haar bedrijfsactiviteiten staakt of ingeval de Opdrachtgever een rechtspersoon is en er wijziging optreedt in de rechtsvorm of zeggenschapsverhouding daarvan, is MASS B.V. gerechtigd, zonder ingebrekestelling en zonder rechtelijke tussenkomst, door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen dan wel de nakoming van haar verplichtingen op te schorten, onverminderd het recht van MASS B.V. om van Opdrachtgever vergoeding van kosten, schaden en interesten te vorderen. MASS B.V. zal wegens voornoemde beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

13.2 Ingebrekestelling

Onverminderd het voorgaande lid en het overige in deze algemene voorwaarden is bepaald, is MASS B.V. gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien de Opdrachtgever binnen 30 dagen na het verzenden van een schriftelijke aanzegging die zo nodig als ingebrekestelling dient te worden beschouwd, nalatig blijft in de nakoming van één of meerdere verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst en/of de onderhavige algemene voorwaarden.

13.3 Voorbehoud

Ten aanzien van niet-nakoming van verplichtingen uit tussen partijen gesloten overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, blijven overigens alle rechten onverkort aan MASS B.V. voorbehouden.

13.4 Betalingsverplichting

Indien Opdrachtgever op het moment van ontbinding als bedoeld in het voorgaande lid 1 en 2 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn. Bedragen die MASS B.V. voor de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige zin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van ontbinding direct opeisbaar.

13.5 Ontbinding

Aan de Opdrachtgever komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien MASS B.V. , na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst, welke ingebrekestelling herhaald dient te worden indien na herstel door MASS B.V. en controle door Opdrachtgever nadere en/of resterende gebreken zouden blijken.

14. Slotbepalingen

14.1 Toepassing Nederlands recht

De overeenkomsten (en alle eventuele bijlagen) tussen MASS B.V. en de opdrachtgever worden beheerst door Nederlands recht. De toepasselijkheid van internationale verdragen of internationale handelsgebruiken zijn nadrukkelijk uitgesloten.

14.2 Nietig verklaring

Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen MASS B.V. en Opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen in die zin dat de strekking van de overeenkomst behouden blijft.

14.3 Paragraaf indeling

De kopjes boven de bepalingen dienen slechts ter vergroting van de leesbaarheid van deze Algemene Voorwaarden en kan niet de werking of reikwijdte van deze voorwaarden beperken of anderszins beïnvloeden.

14.4 Geschillen

De geschillen welke tussen MASS B.V. en Opdrachtgever mochten ontstaan naar aanleiding van een door MASS B.V. gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter van het arrondissement waarbinnen MASS B.V. haar statutaire vestigingsplaats heeft, onverlet de dwingendrechtelijke bevoegdheid van de kantonrechter.

B. Garantievoorwaarden

15. Fabrieksgarantie op hardware

15.1 Betrekking

Alle door fabrikant/importeur verstrekte garantie heeft uitsluitend betrekking op originele door deze fabrikant/importeur, geleverde hardware.

15.2 Claim

De Opdrachtgever dient altijd vooraf aan te geven dat hij garantie claimt en vooraf aan te tonen dat hij recht op garantie heeft, door middel van een originele aankoopnota met serienummer en/of een gewaarmerkt garantiebewijs.

15.3 Doorbelasting

Blijkt achteraf dat de fabrikant/importeur de garantieclaim, om welke reden dan ook, niet accepteert dan zullen alle gemaakte kosten waaronder voorrijkosten, werkuren en materialen aan de Opdrachtgever worden doorbelast.

15.4 Behandelkosten

Indien Opdrachtgever achteraf alsnog garantie claimt en zijn recht daarop kan aantonen en vermits de fabrikant de garantieclaim accepteert, worden altijd behandelingskosten van de garantieclaim aan Opdrachtgever doorbelast ter hoogte van € 175, - per claim, excl. BTW.

15.5 Garantie verlening

MASS B.V. verleent, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, nimmer zelf garantie op hardware, zij handelt in een aantal gevallen, indien daartoe geautoriseerd, namens de fabrikant/importeur de garantieclaims af volgens de door deze laatste opgelegde regels.

15.6 Verpakking

Indien Apparatuur voor een garantiereparatie wordt aangeleverd, dient dit altijd te geschieden in de originele fabrieksverpakking.

15.7 Verzendkosten

De kosten verbonden aan het terugzenden van Apparatuur na reparatie zijn altijd voor rekening van de Opdrachtgever, tenzij de fabrikant/importeur aangeeft bereid te zijn deze kosten voor haar rekening te nemen.

15.8 Verwijtbaarheid

Indien (tijdens de reparatie) blijkt dat de opgegeven storing niet is te wijten aan het niet of onvoldoende functioneren van het apparaat, of enig onderdeel daarvan, zullen alle gemaakte kosten, waaronder voorrijden, arbeidsuren aan de Opdrachtgever worden doorbelast.

15.9 Niet originele onderdelen

Indien blijkt dat de storing wordt veroorzaakt door enig onderdeel dat niet standaard tot de door de fabrikant/importeur geleverde Apparatuur behoort (geheugenbanken, extra kaarten, andere toevoegingen) worden de kosten voor voorrijden en arbeidsloon altijd aan de Opdrachtgever doorbelast. Indien de Opdrachtgever wenst dat deze defecte onderdelen worden vervangen, dan dient hij daartoe schriftelijk opdracht te verstrekken. De hieraan verbonden kosten, zoals extra voorrijkosten, arbeidsuren en materiaalkosten worden altijd aan de Opdrachtgever doorberekend. Indien voor Apparatuur die valt onder een serviceovereenkomst, en waarbij op de geldende tarieven op basis van het aangetoonde recht op garantie een garantiekorting is verleend, wordt geconstateerd dat de Apparatuur onderdelen bevat die niet standaard tot de door de fabrikant/importeur geleverde Apparatuur behoort, dan zal naast het terugvorderen van de verleende garantiekorting tevens alle aan het verhelpen van de storing verbonden kosten aan de Opdrachtgever worden doorbelast.

16. Garantie op reparatie

16.1 Garantie

MASS B.V. garandeert dat diensten door of namens haar zorgvuldig zullen worden verleend.

16.2 Garantie op uitgevoerde reparaties

MASS B.V. geeft 28 dagen garantie op door haar uitgevoerde herstellingen, mits de in verband daarmee gezonden factuur is betaald, indien en voor zover er tijdens de reparatie onderdelen zijn gebruikt en gefactureerd. De garantie is beperkt tot het alsnog c.q. wederom herstellen van het defect en strekt zich niet uit tot herstel van defecten aan andere onderdelen, tenzij dit defect veroorzaakt is door onoordeelkundig of onzorgvuldig handelen van MASS B.V. en/of een door haar aangewezen derde.

16.3 Toepassing

Ten aanzien van Apparatuur of onderdelen daarvan, die Opdrachtgever door zijn leverancier geleverd heeft gekregen, dan wel door MASS B.V. van een toeleverancier betrokken zijn, zijn te allen tijde uitsluitend de op dat moment geldende garantiebepalingen en/of vergoedingen van die leverancier of toeleverancier van toepassing. Deze dienen als basis voor het door MASS B.V. verlenen van service en de daaruit voortvloeiende verplichtingen. Kosten die niet onder garantie bij de leverancier of toeleverancier geclaimd kunnen worden en evenmin onder de dekking van een serviceovereenkomst vallen, bijvoorbeeld

voorrijkosten, worden op basis van de alsdan geldende tarieven aan Opdrachtgever doorberekend.

16.4 Uitzondering

Indien MASS B.V. uitdrukkelijk schriftelijk zelf garantie tegen materiaal- en fabricagefouten van geleverde zaken of onderdelen afgeeft, is zij in geval van gebreken hieraan gedurende die garantieperiode tot niet meer gehouden dan het naar beste vermogen herstellen daarvan.

De garantieverplichting van MASS B.V. vervalt indien storingen en/of fouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, gebruik in strijd met de bestemming, van buiten komende oorzaken zoals bijvoorbeeld brand- of waterschade, of indien Opdrachtgever dan wel door hem ingeschakelde derden zonder toestemming van MASS B.V. wijzigingen in (onderdelen van) de Apparatuur en/of Programmatuur hebben aangebracht dan wel onderhoud gepleegd.

16.5 Eigendomsrecht

MASS B.V. verkrijgt (onder garantie) vervangen zaken of onderdelen in eigendom, tenzij vooraf schriftelijk anders is overeengekomen.

16.6 Onvolkomenheden

In geval van onvolkomenheden ten aanzien van door MASS B.V., vooraf overeengekomen, geleverde diensten, zullen deze op haar kosten alsnog deugdelijk worden uitgevoerd.

16.7 Beroep op garantie

Indien voor, tijdens of na door MASS B.V. te verrichten of reeds verrichte herstelwerkzaamheden blijkt, dat Opdrachtgever ten aanzien van de geconstateerde gebreken geen beroep op garantie toekomt, ongeacht de reden daarvan, zullen deze werkzaamheden aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht tegen de op dat moment geldende tarieven.

16.8 Meldingsplicht

MASS B.V. is conform deze voorwaarden slechts garantie plichtig indien Opdrachtgever gedurende de garantieperiode eventuele door Opdrachtgever geconstateerde tekortkoming(en) of gebrek(en) ten spoedigste na ontdekking of het door Opdrachtgever mogelijkerwijs kunnen ontdekken daarvan schriftelijk aan MASS B.V. meldt.

16.9 Vrijwaring

Opdrachtgever vrijwaart MASS B.V. van het door haarzelf of door derden tegen MASS B.V. haar werknemers/haar bij de uitvoering van een binnen de werkingssfeer van deze voorwaarden vallende overeenkomst ingeschakelde hulppersonen inroepen of geldend maken van rechten, waardoor een omvangrijker prestatie

geleverd moet worden, dan waartoe deze conform de inhoud van dit artikel gehouden zou zijn.

16.10 Verzendkosten

Bij garantiewerkzaamheden zijn eventuele verzendkosten altijd voor rekening van de opdrachtgever.

16.11 Garantie op software

Op besturings- en/of applicatiesoftware bestaat nimmer recht op garantie.

17. Verbruiksmaterialen/consumables

17.1 Garantie op verbruiksmaterialen

MASS B.V. geeft nimmer garantie op verbruiksmaterialen en/of op artikelen/onderdelen die de hardware leverancier of de Opdrachtgever heeft geplaatst of gebruikt. Onder verbruiksmaterialen worden o.a. maar niet beperkt verstaan: linten, cartridges, drums, toners, fuser-units, printkoppen, glasplaten, snoeren, batterijen, accu's informatiedragers anders dan harde schijven.

18. Software

18.1 Beperking

Alle door fabrikant/importeur/leverancier verstrekte garantie heeft uitsluitend betrekking op originele door haar geproduceerde/geleverde software; de door haar gestelde garantievoorwaarden gelden onverkort naast de onderhavige Algemene Voorwaarden. In geval van strijdigheid prevaleren de laatstgenoemde.

18.2 Software upgrades

Indien het voor het verhelpen van een hardware probleem, naast het vervangen van defecte onderdelen, tevens noodzakelijk is om softwarematige instellingen en/of versies aan te passen of te wijzigen (bijv. Projecteringen, soft packs of upgrades van bios), ook al maakt deze software deel uit van de origineel geleverde Apparatuur, en de fabrikant/importeur/leverancier geeft voor deze aanpassingen geen aanvullende of geen vergoeding, dan worden deze werkzaamheden op basis van nacalculatie, uitsluitend uitgevoerd na uitdrukkelijke opdracht van Opdrachtgever en tegen de geldende MASS B.V. tarieven.

18.3 Schijnbare hardware fout

Indien een "schijnbare" hardware fout wordt hersteld door het aanpassen en/of upgraden van projecteringen, machine gebonden-, besturings- en/of applicatie software en de fabrikant / importeur/leverancier hiervoor geen of een ontoereikende vergoeding verstrekt, komen de hieraan verbonden kosten altijd voor rekening van de Opdrachtgever

18.4 Software installaties

Buiten elke garantie vallen het restoren en/of herinstalleren van welke software dan ook, ook als deze standaard of op welke andere wijze dan ook, bij de aanschaf of op enig ander tijdstip door de fabrikant/importeur/leverancier is geleverd.

18.5 Werkzaamheden aan software

Voor opdrachten tot werkzaamheden aan software moet de Opdrachtgever steeds een schriftelijke opdracht verstrekken. Alle gemaakte kosten inzake werkuren worden in dat geval aan de opdrachtgever doorbelast.

18.6 Operating systeem

In het geval dat de Opdrachtgever Besturingssoftware zoals Windows software of een afgeleide hiervan als platform gebruikt, is zij te allen tijde verplicht om in het geval dat storingen optreden, de volledige besturingssoftware opnieuw te installeren en op te bouwen alvorens zij een storing aanmeldt. Indien MASS B.V. desalniettemin constateert dat de storing wordt veroorzaakt door besturingssoftware zoals Windows, dan worden alle kosten, waaronder voorrijden en arbeidsuren, altijd aan de Opdrachtgever doorbelast. Ook indien de Opdrachtgever verzoekt om herinstallatie van de software door MASS B.V. worden, ongeacht het resultaat, altijd alle uren aan de opdrachtgever doorbelast, tenzij het gebrek aan resultaat uitsluitend te wijten is aan bewijsbare wanprestatie van de zijde van MASS B.V.

C. Service-, support- en beheervoorwaarden

De in dit hoofdstuk vermelde bepalingen zijn, naast en in aanvulling op de Algemene Bepalingen (A) uit deze Algemene Voorwaarden, van toepassing op alle overeenkomsten tussen partijen die betrekking hebben op service-, support en beheerdienstverlening door MASS B.V. In geval van strijdigheid tussen deze Service-, Support- en Beheervoorwaarden en de Algemene Bepalingen, hebben deze Service-, Support- en Beheervoorwaarden voorrang.

19. Werkingssfeer

19.1 Dekking

MASS B.V. zal naar beste vermogen de service-, support- en beheerwerkzaamheden verrichten overeenkomstig de met Opdrachtgever schriftelijk vastgelegde service- en/of, support- en/of beheerovereenkomst. Binnen de dekking van voornoemde service- en/of, support- en/of beheerovereenkomst vallen de bepalingen van het voornoemde overeenkomst behorende contractformulier expliciet gedefinieerde aspecten van de service- en/of, support- en/of beheerdienstverlening.

19.2 Uitvoering

MASS B.V. is gerechtigd zich, bij de uitvoering van haar service- en/of, support- en/of beheerverplichting(en) jegens Opdrachtgever, van door haar ter zake kundig geachte derden te bedienen.

19.3 Wijzigingen

Wijzigingen, doorhalingen en/of toevoegingen in service- en/of, support- en/of beheerovereenkomsten hebben slechts werking, indien dit door partijen schriftelijk is overeengekomen.

De rechten welke Opdrachtgever aan een service- en/of, support- en/of beheerovereenkomst ontleent, hebben slechts gelding tussen partijen en zijn derhalve niet overdraagbaar aan derden.

19.4 Beperking

Indien en voor zover MASS B.V. Apparatuur en/of Programmatuur van derden aan Opdrachtgever levert c.q. ter beschikking stelt en hierbij (direct of indirect) door de derde tevens (licentie)voorwaarden van toepassing worden verklaard, zijn deze laatstgenoemde voorwaarden alleen van toepassing indien en voor zover deze een aanvulling vormen op de onderhavige algemene voorwaarden. In geval van doublure of strijdigheid prevaleren voor Opdrachtgever de meest beperkende of meest stringente voorwaarden, zodanig dat het handelen of nalaten van Opdrachtgever geen toerekenbare tekortkoming op grond van enige toepasselijke voorwaarde oplevert.

20. In werking treden en looptijd van een overeenkomst

20.1 Ingangsdatum en duur

Service- en/of, support- en/of beheerovereenkomsten treden in werking op de op het contractformulier vermelde ingangsdatum en worden steeds aangegaan voor de duur van minimaal 1 jaar, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

20.2 Looptijd en verlenging

De looptijd van de service- en/of , support- en/of beheerovereenkomst wordt steeds stilzwijgend met een jaar verlengd, tenzij een der partijen deze uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van de (verlengde) looptijd bij aangetekend schrijven opzegt.

20.3 Beëindiging

Indien Opdrachtgever de Service- en/of, support- en/of beheerovereenkomsten voor bepaalde tijd tussentijds wenst te beëindigen, is Opdrachtgever aan MASS B.V. een vergoeding verschuldigd gelijk aan 100 % van de som van de nog resterende betalingstermijnen.

20.4 Mutaties op te onderhouden apparatuur

Gedurende de looptijd van de service- en/of, support- en/of beheerovereenkomst kan de Opdrachtgever schriftelijk verzoeken om Apparatuur toe te voegen en/of te verwijderen, waarbij na hercalculatie de eventuele tariefverhoging zal worden doorberekend doch een eventuele tariefverlaging nimmer zal leiden tot enige restitutie of verlaging van de contractprijs tijdens de looptijd tot eerstvolgende vervaldatum tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

20.5 Tussentijdse uitsluiting apparatuur

Indien de Apparatuur of een gedeelte daarvan wegens technische slijtage naar het oordeel van MASS B.V. niet meer op verantwoorde wijze in goedwerkende staat kan worden gehouden en/of andere dan in deze overeenkomst omschreven werkzaamheden noodzakelijk zijn, is MASS B.V. gerechtigd de serviceovereenkomst met betrekking tot die (delen van de) Apparatuur met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste één (1) maand, zonder gerechtelijke tussenkomst en zonder jegens opdrachtgever tot enigerlei schadevergoeding gehouden te zijn, te beëindigen.

21. Voorwaarden voor acceptatie

21.1 Eigendom

Opdrachtgever dient over de volledige en vrije eigendom van de Apparatuur te beschikken, dan wel schriftelijke toestemming van de eigenaar te hebben tot het aangaan en nakomen van de service- en/of, support- en/of beheerovereenkomst. Met betrekking tot een onder deze voorwaarden vallende service- en/of, support- en/of beheerovereenkomst dient Opdrachtgever ten aanzien van de Programmatuur rechthebbende te zijn, dan wel - voor zover benodigd - over toestemming van de rechthebbende te beschikken tot aangaan en nakoming van die overeenkomst. Met betrekking daartoe vrijwaart Opdrachtgever MASS B.V. uitdrukkelijk voor eventuele aanspraken van derden.

21.2 Mutaties

De onder de betreffende service- en/of, support- en/of beheerovereenkomst vallende Apparatuur dient compleet te zijn; eventuele door of vanwege Opdrachtgever daaraan aangebrachte wijzigingen dienen voorafgaand aan de inspectie door MASS B.V. door Opdrachtgever aan MASS B.V. te zijn gemeld. Dit geldt evenzeer ten aanzien van onder een service- en/of, support- en/of beheerovereenkomst vallende Programmatuur, op zichzelf en in samenhang met de Apparatuur waar deze op werkt.

21.3 Site Acceptance

De Apparatuur dient te functioneren in een ruimte, die door de fabrikant goedgekeurde faciliteiten/eigenschappen bevat, alsmede aan de eventuele aanvullingen daarop, welke door MASS B.V. schriftelijk zijn afgegeven.

21.4 Gewenste conditie

MASS B.V. is gerechtigd aan Apparatuur, benodigde faciliteiten en/of Programmatuur, die niet aan de door haar gestelde eisen voldoen, voor rekening en risico van Opdrachtgever de door MASS B.V. noodzakelijk geachte werkzaamheden te laten verrichten, teneinde deze weer in de door MASS B.V. gewenste conditie te brengen, na overleg met de Opdrachtgever.

21.5 Back-Up

Opdrachtgever dient ten aanzien van Programmatuur, waarop een service- en/of, support- en/of beheerovereenkomst betrekking heeft, op een aan iedere gebruiker daarvan bekend zijnde eenvoudig toegankelijke plaats voldoende up to date documentatie/handleidingen beschikbaar te stellen. De originele Programmatuur dient op de originele gegevensdrager(s) aanwezig te zijn en op verzoek aan MASS B.V. beschikbaar te worden gesteld.

22. Service geldende bij Service contracten

22.1 Service werkzaamheden

De ondersteunende Servicewerkzaamheden krachtens het Service contract kunnen bestaan uit het verrichten van correctief en/of preventief onderhoud. Onder correctief onderhoud wordt verstaan het opheffen van storingen die zijn ontstaan bij normaal gebruik van de Apparatuur ten gevolge van normale slijtage en door eigen gebreken aan de Apparatuur, met inbegrip van de uitvoering van noodzakelijke reparaties en vervanging van onderdelen. Preventief onderhoud, voor zover dat uitdrukkelijk in de overeenkomst is vastgelegd, houdt inspectie, afstelling en inwendige reiniging van de Apparatuur in, voor zover MASS B.V. dit noodzakelijk acht ter voorkoming van storing(en) alsmede het maken van een software back up. MASS B.V. Behoudt zich het recht voor om preventief onderhoud, indien en voor zover dat onderdeel uitmaakt van de verplichtingen van MASS B.V., gelijktijdig met of na correctief onderhoud uit te voeren. Onder een storing aan Apparatuur wordt verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan bij de Apparatuur geleverde specificaties. Van een storing is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.

22.2 Herstellingen

MASS B.V. is niet gehouden werkzaamheden te verrichten indien dat bezwaarlijk is geworden vanwege door of namens Opdrachtgever gedurende de looptijd van de betreffende service- en/of, support-en/of beheerovereenkomst uitgevoerde herstellingen en/of veranderingen in de Apparatuur, configuratie en/of Programmatuur, welke niet door of namens MASS B.V. zijn uitgevoerd of door gebruik van of combinatie met andere apparaten dan wel onderdelen daarvan.

22.3 Onderdelen

MASS B.V. Verkrijgt de in het kader van de serviceverlening vervangen onderdelen in eigendom; de door haar geplaatste vervangende onderdelen maken vanaf dat moment deel uit van de Apparatuur.

22.4 Klachten

Indien MASS B.V. in het kader van serviceverlening een klacht van Opdrachtgever daaromtrent gegrond acht, is MASS B.V. niet gehouden tot enige andere of verdergaande verplichting dan het zo spoedig mogelijk opnieuw c.q. alsnog herstellen van de Apparatuur, dan wel vervanging van het eventueel geleverde.

23. Voorzieningen en toegang

23.1 Toegang

Servicewerkzaamheden zullen - afhankelijk van de toepasselijke contractvorm - in beginsel op de servicelocatie worden verricht. Opdrachtgever is gehouden daartoe alle door MASS B.V. noodzakelijk geachte faciliteiten ter beschikking te stellen en door MASS B.V. aangewezen personeel of derden voor het verrichten van servicewerkzaamheden op de plek waar de Apparatuur staat steeds een vrije, onbelemmerde en veilige toegang te verschaffen.

23.2 Opschorting

MASS B.V. Behoud zich het recht voor om haar serviceverplichtingen onder meer op te schorten voor de tijd dat niet aan de gestelde voorwaarden van lid 1 van dit artikel is voldaan en/of zich op de plaats van opstelling van de Apparatuur omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van MASS B.V., risico's voor de veiligheid of gezondheid van medewerkers van MASS B.V. en/of diens leveranciers met zich meebrengen.

23.3 Aanwezigheid opdrachtgever

Opdrachtgever draagt er zorg voor dat tijdens het verrichten van servicewerkzaamheden door personeel van MASS B.V. of derden namens MASS B.V., steeds een daartoe aangewezen personeelslid bereikbaar is. Buiten de in artikel 11.1 van deze voorwaarden bedoelde uren dient steeds een door Opdrachtgever aangewezen persoon aanwezig te zijn.

23.4 Voorzetting werkzaamheden

Opdrachtgever is gehouden MASS B.V., indien en voor zover MASS B.V. dit noodzakelijk acht, in de gelegenheid te stellen binnen de overeengekomen servicetijden aangevangen servicewerkzaamheden buiten die uren voort te zetten.

24. Support en/of Beheer geldende voor deze contracten

24.1 Ondersteuning

De ondersteunende werkzaamheden krachtens de support- en/of beheerovereenkomst kunnen bestaan uit telefonische adviesverlening met betrekking tot het gebruik en functioneren van de betreffende Apparatuur en Programmatuur, diverse vormen van (systeem)beheer, alsmede verlening van interne/telefonische ondersteuning bij storingen en/of beheerproblemen, of een combinatie daarvan met remote of on-site assistentie. On-site ondersteuning vindt eerst plaats, nadat gebleken is dat telefonische assistentie niet afdoende is. Onder een storing aan Programmatuur wordt verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan bij de Programmatuur geleverde specificaties. Van een storing is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.

24.2 Veranderingen in de apparatuur

Ondersteuning kan slechts betrekking hebben op de Apparatuur alsmede op (de releases van) de Programmatuur, als vermeld in bijlage II van de betreffende support en/of beheerovereenkomst. Opdrachtgever is verplicht MASS B.V. onverwijld te informeren omtrent eventuele wisseling van Apparatuur en/of (van releases van de) Programmatuur overeenkomstig het hiervoor gestelde in artikel 19.3 van deze overeenkomst.

24.3 Garantie

MASS B.V. is gerechtigd in het kader van het onder lid 1 van dit artikel genoemde tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleem vermijdende restricties in de Programmatuur aan te brengen. MASS B.V. Garandeert niet dat de Programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd.

24.4 Melding veranderingen

Opdrachtgever is gehouden gedurende de looptijd van de betreffende support- en/of beheerovereenkomst door of namens hem uitgevoerde veranderingen in de Apparatuur en/of configuratie of gebruik van andere apparaten en/of Programmatuur dan wel onderdelen daarvan, een en ander in samenhang met de te ondersteunen Programmatuur, per omgaande aan MASS B.V. te melden.

24.5 Opschorting

MASS B.V. Behoudt zich het recht voor om haar support- en/of beheerverplichtingen onder meer op te schorten voor de tijd dat niet aan de gestelde voorwaarden van lid 2 en 3 van dit artikel zijn voldaan en/of zich op de plaats waar de Apparatuur en Programmatuur is geïnstalleerd omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van MASS B.V., risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van medewerkers van de leveranciers met zich meebrengen.

24.6 Toepassing

De bepalingen van artikel 23 van deze voorwaarden zijn van overeenkomstige toepassing op on-site support- en/of beheerdienstverlening. Opdrachtgever dient steeds een vrije, onbelemmerde en veilige toegang te verschaffen tot de plek waar de Apparatuur en Programmatuur in kwestie zich bevinden.

25. Storingsmeldingen en responsetijd

25.1 Respons

Wanneer MASS B.V. een storingsmelding ontvangt gedurende de normale werktijden, is MASS B.V. gehouden binnen de op het contractformulier genoemde responsetijd technische assistentie te verlenen, met inachtneming van het overigens in deze Algemene Voorwaarden bepaalde. Indien MASS B.V., in afwijking van de betreffende service- of support/ beheerovereenkomst, ooit buiten de daarop betrekking hebbende normale uren assistentie verleent, kan dat nimmer enig recht daarop doen ontstaan.

25.2 Verzuim

MASS B.V. zal niet in verzuim zijn indien de responsetijd wordt overschreden, noch aansprakelijk zijn voor schade uit enige vertraging voortvloeiend, indien deze haar oorzaak vindt in omstandigheden buiten MASS B.V. gelegen.

25.3 Bereikbaarheid

MASS B.V. is niet gehouden (tijdig) service en/of on-site support- en/of beheer te verlenen, indien en voor zolang de locatie van de Apparatuur of Programmatuur niet per personenauto bereikbaar is. MASS B.V. is alsdan gerechtigd haar verplichting op te schorten, terwijl zij zich tevens op overmacht zal kunnen beroepen in geval van onmogelijkheid de locatie (tijdig) te bereiken door verkeersproblemen, daaronder begrepen oponthoud op de autowegen of veerdiensten, door weersomstandigheden of door regels van overheidswege. De responsetijd wordt in geval van een verhindering als in dit lid bedoeld, gerekend vanaf het moment dat de belemmering zal zijn opgeheven.

25.4 Melding

Opdrachtgever is gehouden storingen tijdens kantooruren onverwijld aan MASS B.V. te melden.

26. Vervangende Apparatuur

26.1 Toepassing

Dit artikel is slechts toepasselijk op overeenkomsten waarin een clause met betrekking tot vervangende Apparatuur is opgenomen. Bij overeenkomsten, waarin een clause ter zake van vervangende Apparatuur ontbreekt, bestaat zijdens Opdrachtgever geen recht op vervangende Apparatuur.

26.2 Eigendom bruikleen apparatuur

Door MASS B.V. bij Opdrachtgever geplaatste vervangende Apparatuur, die door MASS B.V. tijdelijk wordt ingezet indien een storing niet kan worden opgeheven binnen de daarvoor overeengekomen tijd, ongeacht de reden daarvan, gaat nimmer in eigendom over aan Opdrachtgever, tenzij vooraf, dan wel achteraf, schriftelijk anders is/wordt overeengekomen. Het is Opdrachtgever niet toegestaan, de in dit artikel bedoelde vervangende Apparatuur op enigerlei wijze te bezwaren, in de macht van een derde te (doen) brengen, of te vervreemden.

26.3 Gebruik bruikleen apparatuur

Opdrachtgever is gehouden al het mogelijke in het werk te stellen om de in dit artikel bedoelde vervangende Apparatuur in dezelfde staat te houden, als waarin deze door MASS B.V. is aangeleverd c.q. geplaatst. Oordeelkundig en zorgvuldig gebruik door Opdrachtgever, haar medewerkers of door haar aangewezen derden daaronder begrepen. Opdrachtgever dient in dat verband alle redelijke voorschriften en

aanwijzingen van MASS B.V. of een daartoe door MASS B.V. aangewezen derde stipt op te volgen c.q. uit te voeren.

26.4 Verplaatsing bruikleenapparatuur e.d.

Het is Opdrachtgever of een niet door MASS B.V. geautoriseerde derde niet toegestaan door MASS B.V. bij Opdrachtgever geplaatste vervangende Apparatuur, zonder toestemming van MASS B.V., te verplaatsen of veranderingen daaraan aan te brengen.

26.5 Schade bruikleen apparatuur

Opdrachtgever is aansprakelijk voor schade aan de vervangende Apparatuur. Hieronder valt schade als gevolg van handelen in strijd met de gebruiksvoorschriften, gebruik van defecte, ongeschikte of inferieure accessoires en/of verbruiksmaterialen, daaronder begrepen excessief gebruik van de Apparatuur, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, nalatigheid, opzet of onachtzaamheid van Opdrachtgever, haar medewerkers of derden waarvan ze zich bedient, alsmede buiten de Apparatuur zelf gelegen oorzaken, als bijvoorbeeld braak, brand, storm, aardbeving, statische ontlading, blikseminslag, waterschade, overbelasting door virussen en stroomvoorziening.

26.6 Aansprakelijkheid

Op voet van het gestelde in het vorige lid van dit artikel is Opdrachtgever tevens aansprakelijk voor schade die zijzelf, haar medewerkers of derden daardoor lijden, inbreuk op in Nederland geldende rechten van intellectuele eigendom daaronder begrepen.

27. Prijzen en tarieven

27.1 Betaling

Onverminderd het overige in dit artikel en de Algemene Bepalingen, dient het voor service en/of support en/of beheer toepasselijke tarief (inclusief BTW), bij vooruitbetaling door Opdrachtgever te worden voldaan voor de duur van de service- en/of support/ beheerovereenkomst, uiterlijk op de dag van ingang van de overeenkomst dan wel van de betreffende verlengingsperiode. Tenzij uitdrukkelijk een ander betalingstermijn is opgenomen in de door opdrachtgever getekende offerte.

27.2 Wan betaling

MASS B.V. is bij gebreke van tijdige betaling gerechtigd de service en/of support en/of beheer op te schorten zonder jegens Opdrachtgever tot enigerlei schadevergoeding gehouden te zijn. Indien MASS B.V. gedurende deze periode op verzoek van Opdrachtgever werkzaamheden verricht, kan MASS B.V. hiervoor een afzonderlijke vergoeding conform de gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

27.3 Prijswijzigingen

De tarieven voor de diensten zoals overeengekomen in een service-en/of support-en/of beheerovereenkomst zijn hierin steeds schriftelijk vastgelegd. MASS B.V. kan de overeengekomen tarieven per 1 januari aanpassen als gevolg van ontwikkelingen op het gebied van valutakoersen, loonkosten, transportkosten, onderdeelprijzen e.d. De aanpassingen dienen voor zover zij meer dan twee (2) % bedragen, minimaal dertig (30) dagen voor ingangsdatum schriftelijk aan Opdrachtgever worden medegedeeld. Indien de aangekondigde prijsverhoging meer bedraagt dan 150 % van het relevante CBX-indexcijfer, of de door de branchevereniging schriftelijk geadviseerde prijsverhoging, afhankelijk van wat het hoogste is, is Opdrachtgever gerechtigd om de overeenkomst te beëindigen door middel van opzegging per aangetekend schrijven, welke opzegging door MASS B.V. binnen veertien (14) dagen voor ingang van de prijsverhoging ontvangen dient te zijn.

27.4 Werkzaamheden buiten service overeenkomst

Indien MASS B.V. op verzoek of met voorafgaande toestemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de service- en/of, support- en/of beheerovereenkomst (inclusief bijlagen) vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever aan MASS B.V. worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van MASS B.V.

27.5 Overschrijding

Indien Opdrachtgever recht heeft op een in de support en/of beheerovereenkomst vastgesteld aantal uren aan ondersteuning per contractjaar, wordt overschrijding hiervan door MASS B.V. separaat in rekening gebracht tegen de op dat moment geldende tarieven tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

27.6 Overwerkkosten

Indien bij een storing de servicewerkzaamheden aanvangen buiten de normale werkuren, of indien deze om 17.30 uur nog niet beëindigd zijn, dan wel binnen een redelijke tijd na 17.30 uur afgerond zal worden, kunnen - indien een en ander op verzoek van Opdrachtgever geschiedt of deze hieraan zijn goedkeuring hecht - de kosten van overwerk aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht, evenals alle op deze herstelling betrekking hebbende noodzakelijke reis-, verblijf- en/of hotelkosten, tenzij anders is overeengekomen in de van toepassing zijnde service-en/of, support- en/of beheerovereenkomst.

27.7 Bijzondere bepalingen

Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, is niet in de overeengekomen prijs/tarief begrepen en wordt afzonderlijk aan Opdrachtgever in rekening gebracht tegen de op dat moment bij MASS B.V. geldende tarieven:

- ge- en verbruiksmaterialen zoals printkoppen, drums, toner, fusing-units, batterijen, accu's, inktcartridges, tape, diskettes, printlinten, etc. alsmede glasplaten, snoeren, kabels, bekabeling, welke in verband met de door MASS B.V. te verrichten werkzaamheden aan Opdrachtgever worden geleverd;
- servicewerkzaamheden welke door MASS B.V. verricht dienen te worden of kosten die ontstaan als gevolg van strijdigheid met de gebruiksvorschriften -

gebruik van defecte, ongeschikte of inferieure accessoires en/of verbruiksmaterialen daaronder begrepen -, excessief gebruik van de Apparatuur, nalatigheid, opzet of onachtzaamheid van Opdrachtgever of derden waarvan deze zich bediend;

- servicewerkzaamheden welke door MASS B.V. verricht dienen te worden als gevolg van inbrandingsverschijnselen en/of afnemend contrast en/of helderheid bij monitoren;
- kosten in verband met het door Opdrachtgever niet (tijdig) voldoen aan de in de service en/of support/ beheerovereenkomst en onderhavige algemene voorwaarden genoemde op hem rustende dan wel de vervangingskosten van onderdelen alsmede werkzaamheden voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door Opdrachtgever dan wel anderen dan MASS B.V.;
- kosten verband houdende met verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van Apparatuur en/of Programmatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan;
- buiten de overeenkomst vallende werkzaamheden, zoals het op verzoek van Opdrachtgever modificeren van Apparatuur;
- werkzaamheden wegens onderzoek of herstel van storingen voortvloeiende uit het onoordeelkundig gebruik van de Apparatuur of van buiten komende oorzaken als fouten in communicatielijnen of in spanningsvoorziening, braak, statische ontlading, blikseminslag, waterschade of koppelingen met c.q. gebruikmaking van Apparatuur, Programmatuur of materialen die niet onder de overeenkomst vallen en/of gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van anderen niet aan MASS B.V. toe te rekenen oorzaken of indien de Programmatuur door anderen dan MASS B.V., of zonder autorisatie van MASS B.V., is gewijzigd, herstel van verminkte of verloren gegane gegevens;
- transportkosten van technici en gereedschappen en/of Apparatuur welke MASS B.V. moet maken, teneinde de bedongen service te kunnen verlenen op Apparatuur, welke zich niet op het vaste land van Nederland bevindt.
- wachturen, indien in opdracht van of door opdrachtgever de werkzaamheden dienen te worden onderbroken;
- uren en voorrijkosten, indien naar het oordeel van MASS B.V. door opdrachtgever ten onrechte en of nodeloos om service is verzocht;
- verloren uren die ontstaan doordat, anders dan bij het afsluiten van de overeenkomst, de locatie van opdrachtgever al dan niet door overheidsmaatregelen niet of moeilijk bereikbaar zijn voor de service engineer en zijn bedrijfsauto.

27.8 Kosten overschrijding

Indien de kosten voor het opheffen van een storing meer dan zeventig (70) % van de nieuwwaarde van de Apparatuur en/of een onderdeel van de Apparatuur, zulks met een maximum van EUR 5.000,00 (zegge vijfduizend euro), is MASS B.V. gerechtigd de overeenkomst per eerst volgende vervaldatum, doch met een minimale opzegtermijn van één (1) maand, te beëindigen met dien verstande dat, indien zulks in de overeenkomst is vastgelegd, MASS B.V. aan opdrachtgever vervangende Apparatuur beschikbaar stelt tot het moment van werkelijke beëindiging van de overeenkomst, zonder tot opheffen van de storing gehouden te zijn.

Verkrijgbaarheid onderdelen

Indien onderdelen, expliciet benodigd voor het opheffen van een storing niet (meer) verkrijgbaar zijn, is MASS B.V. gerechtigd de overeenkomst per eerst volgende vervaldatum, doch met een minimale opzegtermijn van één (1) maand, te beëindigen met dien verstande dat, indien in de overeenkomst vastgelegd, MASS B.V. aan opdrachtgever vervangende Apparatuur beschikbaar stelt tot het moment van werkelijke beëindiging van de overeenkomst, zonder tot opheffen van de storing gehouden te zijn.

Eenzijdige beëindiging

Indien door MASS B.V. verkregen autorisaties, vergunningen en/of andere vormen van toestemming tot het uitvoeren van reparaties en/of het verkrijgen van Apparatuur en/of onderdelen daarvan en/of het verkrijgen van manuals en handleidingen, worden beëindigd, is MASS B.V. gerechtigd haar tarieven en/of verplichtingen aan te passen. Hierbij dient opdrachtgever door MASS B.V. binnen maximaal twee (2) weken na die beëindiging schriftelijk op de hoogte te worden gesteld van de mogelijke aanpassingen.

D. Detacheringsvoorwaarden

De in dit hoofdstuk vermelde voorwaarden zijn, met gelijktijdige en onverbreekelijke toepasselijkheid van het Algemeen Deel van deze Algemene Voorwaarden, van toepassing op alle overeenkomsten tussen partijen aangaande het door MASS B.V. ter beschikking stellen van personen (nader te noemen: de deskundige) om, doorgaans onder toezicht en leiding c.q. binnen de organisatie van de opdrachtgever werkzaam te zijn (nader te noemen: detachering). In geval van strijdigheid tussen deze Detacheringsvoorwaarden en overige gedeelten van deze Algemene Voorwaarden, hebben deze Detacheringsvoorwaarden voorrang.

28. Beschikbaarstelling, afwezigheid en vervanging

28.1 Termijn

Voor een detacheringsovereenkomst waarbij de Opdrachtgever een vastgesteld aantal dagen binnen een afgesproken tijdseenheid gebruik wil maken van een gedetacheerde medewerker van MASS B.V. geldt dat MASS B.V. zich zal inspannen om de gewenste dagen en duur van de detachering te realiseren en in overleg tot een bevredigende invulling te komen, doch dat in de regel een termijn van tenminste twee weken voor de planning nodig is en in geval van deskundigheid van zeer specifieke of bijzondere aard of omvang een langere termijn benodigd kan zijn, zonder dat Opdrachtgever aan deze wachttijd enig recht jegens MASS B.V. kan ontlenen.

De deskundige zal door Opdrachtgever in staat worden gesteld tot het opnemen van vakantie en verlofdagen overeenkomstig de daarvoor tussen MASS B.V. en de deskundige geldende regeling. Afwezigheid vanwege deze regeling kan niet leiden tot enige vervangings- of schadevergoedingsplicht van MASS B.V. MASS B.V. zal op eerste verzoek van Opdrachtgever de alsdan reeds bekende verlofdagen aan Opdrachtgever kenbaar maken.

28.2 Opzegging

In geval van afwezigheid wegens ziekte, ongeval, overlijden of ontslag van de deskundige zal MASS B.V. streven naar gelijkwaardige vervanging, maar is daartoe niet verplicht. Indien wegens één van die oorzaken de detachering langer dan 25 overeengekomen werkdagen aaneengesloten wordt onderbroken of tussen partijen vast staat dat de detachering niet zal worden hervat binnen die termijn, is elk der partijen gerechtigd de overeenkomst middels opzegging te beëindigen, zonder dat enige opzegtermijn in acht behoeft te worden genomen.

28.3 Vervanging

Tenzij de mogelijkheid daartoe nadrukkelijk schriftelijk wordt uitgesloten, is MASS B.V. ook indien de deskundige in de overeenkomst met name wordt genoemd, gerechtigd te allen tijde de deskundige te vervangen door een andere deskundige, die aan de in de opdrachtbevestiging opgenomen kwalificatie voldoet. In geval van klachten over de deskundige, zal Opdrachtgever deze gemotiveerd schriftelijk kenbaar maken aan MASS B.V., waarop MASS B.V. gerechtigd is deze te vervangen door een andere deskundige.

28.4 Hervatting werkzaamheden

Indien de werkzaamheden op verzoek van Opdrachtgever (met toestemming van MASS B.V.) worden opgeschort, is MASS B.V. bij hervatting van de werkzaamheden niet verplicht dezelfde deskundige in te zetten.

28.5 Wegzending

Indien de deskundige zich schuldig maakt aan wangedrag, waaronder wordt verstaan zodanig gedrag dat zulks in geval van een dienstverband grond zou vormen voor ontslag op staande voet, is Opdrachtgever gerechtigd de deskundige weg te zenden en, met onverwijld schriftelijke mededeling aan MASS B.V. van de gronden en omstandigheden van het wegzenden, vervanging door een andere geschikte deskundige te verlangen. Over de periode vanaf de wegzending tot op het moment van vervanging, is Opdrachtgever geen betaling verschuldigd. MASS B.V. zal zich er alsdan voor inspannen adequate vervanging te realiseren, doch kan zulks niet garanderen. Indien MASS B.V. aan dit verzoek niet binnen 10 dagen kan voldoen, is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.

29. Opzegging, beëindiging van rechtswege en verlenging.

29.1 Duur

Tenzij uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen, heeft een Detacheringovereenkomst een looptijd van onbepaalde duur, al dan niet met toepassing van een minimale looptijd.

29.2 Verlenging

Indien een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt gesloten, al dan niet met verlenging voor bepaalde tijd, eindigt deze van rechtswege zonder dat opzegging vereist zal zijn.

29.3 Proeftijd bij verlenging

Tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen of MASS B.V. hiervoor een nieuwe opdrachtbevestiging wenst te ontvangen, zal in geval van uitdrukkelijke of stilzwijgende verlenging van een overeenkomst voor bepaalde tijd, de overeenkomst worden verlengd met eenzelfde periode als voordien overeengekomen. Een proeftijd is alsdan niet meer van toepassing.

29.4 Opzegtermijn

Opzegging van een (verlengde) overeenkomst die niet van rechtswege eindigt aan het einde van de bepaalde tijd, kan door elk der partijen, uitsluitend schriftelijk en in geval van een automatisch doorlopende overeenkomst voor bepaalde tijd uitsluitend tegen het einde van de overeengekomen looptijd, geschieden met inachtneming van een opzegtermijn van 29 dagen.

29.5 Opzegging

Partijen komen nadrukkelijk overeen dat MASS B.V. met inachtneming van hetgeen daarover is overeengekomen altijd gerechtigd is tot opzegging of het niet verlengen van de Detacheringovereenkomst, ongeacht of de werkzaamheden waarvoor Opdrachtgever de deskundige inschakelt zijn afgerond, zodat Opdrachtgever dienaangaande geen beroep toekomt op strijdigheid met de redelijkheid en billijkheid. Dit is slechts anders indien Opdrachtgever vóór het moment van opzegging of tenminste 30 dagen vóór de beëindiging van rechtswege aan MASS B.V. gemotiveerd schriftelijk kenbaar maakt dat hij er, gelet op de stand van de werkzaamheden, belang bij heeft dat de Detacheringovereenkomst na ommekomst van de lopende contractperiode nog met (maximaal) één aanvullende zelfde periode wordt verlengd. Ook in zulk geval is MASS B.V. hiertoe echter slechts gehouden, indien MASS B.V. op het moment dat dergelijk verzoek wordt gedaan hiertoe rechtens in staat is en daardoor geen wanprestatie jegens derden pleegt (mede gelet op jegens derden aangegane verplichtingen en op de rechten van MASS B.V. jegens de deskundige) en Opdrachtgever zich tevens bereid verklaart het hierdoor voor MASS B.V. te ontstane financiële nadeel te vergoeden, inclusief schade aan de goodwill van MASS B.V., waartoe door MASS B.V. voorafgaande zekerheid kan worden verlangd.

29.6 Proefperiode

Indien een proefperiode wordt overeengekomen, hebben partijen elk het recht gedurende deze periode de opdracht met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder verdere wederzijdse verplichtingen.

29.7 Overdracht

Bij beëindiging van de Detacherings-overeenkomst dienen alle bescheiden en kopieën daarvan, handboeken, documenten en ander informatiemateriaal van welke aard ook, zowel direct als indirect verkregen van de andere partij, aan deze partij te worden teruggegeven, tenzij blijktens de facturering, de daarbij gestelde mededelingen en de betaling de eigendom er van zou zijn overgedragen.

30. Prijzen, bijkomende kosten, urenverantwoording en betaling.

30.1 Prijs wijzigingen

Ongeacht hetgeen in enig jaar omtrent prijzen is overeengekomen, heeft MASS B.V. in ieder volgend kalenderjaar het recht eenmaal de overeengekomen prijs automatisch te verhogen met het percentage van de wijziging van het prijsindexcijfer (reeks werknemersgezinnen algemeen) per 1 januari van dat jaar, in vergelijking tot het prijsindexcijfer per 1 januari van het jaar voordien, zoals vastgesteld door het CBS.

Onverlet het recht tot verhoging ingevolge indexering, is MASS B.V. gerechtigd de overeengekomen prijzen voor Detachering te verhogen met maximaal 10 %, indien de overeenkomst (inclusief verlengingen) een totale looptijd heeft gehad van meer dan een jaar. Opdrachtgever is alsdan gerechtigd de overeenkomst te beëindigen met ingang van de datum van wijziging, indien hij de prijswijziging niet wenst te accepteren.

30.2 Tijdverantwoording

Opdrachtgever zal de door MASS B.V. voor te leggen tijdverantwoordingsformulieren controleren en voor akkoord tekenen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, vindt facturering plaats op basis van gewerkte dagen (waarbij een deel van een dag geldt als een gehele dag), waarbij een dag een werkdag is met 8 werkbare uren.

30.3 Werktijden

De tussen partijen overeengekomen tarieven gelden, tenzij nadrukkelijk anders vermeld, voor normale werktijden, van maandag t/m vrijdag gedurende maximaal 8 uur per dag, tussen 8.30 en 17.30 uur. Voor zover tussen partijen niet anders is overeengekomen, geldt voor werkzaamheden buiten deze normale werktijden, een opslagpercentage van 50% voor overuren op werkdagen. Voor werkzaamheden op zon- en feestdagen bedraagt deze 100%. Opdrachtgever is niet gerechtigd te verlangen dat overwerk wordt verricht en geschiedt slechts in overleg met MASS B.V.

30.4 Betaling

Tenzij anders wordt overeengekomen, zal MASS B.V. maandelijks factureren en dient betaling te geschieden binnen 15 dagen na factuurdatum.

30.5 Afwijking

In afwijking van artikel 10 van het Algemeen Deel van deze Voorwaarden, doch onverlet hetgeen in dat artikel overigens is gesteld, zal Opdrachtgever na volledige betaling van al hetgeen zij ter zake de opdracht aan MASS B.V. verschuldigd zal zijn, indien van toepassing eigenaar worden van de Programmatuur die door de deskundige is ontwikkeld, indien en voor zover nadrukkelijk is overeengekomen dat die Programmatuur specifiek en alleen voor Opdrachtgever is ontwikkeld. In dat geval zal MASS B.V. er zorg voor dragen dat, zo nodig, wordt meegewerkt aan

overdracht van deze rechten, voor zover bij MASS B.V. of medewerkers van MASS B.V. dergelijke rechten zijn ontstaan.

30.6 Locatie wijziging

Tenzij anders overeengekomen, zijn de tarieven inclusief reis- en verblijfkosten. Indien echter tijdens de looptijd van een Detacheringovereenkomst de aard of inhoud van de werkzaamheden, dan wel de locatie waar de werkzaamheden worden verricht, worden gewijzigd, is MASS B.V. gerechtigd aanvullende voorwaarden en nieuwe uur- en dagtarieven vast te stellen, ter aanvulling van de overeenkomst.

30.7 Reiskosten

Met de werkzaamheden van de deskundige, door MASS B.V. aan Opdrachtgever te leveren, te vervaardigen en op te dragen rapporten, Programmatuur en overige materialen, komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen. Reiskosten gemaakt ten behoeve van Opdrachtgever, anders dan de normale reiskosten naar de overeengekomen plaats van tewerkstelling, worden door MASS B.V. aanvullend in rekening gebracht.

30.8 Onderkruiperverbod

Voor zover de deskundige niet gerechtigd zou zijn tot verrichting van werkzaamheden voor Opdrachtgever, vanwege het bestaan van een collectief arbeidsconflict bij Opdrachtgever (onderkruiperverbod), is zulks MASS B.V. niet aan te rekenen en is Opdrachtgever onverkort gehouden tot volledige betaling van de overeengekomen werkzaamheden, alsof het verbod niet zou bestaan.

30.9 Informatie verstrekking

Op eerste verzoek zal Opdrachtgever aan MASS B.V. adequate informatie verschaffen aan MASS B.V. over de lonen en andere relevante arbeidsvoorwaarden, geldend voor personeel van Opdrachtgever met een vergelijkbare functie of taak als de door MASS B.V. aangestelde deskundige, zulks teneinde MASS B.V. in staat te stellen te beoordelen dat de beloning van de deskundige door MASS B.V. niet in strijd is met daaromtrent geldende wettelijke regels.

31. Werkzaamheden en aansprakelijkheden

31.1 Aansprakelijkheid

De deskundige zal de op te dragen werkzaamheden naar beste weten en kunnen uitvoeren. Tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders wordt overeengekomen, berust de verantwoordelijkheid voor de doelmatigheid, het doel, de tijdsplanning, de voortgang en het resultaat van de werkzaamheden van de deskundige bij Opdrachtgever en aanvaardt MASS B.V. hiervoor geen enkele aansprakelijkheid.

31.2 Kennis niveau

Indien naar de mening van Opdrachtgever de deskundige bepaalde ervaring of kennis mist om de door de Opdrachtgever beoogde werkzaamheden naar behoren te verrichten, zal in overleg worden bepaald welke maatregelen wenselijk zijn om de deskundige op het gewenste niveau te brengen, dan wel op welke andere wijzen de benodigde kwaliteiten beschikbaar kunnen komen.

31.3 Fiscale aansprakelijkheid

MASS B.V. vrijwaart opdrachtgever voor aansprakelijkheid van Opdrachtgever jegens de fiscus en bedrijfsvereniging voor afdracht van loonbelasting en sociale premies verband houdend met de deskundige en staat in voor behoorlijke inhouding, aangifte en afdracht van hieruit voortvloeiende bedragen. Op verzoek van Opdrachtgever zal MASS B.V. na afloop van een kwartaal een accountantsverklaring of 'bewijs van goed betalingsgedrag' overleggen, waaruit de voldoening aan deze verplichtingen blijkt.

31.4 Schade

Onverlet het bepaalde in artikel 8 van het Algemeen Deel van deze voorwaarden, vrijwaart Opdrachtgever MASS B.V. voor aansprakelijkheid voor schade, verband houdend met de detacheringopdracht, geleden door derden. MASS B.V. is in het bijzonder niet aansprakelijk voor schade, vertraging of andere gevolgen van storing aan, gebreken in of uitval van Apparatuur, software en andere hulpmiddelen die bij Opdrachtgever in gebruik zijn en waarmee de deskundige dient te werken of anderszins te maken krijgt, noch voor schade hieraan veroorzaakt door de deskundige, mede samenhangend met onvoldoende onderhoud, instabiliteit van systemen, de (wijze van) aansluiting op lichtnet en/of andere apparaten of omstandigheden waarmee de deskundige niet bekend was of behoorde te zijn.

31.5 Garantie voorwaarden

De garantievoorwaarden als vermeld in deze Algemene Voorwaarden, zijn in geval van detachering door MASS B.V. niet van toepassing.

31.6 Informatie voorziening

Opdrachtgever stelt de deskundige in staat zijn werkzaamheden naar behoren te verrichten, door het tijdig ter beschikking stellen van adequate werkruimte, Apparatuur en andere hulpmaterialen, testmogelijkheden, gegevens, handleidingen, specificaties en instructies (voor zover niet is overeengekomen dat MASS B.V. hiervoor zorg zal dragen), die bovendien voldoen aan daartoe van overheidswege te stellen en door MASS B.V. in redelijkheid te stellen eisen van kwaliteit en veiligheid. Opdrachtgever voorziet ook overigens in behoorlijke arbeidsomstandigheden. Opdrachtgever zal aan de deskundige tenminste alle faciliteiten beschikbaar stellen, die ook aan werknemers van Opdrachtgever ter beschikking staan.

31.7 Huisregels

De bij Opdrachtgever geldende huisregels zullen door de deskundige zoveel mogelijk in acht worden genomen, mits deze tijdig aan MASS B.V. en de betreffende deskundige kenbaar zijn gemaakt.

32. Schadeloosstelling bij het aangaan van een arbeidsovereenkomst met de deskundige.

Indien de Opdrachtgever met de deskundige binnen 12 maanden na beëindiging van de werkzaamheden van de deskundige bij Opdrachtgever rechtstreeks of via een moeder- en /of zuster- en/of dochteronderneming een arbeidsverhouding aangaat, ongeacht of de deskundige direct voorafgaand aan zijn (beoogde) indiensttreding bij Opdrachtgever nu wel of niet een dienstverband met MASS B.V. heeft, zal Opdrachtgever uit hoofde van een schadevergoeding een maal het bruto jaarsalaris incl. vakantiegeld van betreffende deskundige aan MASS B.V. vergoeden. Voornoemde som is zonder tussenkomst van een rechter onmiddellijk opeisbaar.