

Algemene Voorwaarden

1. Inleiding

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden en transacties met betrekking tot installatie, reparatie, uitbreiding en upgradering van software of computer(rand)-apparatuur tussen enerzijds Innax Automatisering en anderzijds haar opdrachtgever, hierna te noemen de klant.

1.2 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien en voor zover deze door Innax Automatisering uitdrukkelijk en schriftelijk zijn aanvaard. Eventuele inkoop- en/of andere voorwaarden van de klant blijven buiten beschouwing.

1.3 Alle van Innax Automatisering uitgaande offertes, prijsopgaven en dergelijke zijn vrijblijvend. Door enkele acceptatie door de klant komt derhalve geen overeenkomst tot stand.

1.4 Innax Automatisering is eerst gebonden nadat hij de opdracht nadrukkelijk schriftelijk heeft bevestigd, dan wel reeds feitelijk met de uitvoering van de opdracht is begonnen.

1.5 Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

1.6 De aansprakelijkheid van Innax Automatisering beperkt zich uitsluitend tot de gevallen waarin geen sprake is van overmacht. Van overmacht is sprake ingeval van een omstandigheid waarvan Innax Automatisering bij het aangaan van de werkzaamheden geen rekening kon houden en tengevolge waarvan de normale uitvoering van de werkzaamheden redelijkerwijs niet van Innax Automatisering kan worden verlangd, in gebreke blijven van toeleveranciers daaronder inbegrepen.

1.7 Ingeval van overmacht is Innax Automatisering gerechtigd de werkzaamheden op te schorten dan wel ontbinding van de werkzaamheden te verlangen.

2. Uitvoering

2.1 Innax Automatisering zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.

Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Innax Automatisering gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat klant de

resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is Innax Automatisering gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van klant op te volgen. Innax Automatisering is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed.

2.2 Indien de overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Innax Automatisering steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer anderen personen met dezelfde kwalificaties.

2.3 Indien na twee achtereenvolgende schriftelijke gereedmeldingen de klant gedurende een periode van negentig dagen heeft nagelaten een artikel op te halen, is Innax Automatisering gerechtigd dit artikel te verkopen c.q. te vernietigen. Alle met de reparatie, wijziging, upgradering en/of vernietiging samenhangende kosten zullen door de klant moeten worden voldaan. Bij verkoop kan Innax Automatisering deze verkoopopbrengst onder aftrek van alle op de verkoop rustende kosten verrekenen met de reparatie, wijziging en/of upgraderingskosten.

2.4 In geval van een onderhoudscontract wordt onderhoud door Innax Automatisering maandelijks uitgevoerd.

Onder onderhoud wordt verstaan:

- a. preventief onderhoud: de door Innax Automatisering ter voorkoming van storingen noodzakelijk geachte inspectie, afstelling en reiniging van de apparatuur;
- b. correctief onderhoud: het opheffen van storingen aan de apparatuur welke zijn ontstaan bij normaal gebruik van de apparatuur tengevolge van natuurlijk slijtage en door eigen gebreken aan de apparatuur alsmede het uitvoeren van de hiervoor benodigde reparaties en het vervangen van versleten respectievelijk beschadigde onderdelen (onderdelen niet inbegrepen);
- c. remote preventief onderhoud: de door Innax Automatisering ter voorkoming van storingen noodzakelijk geachte controle en afstelling door middel van een via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de apparatuur;
- d. remote correctief onderhoud: het diagnosticeren en/of opheffen van aangemelde storingen door

middel van een via telecommunicatievoorzieningen tot stand gebrachte verbinding met de apparatuur.

2.5 In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:

- a. het vervangen van gebruiksartikelen zoals onder andere, magnetische opslagmedia, en inktlinten;
- b. de vervangingskosten van onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan Innax Automatisering of diens hulppersonen;
- c. werkzaamheden ten behoeve van gedeeltelijk of gehele revisie der apparatuur;
- d. modificaties aan apparatuur;
- e. verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan

2.6 Onder storing wordt in dit hoofdstuk verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen aan de door Innax Automatisering schriftelijk kenbaar gemaakte specificaties van de apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien deze kan worden aangetoond en kan worden gereproduceerd.

2.7 Het onderhoud wordt verricht tijdens de bij Innax Automatisering geldende kantooruren op maandag t/m vrijdag met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.

2.8 Indien onderhoud is aangevangen tijdens de in artikel 2.5 bedoelde kantooruren en het onderhoudspersoneel van Innax Automatisering het nodig acht dat werkzaamheden buiten deze uren worden voortgezet, zullen hiervoor aan klant geldende tarieven in rekening worden gebracht. In het algemeen zullen de werkzaamheden niet langer dan één uur buiten bedoelde kantooruren worden voortgezet.

2.9 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen welke voortvloeien uit het onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals fouten in communicatielijnen of in spanningsvoorziening, of koppelingen met c.q. gebruikmaking van apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder overeenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van Innax Automatisering op grond van de overeenkomst, en zullen klant apart in rekening worden gebracht tegen de geldende tarieven.

3. Dienstverlening

3.1 Klant is zich bewust van de risico's die het digitaal c.q. elektromagnetisch opslaan en overbrengen van informatie met zich meebrengen op het gebied van behoud en beveiliging van de data. De klant blijft steeds zelf verantwoordelijk voor

het aanhouden van een volledige back-up. Innax Automatisering is niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van verlies van enigerlei data welke is vastgelegd op magnetische en/of andere informatiedragers. Evenmin is Innax Automatisering aansprakelijk voor enigerlei bedrijfsschade, immateriële schade of gevolgschade hoe dan ook ontstaan, direct of indirect, noch voor schade ontstaan aan derden, zulks ongeacht de oorzaak. De klant vrijwaart Innax Automatisering tegen alle aanspraken ter zake welke derden geldend zouden kunnen maken. Voor enige andere schade dan bedoeld in bovenstaande alsmede ingeval rechtens zou worden vastgesteld dat Innax Automatisering ondanks het bepaalde in bovenstaande voor enig aldaar bedoelde schade aansprakelijk is, geldt dat de aansprakelijkheid van Innax Automatisering beperkt is tot het bedrag dat zij aan haar verzekering voor de betreffende schade in het geheel geen dekking verleent, tot de waarde van de door Innax Automatisering aan klant geleverde werkzaamheden.

3.2 Indien voor de programmatuur een onderhoudsovereenkomst is gesloten of indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen, zal klant overeenkomstig de gebruikelijke procedures van Innax Automatisering geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd aan Innax Automatisering melden. Na ontvangst van de melding zal Innax Automatisering naar beste vermogen fouten trachten te herstellen en/of verbeteringen aanbrengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door Innax Automatisering te bepalen wijze en termijn aan klant ter beschikking worden gesteld. Innax Automatisering is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende restricties in de programmatuur aan te brengen. Innax Automatisering garandeert niet dat de programmatuur zonder onderbreking of fouten zal werken of dat alle fouten zullen worden verbeterd.

3.3 Innax Automatisering kan zijn gebruikelijke tarieven en zijn kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik of van andere niet aan Innax Automatisering toe te rekenen oorzaken of indien de programmatuur door anderen dan Innax Automatisering is gewijzigd. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder onderhoud.

3.4 Indien een onderhoudsovereenkomst is gesloten, zal Innax Automatisering bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze aan klant ter beschikking

stellen. Zes maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Innax Automatisering niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele fouten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot de betreffende oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan Innax Automatisering van klant verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met Innax Automatisering aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.

4. Verkoop en levering

4.1 De door Innax Automatisering aan klant verkochte apparatuur zal aan klant worden afgeleverd op een door klant aan te wijzen plaats in Nederland, mits dit is overeengekomen.

4.2 Innax Automatisering zal klant tijdig voor de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij voornemens is de apparatuur af te leveren.

4.3 Levering van de apparatuur geschiedt op de overeengekomen plaats van levering in Nederland tegen de overeengekomen tarieven.

4.4 Innax Automatisering zal de apparatuur verpakken voor levering volgens de gebruikelijk bij hem geldende maatstaven. Ingeval klant een bijzondere wijze van verpakking verlangt, zullen de daaraan verbonden meerkosten voor zijn rekening zijn. Klant zal met bij hem vrijgekomen verpakkingen van door Innax Automatisering geleverde producten handelen op een wijze die in overeenstemming is met de daarvoor geldende overheidsvoorschriften. Klant vrijwaart Innax Automatisering voor aanspraken van derden wegens niet-naleving van dergelijke voorschriften.

4.5 Indien schriftelijk overeengekomen, zal Innax Automatisering de apparatuur installeren of laten installeren.

4.6 In alle gevallen zal klant voor aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen. Innax Automatisering zal desgewenst omtrent de aanleg van deze faciliteiten aan klant een offerte uitbrengen.

4.7 Klant zal Innax Automatisering voor de uitvoering van de noodzakelijke werkzaamheden toegang verlenen tot de plaats van installatie gedurende de normale werkuren van Innax Automatisering.

4.8 Na rechtsgeldende bestelling van apparatuur of randapparatuur door welke medewerker van klant dan ook, kunnen artikelen niet worden geweigerd of teruggenomen, tenzij bijzondere redenen hiertoe permissie verlenen of dit overeengekomen wordt.

4.9 Indien de klant apparatuur in bruikleen heeft van Innax Automatisering, valt deze onder verantwoording van de klant. Innax Automatisering kan klant verantwoordelijk stellen voor toegebrachte schade of diefstal, ook indien dit veroorzaakt is door overmacht.

5. Klachten

5.1 Ingeval van problemen, storingen of niet naar behoren functioneren dienen deze binnen 2 werkdagen schriftelijk gemeld te worden na het uitvoeren van de door Innax Automatisering uitgevoerde werkzaamheden. Ingeval van ontstaan door toedoen van de klant of derden zal Innax Automatisering voor het herstellen hiervan kosten in rekening brengen. Ingeval meldingen na 5 werkdagen zal de klant moeten aantonen dat Innax Automatisering verantwoordelijk is voor het niet functioneren.

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

5.3 Innax Automatisering zal een klacht binnen redelijke termijn, dat wil zeggen naar de aard van het probleem, in behandeling nemen. De reguliere termijn bedraagt twee werkdagen. Indien een storing erg urgent is, zal Innax Automatisering alles in werk stellen om klant onmiddellijk te assisteren. Indien geen onderhoudscontract is afgesloten kunnen hier echter geen toezeggingen of afspraken over worden gemaakt.

5.4 Indien geen onderhoudscontract is afgesloten, is Innax Automatisering niet verplicht onderhoud of reparatie uit te voeren buiten kantooruren. Indien klant hier uitdrukkelijk gebruik van wil maken, zal hiervoor een buitengewoon tarief van € 125,- per uur worden doorbelast. Dit is ook van toepassing op eventuele reistijd.

6. Tarieven

6.1 Innax Automatisering hanteert een uurtarief van € 85,- per uur, waarbij een minimale afname van 0,25 uur dienstverlening verplicht is.

6.2 Binnen een straal van 25 km rondom Veenendaal worden geen reiskosten in rekening

gebracht, daarbuiten wel. Deze reiskosten bedragen onafhankelijk van de locatie van de klant eenmalig € 85,00.

6.3 Innax Automatisering werkt op basis van nacalculatie, d.w.z. dat in een offerte de geschatte uren worden aangegeven. Indien tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden blijkt dat de werkelijke uren aanzienlijk zullen gaan afwijken van de geschatte, wordt dat aan de klant meegedeeld. Deze kan dan eventueel afzien van de werkzaamheden, waarbij alleen de reeds uitgevoerde werkzaamheden in rekening gebracht worden. Na het uitvoeren van de werkzaamheden, worden de werkelijke uren d.m.v. een eindfactuur aan de klant doorberekend.

7. Annulering

7.1 Bij tussentijdse annulering van een overeenkomst is de klant alle reeds door Innax Automatisering gemaakte kosten aan Innax Automatisering verschuldigd, eventuele voorbereidingskosten daarin begrepen, zulks door Innax Automatisering te verhogen, in geval van onrechtvaardige opzegging door de klant, met 20% van de overeengekomen prijs.

7.2 Bij uitbreiding en/of vermindering van dit contract met betrekking tot bovengenoemde aantallen (aantal werkplekken) zal dit zonder verdere communicatie worden doorberekend op uw maandelijkse factuur. Doorberekening zal plaatsvinden vanaf de eerste dag van de nieuwe maand na installatie.

7.3 Een onderhoudscontract is bindend voor een duur van twee jaar, tenzij beide partijen anders overeenkomen. De opzegtermijn bedraagt een maand, welke ingaat op de eerste dag van een nieuwe maand.

8. Geheimhouding

8.1 Elk van de partijen staat er voorin dat alle - voor en na het aangaan van de overeenkomst van de andere partij - ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim zal blijven. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid.

8.2 Innax Automatisering is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde programmatuur, apparatuur en andere materialen vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van klant of diens licentiegevers bevatten. Innax Automatisering verbindt zich deze programmatuur, apparatuur en materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van klant die niet noodzakelijkerwijs de programmatuur, apparatuur en/ of andere materialen behoeven te gebruiken.

8.3 Innax Automatisering zal een werkplek of server van klant niet overnemen of onderzoeken voor welk doel dan ook, zonder hierover gecommuniceerd te hebben met de klant.

8.4 Innax Automatisering kan onder geen voorwaarde rechten onttrekken uit bedrijfsdata van klant, ook indien dit Innax Automatisering benadeeld.

8.5 Enige informatiedrager van de klant die ter beschikking is gesteld aan Innax Automatisering voor ter reparatie, vernietiging of onderzoek of dergelijke reden, zal vertrouwelijk en zorgvuldig worden behandeld. Informatiedragers van klant zullen buiten werktijden in afgesloten, beveiligd kantoor worden bewaard. Innax Automatisering is niet verantwoordelijk voor diefstal of beschadiging van enige informatiedrager veroorzaakt door overmacht.