

Algemene Voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die daaruit voortvloeien tussen Neo-Software te Utrecht, Kamer van Koophandel 64592545 en haar wederpartijen ("Opdrachtgever").

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

1 Offerte en aanvaarding

- 1.1 Neo-Software stelt een offerte op waarin Neo-Software aangeeft welke werkzaamheden ("de Diensten") Neo-Software aanbiedt te verrichten, wat bij de Diensten inbegrepen is en welk bedrag daarvoor verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de in de offerte aangegeven omschrijving van de Diensten is bindend.
- 1.2 In het algemeen omvatten de Diensten ontwikkeling en onderhoud van software plus de implementatie daarvan. Andere werkzaamheden worden alleen verricht indien dit in de offerte vermeld is.
- 1.3 Een offerte is geheel vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na verzending, tenzij anders is aangegeven in de offerte. Neo-Software kan nimmer verplicht worden een aanvaarding na deze periode aan te nemen, maar indien Neo-Software daartoe overgaat, is de offerte alsnog aanvaard.
- 1.4 De overeenkomst komt tot stand op het moment waarop de mededeling inhoudende aanvaarding van de offerte door Opdrachtgever wordt ontvangen door Neo-Software. Opdrachtgever dient op nader te melden wijze een elektronische handtekening te plaatsen voor akkoord.
- 1.5 Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de offerte, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat Neo-Software werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever Neo-Software verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele offerte af te wachten.
- 1.6 Het wijzigen van de Diensten is alleen mogelijk met instemming van beide partijen, behoudens voor zover elders in deze voorwaarden anders is bepaald.
- 1.7 Neo-Software zal bij verzoeken om meerwerk een passende offerte uitbrengen.

2. Oplevering en aanvaarding

- 2.1. Neo-Software zal na uitvoering van werkzaamheden of gedeelten daarvan het resultaat opleveren wanneer dit in haar professionele opinie voldoet aan de specificaties of geschikt is voor gebruik.
- 2.2. Opdrachtgever dient vervolgens binnen vijf werkdagen na oplevering het opgeleverde te evalueren en goed of af te keuren. Indien Opdrachtgever niet binnen deze periode het opgeleverde afkeurt, wordt het opgeleverde geacht te zijn aanvaard.

- 2.3. Indien werk in fasen wordt opgeleverd, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van het deel van het werk van die fase te geven op de wijze zoals in het vorige lid bepaald. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring in een latere fase niet baseren op aspecten die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.
- 2.4. Indien Opdrachtgever het opgeleverde geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal Neo-Software zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan Neo-Software doen door het resultaat te reviseren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden niet opgaat. Opdrachtgever heeft vervolgens wederom vijf werkdagen om de revisie of motivatie goed of af te keuren.
- 2.5. Indien Opdrachtgever na de eerste revisie of motivatie het opgeleverde geheel of gedeeltelijk heeft afgekeurd zal er naar oordeel van Neo-Software een redelijk aantal revisierondes volgen.
- 2.6. Indien een partij aangeeft verdere revisies niet (meer) zinvol te achten, worden beide partijen gerechtigd de overeenkomst op te zeggen voor de betreffende Dienst. In dat geval zal Opdrachtgever de daadwerkelijk door Neo-Software gemaakte uren vergoeden, met als maximum het voor het afgekeurde geoffreerde bedrag. Opdrachtgever wordt daarmee echter niet gerechtigd het afgekeurde te gebruiken op welke wijze dan ook.
- 2.7. Na aanvaarding van het opgeleverde vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in het opgeleverde, tenzij Neo-Software het gebrek kende of had moeten kennen ten tijde van aanvaarding. In ieder geval vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken na verloop van een jaar na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook.

3 Bepalingen over onderhoud

- 3.1. Onder onderhoud wordt verstaan het laten functioneren van bestaande software conform de offerte of nadere afspraak, en meer algemeen het herstellen van fouten.
- 3.2. Neo-Software zal zich inspannen het onderhoud zo goed mogelijk uit te voeren, maar is daarbij soms afhankelijk van haar leverancier(s) en derden voor updates, fouterstelsoftware ('patches').
- 3.3. Neo-Software zal zich inspannen om door Opdrachtgever verzochte veranderingen toe te voegen aan de software. Neo-Software is steeds gerechtigd een verzoek te weigeren als deze naar haar oordeel niet haalbaar is of een goede werking of beschikbaarheid van de software kan belemmeren.

4 Bepalingen over support

- 4.1. Ondersteuning op afstand wordt geleverd per telefoon, e-mail en andere gezamenlijk af te spreken kanalen.
- 4.2. Indien blijkt dat ondersteuning op afstand niet tot een bevredigende oplossing leidt of niet haalbaar is gezien de aard van het probleem, dan zal Neo-Software zich inspannen om tegen het normale uurtarief op locatie van Opdrachtgever tot een oplossing te komen.

5 Rechten van intellectueel eigendom

- 5.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de overeenkomst ontwikkelde of geleverde Diensten of Werken berusten uitsluitend bij Neo-Software of diens

licentiegevers. Uitsluitend indien expliciet in de offerte vermeld of apart expliciet overeengekomen kunnen rechten overgedragen worden aan Opdrachtgever.

- 5.2 Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de overeenkomst of die schriftelijk worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de Werken of andere resultaten van Diensten materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.
- 5.3 Opdrachtgever heeft geen recht op een kopie van bronbestanden (zoals beeld-, website- of softwarebroncode) van geleverde Werken tenzij dit expliciet en ondubbelzinnig schriftelijk is overeengekomen.

6 Prijzen en betaling

- 6.1 Voor alle werkzaamheden zal Neo-Software maandelijks factureren op basis van de daadwerkelijk gemaakte uren.
- 6.2 Neo-Software zal voor de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen een elektronische factuur sturen aan Opdrachtgever.
- 6.3 De betalingstermijn van facturen is 4 weken na de datum van de factuur, tenzij een langere betalingstermijn is aangegeven op de factuur. Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt, is hij na het verstrijken van deze periode van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan is over het openstaande factuurbedrag de wettelijke rente verschuldigd.

7 Geheimhouding

- 7.1 Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of behoort te weten dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de overeenkomst.
- 7.2 Neo-Software zal zich inspannen om te vermijden dat zij kennisneemt van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de hardware of software waar de Diensten op betrekking hebben, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de overeenkomst of Neo-Software daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Neo-Software zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.
- 7.3 De verplichtingen uit dit artikel blijven ook bestaan na beëindiging van de overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zo lang als de partij die de informatie verstrekt redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

8 Aansprakelijkheid

- 8.1 Neo-Software is slechts aansprakelijk tegenover Opdrachtgever in het geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst en uitsluitend voor vervangende schadevergoeding, dat wil zeggen vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie.

- 8.2 Iedere aansprakelijkheid van Neo-Software voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, waaronder onder meer begrepen is aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade, schade wegens misgelopen omzet of winst, schade wegens verlies van gegevens alsook schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden.
- 8.3 In geval van aansprakelijkheid krachtens het eerste lid zal het maximale bedrag dat Neo-Software is gehouden te vergoeden, gelijk zijn aan het voor de betreffende Dienst verschuldigde bedrag. Dit maximumbedrag komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Neo-Software.
- 8.4 De aansprakelijkheid van Neo-Software wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Neo-Software direct en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn gesteld wordt om de tekortkoming weg te nemen, en Neo-Software ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Neo-Software in staat is adequaat te reageren.
- 8.5 In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Neo-Software door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet van Neo-Software kan worden gevergd, zal de uitvoering van de overeenkomst worden opgeschort, dan wel de overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmacht situatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

9 Duur en opzegging

- 9.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de termijn nodig voor levering van de Diensten. De overeenkomst kan tussentijds slechts worden opgezegd zoals in deze algemene voorwaarden bepaald, of met goedvinden van beide partijen. Opdrachtgever kan de overeenkomst tussentijds opzeggen tegen betaling van een afkoopsom gelijk aan de gemaakte uren tegen binnen Neo-Software geldend uurtarief.
- 9.2 Na opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is Neo-Software gerechtigd om per direct na de datum waarop de overeenkomst afloopt alle ten behoeve van Opdrachtgever bij hemzelf opgeslagen gegevens te wissen. Neo-Software is niet verplicht in dat geval Opdrachtgever een kopie van deze gegevens te verschaffen.
- 9.3 De overeenkomst eindigt automatisch indien een partij in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen krijgt gelegd, overlijdt, in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

10 Wijzigen in overeenkomst

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

- 10.2 Indien de overeenkomst een duurovereenkomst is, is Neo-Software echter eens per kalenderjaar gerechtigd deze algemene voorwaarden eenzijdig aan te passen of uit te breiden. Zij dient hiertoe minstens twee maanden voordat de aanpassingen of uitbreidingen effect zullen krijgen, mededeling te doen aan Opdrachtgever. Wijzigingen in de algemene voorwaarden kunnen een specifieke afspraak echter nimmer opzietten.
- 10.3 Indien Opdrachtgever binnen deze periode bezwaar maakt, zal Neo-Software overwegen of zij de bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen in wenst te trekken of niet. Neo-Software zal van deze beslissing mededeling doen aan Opdrachtgever. Indien Neo-Software bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen niet wenst in te trekken, heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst op te zeggen per de datum dat deze effect zullen krijgen.
- 10.4 Neo-Software mag op elk moment wijzigingen in deze algemene voorwaarden doorvoeren als deze noodzakelijk zijn vanwege gewijzigde wettelijke regelingen. Tegen dergelijke wijzigingen kan Opdrachtgever geen bezwaar maken.
- 10.5 Bovengenoemde regeling is tevens van toepassing op prijzen. Neo-Software mag daarbij prijswijzigingen aan hem opgelegd door leveranciers te allen tijde doorbelasten aan Opdrachtgever. Op verzoek zal bewijs van de prijswijziging worden overlegd.

11 Slotbepalingen

- 11.1 Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin Neo-Software gevestigd is.
- 11.2 Indien enige bepaling uit deze overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke overeenkomst en deze algemene voorwaarden gestalte wordt gegeven.
- 11.3 Onder "schriftelijk" valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaat. Partijen zullen zich inspannen de ontvangst en inhoud van communicatie per e-mail te bevestigen.
- 11.4 De door Neo-Software ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever