

Algemene Voorwaarden Pim IT Zakelijk

Versie: nov. 2019

Artikel 1. Definities

Met een hoofdletter geschreven termen hebben, zowel in enkelvoud als in meervoud, de betekenis zoals in dit artikel vermeld.

- a) Account: het account waarmee Klant (bepaalde aspecten van) de Diensten kan beheren en configureren, alsmede de configuratie(s) en de voor Klant opgeslagen bestanden zelf.
- b) Algemene Voorwaarden: onderhavige algemene voorwaarden met inbegrip van de Verwerkersovereenkomst (Data Pro Statement) van Pim IT.
- c) Diensten: de producten en/of diensten die Pim IT aan Klant zal leveren krachtens een Overeenkomst.
- d) Klant: iedere rechtspersoon of natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, met wie Pim IT een Overeenkomst sluit, dan wel aan wie Pim IT een aanbod doet. Tevens wordt bedoeld degene die met Pim IT daarover in onderhandeling treedt of is, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n) en rechtverkrijgende(n).
- e) Overeenkomst: overeenkomst(en) tussen Klant en Pim IT op basis waarvan Pim IT haar Diensten levert aan Klant en waarvan de Algemene Voorwaarden een onlosmakelijk onderdeel uitmaken.
- f) Pim IT: gevestigd aan de Baronie 75, postcode 2404 XD te Alphen aan den Rijn en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 65169522.
- g) Product: de producten die Pim IT aan Klant zal leveren krachtens een Overeenkomst.
- h) Schriftelijk: beschreven of bedrukt papier, alsmede e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Pim IT en (de uitvoering van) de Overeenkomsten.
2. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Klant die afwijken van, of niet voorkomen in, de Algemene Voorwaarden zijn voor Pim IT alleen bindend indien en voor zover deze in overleg met Pim IT tot stand zijn gekomen en uitdrukkelijk Schriftelijk door Pim IT zijn aanvaard.
3. Wanneer een Overeenkomst tot stand komt, erkent Klant kennis te hebben genomen van en in te stemmen met de Algemene Voorwaarden.

Artikel 3. Totstandkoming Overeenkomst

1. Een Overeenkomst tussen Pim IT en Klant komt tot stand doordat Klant een offerte of ander aanbod van Pim IT aanvaardt.
2. Klant kan tevens Diensten direct via de Website (elektronisch) aanvragen. Indien de Klant een aanbod van Pim IT langs elektronische weg heeft aanvaard, dan ontstaat de Overeenkomst op het moment van verzending van de (al dan niet automatisch gegenereerde) e-mail van Pim IT met daarin de bevestiging en acceptatie van de aanvraag.
3. In afwijking van het bepaalde in artikel 6:225 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek is Pim IT niet gebonden aan een, door een potentiële Klant gedane, afwijkende aanvaarding van een aanbod van Pim IT.
4. Een offerte is vrijblijvend, tenzij anders aangegeven in de offerte of het begeleidend schrijven.
5. In geval van strijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst, Algemene Voorwaarden of bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde:
 - a) de Verwerkersovereenkomst (Data Pro Statement);
 - b) een eventuele SLA;
 - c) de Overeenkomst;
 - d) de Algemene Voorwaarden.

Artikel 4. Oplevering en aanvaarding

1. Oplevering van werkzaamheden of gedeelten daarvan zal geschieden wanneer de verrichte werkzaamheden naar mening van Pim IT voldoen aan eventueel gestelde specificaties en/of geschikt zijn voor gebruik.

2. Enige door Pim IT bekendgemaakte termijnen zijn slechts indicatief en zullen niet gelden als fatale levertermijnen.
3. Indien Klant niet binnen zeven dagen na oplevering het opgeleverde afkeurt, wordt het opgeleverde geacht te zijn aanvaard.
4. Indien Klant, binnen de voornoemde termijn, het opgeleverde afkeurt, dan zal Pim IT zich inspannen de reden van afkeuring binnen een redelijk termijn weg te nemen of gemotiveerd aan te geven waarom de reden niet opgaat. Indien Klant, na de voornoemde inspanning, het opgeleverde wederom afkeurt, dan zijn de partijen gerechtigd om de Overeenkomst op te zeggen. In dit geval zal Klant de door Pim IT gewerkte uren vergoeden aan Pim IT, conform het dan geldende uurtarief.

Artikel 5. Uitvoering van de Overeenkomst

1. Nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen, zal Pim IT zich inspannen de Diensten zo spoedig mogelijk en conform de Overeenkomst uit te voeren, met inachtneming van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
2. Klant is gehouden al datgene te doen en te laten wat redelijkerwijs wenselijk en nodig is om een juiste en tijdige uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Klant er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Pim IT aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan Pim IT worden verstrekt. Een eventuele termijn waarbinnen Pim IT de Overeenkomst dient uit te voeren, vangt niet eerder aan dan nadat alle gevraagde en benodigde gegevens door Pim IT zijn ontvangen.
3. Klant zal Pim IT toegang geven tot alle plaatsen, diensten en Accounts onder haar beheer die Pim IT of de door Pim IT ter beschikking gestelde medewerker, redelijkerwijs nodig heeft om de Diensten te leveren. De noodzakelijke inzet van Klant dient met voldoende kwaliteit en tijdigheid te worden geleverd. Dit geldt zowel voor ondersteuning te leveren door de contactpersonen, als voor de geplande inzet van projectmedewerkers binnen de uit te voeren projectwerkzaamheden.
4. Indien Klant bovenvermelde nalaat, is Pim IT gerechtigd extra kosten in rekening te brengen en is het mogelijk dat het Project uitloopt. Mocht deze situatie zich voordoen, dan zal Pim IT de Klant op de hoogte brengen van de eventueel in rekening te brengen extra kosten.
5. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Pim IT het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende onverwachte meerkosten zijn alleen voor rekening van Klant als dat vooraf Schriftelijk overeengekomen is. Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op de werkzaamheden die derden in het kader van de Overeenkomst verrichten.

Artikel 6. Meerwerk

1. Indien door wensen van Klant, die door Pim IT redelijkerwijs als wijziging of als aanvulling op het gestelde in de offerte dan wel de Overeenkomst kunnen worden beschouwd (waaronder ook valt een vertraging of uitloop ten aanzien van het Project die kan worden toegerekend aan Klant), de hoeveelheid werkzaamheden die Pim IT op grond van deze Overeenkomst dient te verrichten toeneemt dan is er sprake van meerwerk.
2. Indien Pim IT van mening is dat er sprake is van meerwerk, zal zij daarvan zo spoedig mogelijk melding maken aan Klant, en vragen om Schriftelijke goedkeuring voor de uitvoering van het voorgestelde meerwerk en het daarvoor door Pim IT gedane aanbod inclusief levertermijn.
3. Klant zal steeds binnen vier (4) werkdagen beslissen over het voorgestelde meerwerk. De werkzaamheden die in het kader van geaccepteerd meerwerk zullen worden verricht zullen Schriftelijk worden vastgelegd en door beide partijen worden geaccordeerd.
4. Voor eventuele uitloop van de in de oorspronkelijke offerte genoemde levertermijnen vanwege meerwerk is Klant zelf verantwoordelijk.
5. De bepalingen van deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op al het door Pim IT te verrichten meerwerk, voor zover partijen geen andersluidende voorwaarden zijn overeengekomen.

Artikel 7. Duur en beëindiging

1. De duur van de Overeenkomst zal worden vastgelegd in de Overeenkomst, tenzij de Overeenkomst eindigt door het volbrengen van een vastgestelde taak of meerdere overeengekomen taken c.q. activiteiten.

2. Indien de duur van de Overeenkomst niet is vastgesteld in de Overeenkomst, dan wordt deze geacht te zijn aangegaan voor twaalf maanden. Een Overeenkomst kan tegen het einde van de looptijd Schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste één maand. Bij het uitblijven van een Schriftelijke opzegging met inachtneming van de overeengekomen opzegtermijn, zal de Overeenkomst steeds stilzwijgend worden verlengd met een periode van twaalf maanden.
3. Beide partijen zijn gerechtigd om een Overeenkomst voor onbepaalde tijd op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
4. Pim IT mag de Overeenkomst met een Klant per direct Schriftelijk opschorten of opzeggen indien ten minste één van de volgende bijzondere gronden van toepassing is: (a) Klant is in verzuim met betrekking tot een wezenlijke verplichting; (b) Klant de Algemene Voorwaarden schendt; (c) Het faillissement van Klant is aangevraagd; (d) Klant heeft surseance van betaling aangevraagd; (e) De activiteiten van Klant worden beëindigd of geliquideerd.
5. Voor Klant geldt dat, indien de Overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, de vorderingen van Pim IT op Klant onmiddellijk opeisbaar zijn. In geval van ontbinding van de Overeenkomst blijven reeds gefactureerde bedragen voor verrichte prestaties verschuldigd, zonder enige verplichting tot ongedaanmaking. In het geval van ontbinding door Klant, mag Klant uitsluitend dat deel van de Overeenkomst ontbinden dat nog niet door Pim IT is uitgevoerd. Indien de ontbinding aan Klant toerekenbaar is, heeft Pim IT recht op vergoeding van de schade die daardoor direct en indirect ontstaat.

Artikel 8. Aansprakelijkheid

1. Pim IT is in het kader van de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst niet aansprakelijk behoudens in de gevallen hieronder genoemd, en ten hoogste tot de daarbij vermelde limieten. Echter, in gevallen waarin een compensatieregeling in een eventuele SLA, die een boetebeding vormt, van toepassing is, treedt de uitkering daaronder in de plaats van vergoeding voor de werkelijke schade die door overtreding van de normen uit de SLA mocht ontstaan.
2. De totale aansprakelijkheid van Pim IT jegens de Klant, wegens toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van een Overeenkomst of anderszins, waaronder onrechtmatig handelen van Pim IT, haar werknemers of door haar ingeschakelde derden, is beperkt tot vergoeding van directe schade.
3. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan (a) de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade; (b) de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Pim IT aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij de gebrekkige prestatie niet aan Pim IT toegerekend kan worden; en (c) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade.
4. Behoudens de voorgaande leden, is de aansprakelijkheid van Pim IT voor enige andere vormen van schade uitdrukkelijk uitgesloten.
5. Het maximale bedrag waarvoor Pim IT aansprakelijk kan worden gesteld is beperkt tot een bedrag gelijk aan de vergoedingen die Klant onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief BTW). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 4.000 euro (exclusief BTW).
6. Enige in de Overeenkomst of Algemene Voorwaarden genoemde beperkingen van aansprakelijkheid, komen te vervallen indien en voor zover de betreffende schade:
 - a) het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Pim IT;
 - b) het gevolg is van dood of lichamelijk letsel.
7. De aansprakelijkheid van Pim IT wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Klant Pim IT onverwijld en deugdelijk Schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Pim IT 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 Pim IT in staat is adequaat te reageren.
8. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade zo spoedig mogelijk na het bekend worden daarmee Schriftelijk en aangetekend bij Pim IT meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding door Klant vervalt door het enkele verloop van 3 maanden nadat Klant bekend is geworden dat hij schade heeft geleden.

9. Partijen komen overeen dat artikel 6:271 van het Burgerlijk Wetboek en de uitwerking van het daar bepaalde in de volgende artikelen, zijn uitgesloten.

9. Klant vrijwaart Pim IT voor enige aanspraken van derden die voortvloeien uit een schending van de Overeenkomst door Klant.

Artikel 9. Storing en overmacht

1. Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op Overmacht beroepen, indien de desbetreffende Partij zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de wederpartij Schriftelijk van een dergelijk beroep op Overmacht in kennis stelt.

2. Onder de in lid 1 bedoelde omstandigheden kan bijvoorbeeld worden verstaan: (a) storingen van internet of andere telecommunicatiefaciliteiten, (b) tekortkomingen door partijen van wie Pim IT bij de verlening van de Diensten afhankelijk is, (c) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of Materialen waarvan Klant het gebruik aan Pim IT heeft voorgeschreven, (d) het niet beschikbaar zijn van één of meer personeelsleden (door ziekte) en (e) overheidsmaatregelen.

3. In geval van Overmacht wordt de nakoming van de desbetreffende, en de daarmee samenhangende, verplichting(en) geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van zodanige Overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden zijn. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op Overmacht beroepen, indien de desbetreffende partij zo spoedig mogelijk na het intreden van de tekortkoming, onder overlegging van de bewijsstukken, de wederpartij schriftelijk van een dergelijk beroep op Overmacht in kennis stelt.

4. In geval van Overmacht spant de partij die de overmacht ingeroepen heeft zich in om de tekortkoming, die gezuiverd wordt door de Overmacht, van zo kort mogelijke duur te laten zijn.

5. Indien een overmachtsituatie dertig (30) dagen heeft geduurd, of zodra vaststaat dat de overmachtstoestand langer dan drie maanden zal duren, heeft elk der partijen het recht om de Overeenkomst Schriftelijk te ontbinden, tenzij aard of omvang van de tekortkoming de tussentijdse beëindiging niet rechtvaardigt. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel 10. Rechten van intellectueel eigendom

1. Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van het Project ontwikkelde of ter beschikking gestelde Materialen berusten uitsluitend bij Pim IT of diens licentiegevers.

2. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de Overeenkomst of anderszins Schriftelijk expliciet worden toegekend en voor het overige zal Klant de programmatuur, Diensten of andere Materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.

3. Het is Klant niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit de Materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Materialen.

4. Het is Pim IT toegestaan technische maatregelen te nemen, bijvoorbeeld met wachtwoorden of versleuteling, ter bescherming van de Materialen. Indien Pim IT door middel van technische bescherming de Materialen heeft beveiligd, is het Klant niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

5. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de Materialen dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, vormt een inbreuk op het intellectueel eigendom van Pim IT of diens licentiegevers.

6. Klant zal een onmiddellijk opeisbare boete van 5.000 euro per inbreuk makende handeling en 25.000 euro per opzettelijk inbreuk makende handeling betalen aan Pim IT, onverminderd het recht van Pim IT om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen en/of de schade te verhalen. Na het verstrijken van één werkdag nadat Pim IT Klant in kennis heeft gesteld van een inbreuk, is Klant tevens een boete verschuldigd van 5.000 euro per dag dat de inbreuk niet is beëindigd

Artikel 11. Prijzen

1. Prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
2. Indien een prijs in een offerte is gebaseerd op door Klant opgegeven gegevens en deze gegevens onjuist blijken te zijn, dan heeft Pim IT het recht de prijzen aan te passen naar de redelijkerwijs bij de juiste gegevens behorende prijzen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.
3. Alle in de offerte van Pim IT genoemde prijzen zijn onder voorbehoud van type- en rekenfouten.

Artikel 12. Betalingsvoorwaarden

1. Pim IT zal voor het door Klant verschuldigde bedrag een factuur sturen aan Klant. Indien het Project in fasen wordt geleverd, is Pim IT gerechtigd per geleverde fase, maandelijks of op basis van gewerkte uren te factureren (dit naar het oordeel van Pim IT). De betalingstermijn van een factuur is 30 dagen na de datum van de factuur, tenzij anders is overeengekomen tussen Pim IT en Klant.
2. Indien Klant niet tijdig volledig betaalt, is hij vanaf 30 dagen na de betalingstermijn van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, is over het openstaande bedrag een wettelijke rente voor handelstransacties en €15,- administratiekosten voor iedere aanmaning of herinnering verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door Pim IT.
3. Bij een niet tijdige betaling is Klant, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.
4. De vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar ingeval Klant in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, Klant overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt, wordt ontbonden of indien het faillissement wordt verleend.
5. In bovenstaande gevallen heeft Pim IT voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder dat Klant daardoor een recht op schadevergoeding verkrijgt.

Artikel 13. Geheimhouding

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 redelijkerwijs moet vermoeden 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.
2. Pim IT zal geen kennis nemen van gegevens die Klant opslaat en/of verspreidt via de Diensten van Pim IT, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of de kwaliteit van het Projecten, of Pim IT daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Pim IT zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.
3. Deze verplichting blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstreckende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

Artikel 14. Wijziging Algemene Voorwaarden

1. Indien het een duurovereenkomst betreft, behoudt Pim IT zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden en alle Modules daaruit te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de Website van Pim IT of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
3. Indien Klant een wijziging in deze Algemene Voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe Algemene Voorwaarden van kracht worden de Overeenkomst beëindigen tegen deze datum of op de ontvangstdatum van de opzegging indien deze na de ingangsdatum van de wijziging is.