

Algemene voorwaarden



Revisiegeschiedenis

Onderwerp	Auteur(s)		
Algemene voorwaarden	T. Koning, G. Falconi, J. Zijp		
Datum	Versie	Auteur(s)	Opmerkingen
14 januari 2025	Versie 1	T. Koning, G. Falconi, J. Zijp	-

Inhoud

Definities	4
1. Algemene voorwaarden	6
1. Toepasselijkheid	6
2. Abonnementen	8
3. Uitvoering van de Opdracht	9
4. Tarieven en Betaling	11
5. Aansprakelijkheid	12
6. Overmacht	14
7. Beëindiging	14
8. Toepasselijk Recht en Geschillen	15
9. Slotbepalingen	15
10. Privacy en Gegevensbescherming	16
11. Communicatie	16
12. Intellectuele Eigendomsrechten	16
13. Overdracht van Rechten	17

Definities

Algemene Voorwaarden

De onderhavige voorwaarden die van toepassing zijn op alle aanbiedingen, overeenkomsten en diensten van Techkundig.

Werkzaamheden

Alle handelingen, inclusief maar niet beperkt tot advies, installatie, configuratie, onderhoud, reparatie en ondersteuning, die door Techkundig worden uitgevoerd in het kader van een opdracht.

Materiaal

Alle fysieke en digitale eigendommen, zoals documenten, software, hardware, rapporten, adviezen en andere zaken die door Techkundig aan opdrachtgever worden geleverd of gebruikt in de uitvoering van een opdracht.

Abonnement

Een periodieke overeenkomst tussen Techkundig en de opdrachtgever die bepaalde privileges biedt, zoals omschreven in de overeenkomst of de specifieke voorwaarden van het abonnementstype.

Externe Partij

Iedere derde partij, zoals softwareleveranciers, hostingproviders of andere dienstverleners, die door opdrachtgever of Techkundig betrokken wordt bij de uitvoering van diensten.

Overmacht

Een situatie waarin Techkundig tijdelijk of permanent wordt verhinderd om haar verplichtingen na te komen door oorzaken buiten haar redelijke controle, zoals omschreven in artikel 6 van deze voorwaarden.

Vertrouwelijke Informatie

Alle informatie die door één van de partijen aan de andere partij wordt verstrekt en als vertrouwelijk wordt aangemerkt, of waarvan de vertrouwelijkheid redelijkerwijs mag worden aangenomen.

Verlies van Gegevens

Elke vorm van verlies, beschadiging of ontoegankelijkheid van digitale informatie of gegevens, ongeacht de oorzaak.

Toestemming

De uitdrukkelijke of stilzwijgende goedkeuring van de opdrachtgever voor het uitvoeren van diensten, zoals blijkt uit een opdrachtverstrekking, ondertekening van een werkbbon of het gebruikmaken van de diensten van Techkundig.

Systeemvereisten

De technische specificaties en voorwaarden die nodig zijn om een dienst te kunnen uitvoeren, zoals hardware-, software- en netwerkvereisten.

Incident

Een onverwachte gebeurtenis of storing in de systemen, software of infrastructuur van de opdrachtgever die een impact heeft op de functionaliteit of prestaties.

1. Algemene voorwaarden

1. Toepasselijkheid

1.1 In deze algemene voorwaarden van Techkundig hebben de hierna te noemen termen de volgende betekenis: a. Techkundig: de dienstverlener die IT-ondersteuning biedt; b. Opdrachtgever: klant, particulier of zakelijk, die gebruikmaakt of wil gebruikmaken van de diensten van Techkundig; c. Dienst(en): ondersteuning bij alle IT-gerelateerde vraagstukken, bestaande uit onder andere, maar niet beperkt tot: vrijblijvend (aankoop)advies, probleemoplossingen, (her)installaties, aansluitingen en inrichtingen, die plaats kunnen vinden op locatie of via remote-support; d. Voorwaarden: de algemene voorwaarden van Techkundig; e. Opdracht: een overeenkomst tussen Techkundig en Opdrachtgever voor de levering van een dienst(en) inclusief de voorwaarden; f. (Digitale) Werkbon: het (digitale) formulier waarop de opdracht en uitgevoerde werkzaamheden zijn omschreven, evenals de benodigde gegevens van de opdrachtgever en bevat (waar nodig) tevens een (digitale) machtiging aan Techkundig voor het te incasseren bedrag; g. Aanmeldformulier: het formulier waarop de gegevens van de toetredende abonnee en de machtiging voor de toekomstig te incasseren bedragen worden ingevuld.

1.2 De algemene voorwaarden zijn van toepassing op en maken onderdeel uit van iedere aanbidding, opdracht of overeenkomst, zonder dat daarvoor een afzonderlijke (schriftelijke) bevestiging vereist is. Door het aangaan van een opdracht met Techkundig verklaart de opdrachtgever zich akkoord met deze algemene voorwaarden.

1.3 Door de opdrachtgever voorgestelde algemene voorwaarden zijn niet van toepassing, worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en zijn niet bindend, tenzij en voor zover deze specifiek schriftelijk door Techkundig zijn aanvaard.

1.4 Afwijkingen op de voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

1.5 Indien een of meer bepalingen in de voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van de voorwaarden geldig en van kracht. Opdrachtgever en Techkundig zullen alsdan de nietige of niet-afdwingbare bepaling vervangen door één of meerdere nieuwe bepalingen die de inhoud van de oorspronkelijke bepaling zo nauwgezet mogelijk zullen benaderen.

1.6 Door gebruik te maken van de diensten van Techkundig, een opdracht te verstrekken of een overeenkomst aan te gaan, verklaart opdrachtgever zich akkoord met deze algemene voorwaarden, ook indien geen afzonderlijke ondertekening of bevestiging heeft plaatsgevonden.

2. Abonnementen

2.1 De opdrachtgever kan een abonnement bij Techkundig afsluiten. Hiermee geniet opdrachtgever van bepaalde privileges.

2.2 De privileges behorende bij de verschillende soorten abonnementen zullen telkens kenbaar gemaakt worden via de website van Techkundig en/of in de persoonlijke Techkundig-omgeving van de opdrachtgever.

2.3 Opdrachtgever geniet van de privileges vanaf het moment dat de abonnementstermijn ingaat tot en met het moment dat de abonnementstermijn is afgelopen.

2.4 Alle abonnementen zijn adresgebonden en niet overdraagbaar. Alle diensten op het adres waarop het afgesloten abonnement van toepassing is, genieten de privileges die op het moment van het uitvoeren van de dienst behoren bij het afgesloten abonnement.

2.5 De actuele tarieven van de abonnementen worden kenbaar gemaakt op de website van Techkundig. Het staat Techkundig vrij om deze tarieven zonder vooraankondiging aan te passen. Bij het afsluiten en/of verlengen van een abonnement worden de op dat moment geldende tarieven gehanteerd.

2.6 De abonnementen worden middels een (digitaal) aanmeldformulier aangegaan voor de periode van zes maanden. Na de termijn van zes maanden wordt het abonnement telkens automatisch verlengd met eenzelfde periode, tenzij opdrachtgever het abonnement opzegt per brief, e-mail of online contactformulier met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

3. Uitvoering van de Opdracht

3.1 Opdrachtgever is zich ervan bewust dat de opdracht in de regel wordt uitgevoerd door een medewerker van Techkundig. Deze medewerker zal samen met Techkundig de opdracht naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Deze medewerker en Techkundig zullen zich hiervoor inspannen, maar geven geen garantie met betrekking tot de resultaten van de werkzaamheden, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

3.2 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Techkundig aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de opdracht, tijdig aan Techkundig worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de opdracht benodigde gegevens niet tijdig aan Techkundig zijn verstrekt, heeft Techkundig het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

3.3 Techkundig is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit fouten, onvolledigheden of vertragingen in de door de opdrachtgever verstrekte gegevens of materialen, inclusief maar niet beperkt tot IT-systemen, software of netwerkomgevingen die opdrachtgever gebruikt.

3.4 Indien is overeengekomen dat de opdracht in fasen zal worden uitgevoerd, kan Techkundig de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

3.5 Opdrachtgever vrijwaart Techkundig voor eventuele aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van de opdracht schade lijden en welke aan de opdrachtgever toerekenbaar zijn.

3.6 TechKundig hanteert een "No Cure No Pay"-beleid, wat betekent dat opdrachtgever geen kosten verschuldigd is indien het probleem, zoals omschreven in de opdracht, door TechKundig niet kan worden opgelost.

3.6.1 Het "No Cure No Pay"-beleid is niet van toepassing in de volgende gevallen:

- a. Indien TechKundig vaststelt dat het probleem wordt veroorzaakt door een defect, schade of verouderde apparatuur, software of systemen van de opdrachtgever;
- b. Indien het probleem buiten de redelijke invloed van TechKundig ligt, bijvoorbeeld door externe factoren zoals storingen bij derde partijen of overmacht;
- c. Indien opdrachtgever onvolledige, onjuiste of misleidende informatie heeft verstrekt, waardoor het oplossen van het probleem niet mogelijk was;
- d. Indien de opdrachtgever afziet van verdere werkzaamheden of besluiten van TechKundig die noodzakelijk zijn om tot een oplossing te komen.

3.6.2 In de situaties genoemd onder artikel 3.6.1 blijft opdrachtgever verplicht om de kosten voor de reeds door TechKundig verrichte werkzaamheden, zoals onderzoek, diagnose of advies, te voldoen conform de geldende tarieven.

3.6.3 Het oordeel van TechKundig over de toepasbaarheid van het "No Cure No Pay"-beleid is bindend, tenzij opdrachtgever aantoont dat dit oordeel onredelijk is.

4. Tarieven en Betaling

4.1 Alle door Techkundig vermelde tarieven zijn inclusief btw, tenzij anders aangegeven.

4.2 Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Techkundig aan te geven wijze en in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

4.3 Indien de opdrachtgever in gebreke blijft in de betaling binnen de termijn van 14 dagen, dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente geldt. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.

4.4 In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van Techkundig op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

4.5 Techkundig heeft het recht de door de opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste

4.6 Indien opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van diens verplichtingen jegens Techkundig, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, momenteel berekend volgens de Staffel Buitengerechtelijke Incassokosten (BIK).

4.7 Techkundig behoudt zich het recht voor om de tarieven en voorwaarden van haar diensten te wijzigen. Opdrachtgever zal tijdig op de hoogte worden gebracht van tariefwijzigingen, waarna de opdrachtgever de mogelijkheid heeft om de overeenkomst te beëindigen indien hij niet akkoord gaat met de nieuwe tarieven.

5. Aansprakelijkheid

5.1 Techkundig is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade als gevolg van grove schuld of opzet van haar zijde. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
- redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Techkundig aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan Techkundig kan worden toegerekend;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade zoals bedoeld in deze algemene voorwaarden.

5.2 Techkundig is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

5.3 TechKundig is niet aansprakelijk voor enige schade, ongeacht de oorzaak, tenzij sprake is van opzet en/of grove schuld van TechKundig. Indien en voor zover enige aansprakelijkheid op TechKundig mocht rusten, ongeacht de grondslag, is deze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal driemaal het factuurbedrag van de betreffende Opdracht.

5.4 Techkundig is niet aansprakelijk voor verlies of beschadiging van data en gegevens van de opdrachtgever, tenzij de schade direct te wijten is aan opzet of grove schuld van Techkundig.

5.5 Opdrachtgever vrijwaart TechKundig tegen alle aanspraken van derden met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten op door Opdrachtgever verstrekte of gebruikte materialen of gegevens in verband met de uitvoering van de Opdracht.

5.6 Techkundig is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, bedrijfsstagnatie of schade door vertraging in levering of uitvoering van diensten, tenzij deze schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van Techkundig.

5.7 Techkundig is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit storingen, onderbrekingen of beveiligingsproblemen in de systemen of infrastructuur van de opdrachtgever, tenzij deze rechtstreeks het gevolg zijn van opzet of grove nalatigheid van Techkundig.

5.8 Techkundig biedt ondersteuning binnen de mogelijkheden van de gebruikte software, tools en systemen. Techkundig is niet aansprakelijk voor fouten of gebreken in software of tools van derde partijen, noch voor schade als gevolg van onjuist of onrechtmatig gebruik hiervan door de opdrachtgever.

6. Overmacht

6.1 Techkundig is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Techkundig geen invloed kan uitoefenen en waardoor zij niet in staat is haar verplichtingen na te komen.

6.2 Tijdens de overmacht worden de verplichtingen van Techkundig opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Techkundig niet mogelijk is langer duurt dan twee maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.

6.3 Indien TechKundig geen definitieve oplossing kan bieden binnen de tooling waarin de incidenten zich voordoen, is TechKundig bevoegd om alternatieve oplossingen of work-arounds aan te bieden. Deze oplossingen zijn bedoeld om klanten alsnog van functionerende en werkbare oplossingen te voorzien.

6.4 Techkundig is niet aansprakelijk voor het niet kunnen nakomen van verplichtingen als gevolg van overmacht, inclusief maar niet beperkt tot natuurrampen, cyberaanvallen, stroomstoringen, overheidsmaatregelen, pandemieën, oorlogen of andere situaties buiten de redelijke controle van Techkundig.

7. Beëindiging

7.1 Techkundig is gerechtigd een overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden indien:

- opdrachtgever toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van enige verplichting uit de overeenkomst en dit tekortschieten niet binnen een redelijke termijn wordt hersteld;
- opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, dan wel zijn onderneming staakt of anderszins liquideert.

7.2 Bij beëindiging van de overeenkomst blijven de bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn om ook na beëindiging van kracht te blijven, onverkort van toepassing.

8. Toepasselijk Recht en Geschillen

8.1 Op alle overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

8.2 Geschillen tussen opdrachtgever en Techkundig zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Techkundig is gevestigd.

8.3 Opdrachtgever en Techkundig verplichten zich eerst te trachten geschillen in der minne te schikken voordat een juridische procedure wordt gestart. Techkundig kan niet aansprakelijk worden gehouden voor eventuele proceskosten, tenzij dit expliciet door de rechter wordt bepaald.

9. Slotbepalingen

9.1 Deze algemene voorwaarden treden in werking op de datum van publicatie en vervangen alle voorgaande voorwaarden.

9.2 Techkundig is te allen tijde gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden bekendgemaakt op de website van Techkundig en/of via andere communicatiemiddelen. De gewijzigde voorwaarden treden in werking op de aangekondigde datum.

9.3 Indien opdrachtgever niet akkoord gaat met de gewijzigde voorwaarden, heeft hij het recht om de overeenkomst binnen 14 dagen na publicatie van de wijzigingen schriftelijk op te zeggen.

9.4 Alle vorderingen en claims tegen Techkundig vervallen één jaar na het moment waarop opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met de feiten die aanleiding geven tot de claim.

10. Privacy en Gegevensbescherming

10.1 Techkundig hecht groot belang aan de bescherming van persoonsgegevens van haar opdrachtgevers en verwerkt deze in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

10.2 Opdrachtgever stemt in met de verwerking van diens persoonsgegevens door Techkundig voor de uitvoering van de overeenkomst en het leveren van de diensten. Techkundig zal persoonsgegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, tenzij een wettelijke bewaarplicht geldt.

10.3 Voor meer informatie over hoe Techkundig met persoonsgegevens omgaat, kan opdrachtgever het privacybeleid raadplegen op de website van Techkundig.

11. Communicatie

11.1 Alle mededelingen en kennisgevingen die verband houden met de overeenkomst worden schriftelijk gedaan, tenzij partijen anders overeenkomen.

11.2 Schriftelijke mededelingen kunnen per post of e-mail worden verzonden naar de laatst bekende contactgegevens van de andere partij. Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtgever om wijzigingen in contactgegevens tijdig aan Techkundig door te geven.

12. Intellectuele Eigendomsrechten

12.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op de door Techkundig geleverde diensten, materialen, adviezen, ontwerpen, documentatie en rapportages berusten uitsluitend bij Techkundig of haar licentiegevers.

12.2 Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins schriftelijk zijn toegekend. Het is opdrachtgever niet toegestaan de in lid 1 bedoelde zaken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Techkundig te verveelvoudigen, openbaar te maken of te exploiteren.

13. Overdracht van Rechten

13.1 Het is opdrachtgever niet toegestaan rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TechKundig.

13.2 TechKundig is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde partij, mits dit geen wezenlijke negatieve gevolgen heeft voor de opdrachtgever.