

Algemene voorwaarden Contres

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten die daaruit voortvloeien tussen Contres B.V. (hierna te noemen: Contres) te Zwolle, Kamer van Koophandel 86532952 en haar wederpartijen ("Opdrachtgever").

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

1. Offerte en aanvaarding

- 1.1. Contres stelt een offerte op waarin Contres aangeeft welke werkzaamheden ("de Diensten") Contres 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 onderhoud van software, configuratie en installatie van software, maken van maatwerksoftware, leveren van maatwerksoftware, ondersteuning op afstand, ondersteuning op locatie, advies op het gebruik en inrichting van software, en al hetgeen daarmee samenhangt. 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 aangegeven in de offerte. Contres kan nimmer verplicht worden een aanvaarding na deze periode aan te nemen, maar indien Contres 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 Contres. De offerte dient door Opdrachtgever te worden ondertekend en schriftelijk of per e-mail te worden geretourneerd.
- 1.5. Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de offerte, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat Contres werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever Contres 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. Contres zal bij verzoeken om meerwerk een passende offerte uitbrengen.



2. Levering van de Diensten

- 2.1. Nadat de overeenkomst tot stand is gekomen zullen de Diensten zo spoedig mogelijk door Contres uitgevoerd worden conform de offerte en overeengekomen planning, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.
- 2.2. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs wenselijk en nodig is om een juiste en tijdige uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Contres aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan Contres worden verstrekt.
- 2.3. Opdrachtgever zal Contres toegang geven tot alle plaatsen, diensten en accounts onder haar beheer (zoals toegang tot AFAS) die Contres redelijkerwijs nodig heeft om de Diensten te leveren.
- 2.4. Contres garandeert dat de Diensten zorgvuldig, degelijk en zo goed mogelijk worden uitgevoerd. Indien een goede uitvoering van de Diensten dit vereist, heeft Contres het recht bepaalde werkzaamheden, met instemming van de klant, te laten verrichten door derden. Contres is niet verantwoordelijk voor de uitvoering van een derde partij.
- 2.5. Contres is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan hem ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 2.6. Tenzij anders overeengekomen is Contres geen partij bij de levering van diensten van derden, zoals softwarelicenties of hosting die nodig zijn bij Diensten, ook niet indien Contres deze diensten afneemt ten behoeve van Opdrachtgever. Bij als Dienst geleverde softwarelicenties is het afhankelijk van de leverancier of Contres de contractuele wederpartij van Opdrachtgever is of de leverancier. Contres zal hierover adequaat informeren.
- 2.7. Contres heeft het recht de Diensten (tijdelijk) niet of beperkt te leveren als Opdrachtgever ter zake van de overeenkomst een verplichting tegenover Contres niet na komt dan wel in strijd handelt met deze algemene voorwaarden.
- 2.8. Contres zal zich inspannen bij een verzoek van Opdrachtgever zo snel mogelijk te reageren, maar kan geen concrete toezeggingen over tijden doen, tenzij anders afgesproken in de offerte.



- 2.9. Een werkdag is standaard van 09:00 – 16:00 uur. Indien de werkzaamheden vanaf afstand worden uitgevoerd, is een werkdag van 09:00 – 17:00 uur. Het dagtarief is aan elkaar gelijk. Een halve consultancywerkdag bedraagt op locatie 3,5 uur en vanaf afstand 4 uur. Hierbij is het tarief dat in rekening wordt gebracht ook aan elkaar gelijk. In overleg tussen beide partijen, kunnen werkzaamheden eerder aanvangen. In verband met de reistijd staat de eindtijd van de werkzaamheden wel vast.

3. Bepalingen over onderhoud

- 3.1. Onder onderhoud wordt verstaan het laten functioneren van bestaande hardware en/of software conform de offerte of nadere afspraak, en meer algemeen het herstellen van fouten.
- 3.2. Contres zal zich inspannen het onderhoud zo goed mogelijk uit te voeren, maar is daarbij vaak afhankelijk van haar leverancier(s) en derden voor updates, fouterstelsoftware ('patches') of reserve-onderdelen. Contres is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte werking van de software niet ten goede komt of niet in het belang is van Opdrachtgever.
- 3.3. Als onderdeel van het onderhoud zal Contres zich inspannen om fouten in de Werken, zoals websites, databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses, ontwerpen, teksten, foto's, films, geluidsopnamen, afbeeldingen, audiovisueel materiaal, logo's of huisstijlen (hierna: "Werken") en bijbehorende software te herstellen. Contres is hierbij echter afhankelijk van leverancier(s) en derden. Bij nieuwe functionaliteit of wijzigingen die het functioneren van de software wezenlijk kunnen veranderen zal Contres hier vooraf overleg over voeren met Opdrachtgever.
- 3.4. Contres zal zich inspannen om door Opdrachtgever verzochte veranderingen toe te voegen aan de software. Contres 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.
- 3.5. Indien naar het oordeel van Contres een verzochte verandering het functioneren of de veiligheid van de software negatief kan beïnvloeden, zal Contres dit schriftelijk melden aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever desondanks staat op de verandering en Contres deze doorvoert, geschiedt zulks op eigen risico van Opdrachtgever en zonder enige aansprakelijkheid voor Contres.
- 3.6. Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan door Contres geleverde resultaten wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever de gewenste wijziging vooraf aan Contres heeft gemeld en Contres deze schriftelijk heeft goedgekeurd. Contres kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden.



4. Bepalingen over remote support

- 4.1. Ondersteuning op afstand wordt geleverd per telefoon, e-mail en andere gezamenlijk af te spreken kanalen zoals bijvoorbeeld Microsoft Teams of TeamViewer.
- 4.2. Contres zal op verzoek van Opdrachtgever software voorstellen waarmee te ondersteunen computers op afstand kunnen worden benaderd. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te zorgen dat zijn netwerk- en beveiligingsomgeving toelaat dat deze software werkt.
- 4.3. Indien blijkt dat ondersteuning op afstand niet tot een bevredigende oplossing leidt of niet haalbaar is gezien de aard van het probleem, dan zal Contres in overleg treden met Opdrachtgever voor het zoeken naar een oplossing op locatie.

5. Ontwikkeling van werken

- 5.1. Indien een Dienst strekt tot het ontwikkelen, configureren en/of aanpassen van Werken, heeft Contres, tenzij anders overeen gekomen, het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden bij de ontwikkeling, configuratie of aanpassing van Werken. Contres zal Opdrachtgever afdoende informeren over alle van toepassing zijnde licentievoorwaarden.
- 5.2. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde Werken bij Opdrachtgever.

6. Rechten van intellectuele eigendom

- 6.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de overeenkomst ontwikkelde of geleverde Diensten of Werken berusten uitsluitend bij Contres of diens licentiegevers. Uitsluitend indien expliciet in de offerte vermeld of apart expliciet overeengekomen kunnen rechten overgedragen worden aan Opdrachtgever.
- 6.2. 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. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de materialen dat buiten de strekking van de overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, wordt beschouwd als een schending van het auteursrecht. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van € 10.000,00 per inbreukmakende handeling betalen aan Contres. Dit doet niets af aan het recht van Contres om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen ten einde de inbreuk te doen beëindigen.



- 6.3. Opdrachtgever is gerechtigd wijzigingen in Werken aan te brengen die zij in gebruiksrecht krijgt.
- 6.4. Contres zal de bronbestanden (zoals beeld-, website- of softwarebroncode) van als maatwerk ontwikkelde Werken aan Opdrachtgever ter beschikking stellen na betaling van de betreffende factuur of facturen.
- 6.5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de materialen te verwijderen of te wijzigen uit Werken die zij in licentie krijgt, inclusief aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.

7. Prijzen en betaling

- 7.1. Voor alle werkzaamheden zal Contres wekelijks factureren op basis van de daadwerkelijk gemaakte uren. Indien er meer dan 5 consultancy dagen zijn afgesproken heeft Contres het recht een voorschotfactuur van 35% van de afgesproken consultancy dagen te sturen.
- 7.2. Contres zal voor de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen een elektronische factuur sturen aan Opdrachtgever.
- 7.3. De betalingstermijn van facturen is veertien dagen 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 indien Contres dit wenst toe te passen.
- 7.4. Indien Opdrachtgever meent dat (een gedeelte van) een factuur onjuist is, dient hij dit binnen de betalingstermijn aan Contres te melden. De betalingsverplichting van het betwiste (maar niet het overige) wordt opgeschort totdat Contres de melding heeft onderzocht. Indien na onderzoek van Contres blijkt dat de betwisting onterecht was, dient Opdrachtgever binnen zeven dagen het betwiste alsnog te voldoen.
- 7.5. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, 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. In het bijzonder is Contres in dit geval gerechtigd administratiekosten van € 50 in rekening te brengen.
- 7.6. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel geheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt, in liquidatie treedt of wordt ontbonden.



- 7.7. Contres heeft het recht om de prijzen jaarlijks te indexeren. Opdrachtgever zal hierover vroegtijdig door Contres worden ingelicht. De indexering gaat in vanaf de eerste factuur van het volgende kalenderjaar.
- 7.8. Een standaard consultancywerkdag bedraagt € 920,00 excl. btw per dag. Een halve consultancywerkdag bedraagt € 460,00 excl. btw. Er kunnen afwijkende afspraken zijn gemaakt met de verkooprelatie. De tarieven voor applicatiebeheer, waarbij inzet wordt gevraagd voor een langere periode, worden in samenspraak met de klant bepaald.
- 7.9. Incidenten of vragen die buiten contractuele afspraken op verzoek van de klant worden afgehandeld, worden per kwartier afgerekend. Het uurtarief voor deze werkzaamheden bedraagt €115,00 excl. btw, tenzij anders overeengekomen.

8. Geheimhouding

- 8.1. 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.
- 8.2. Contres zal zich inspannen om te vermijden dat zij kennis neemt 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 Contres daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Contres zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.
- 8.3. Contres mag de opgedane kennis bij het uitvoeren van de overeenkomst gebruiken voor andere opdrachten, voorzover hierbij geen informatie van Opdrachtgever in strijd met verplichtingen omtrent vertrouwelijkheid beschikbaar komt voor derden.
- 8.4. De verplichtingen uit dit artikel blijven ook bestaan na beëindiging van de overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de partij die de informatie verstrekt redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

9. Aansprakelijkheid

- 9.1. Contres 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.



- 9.2. Iedere aansprakelijkheid van Contres 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.
- 9.3. In geval van aansprakelijkheid krachtens het eerste lid zal het maximale bedrag dat Contres 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 Contres.
- 9.4. De aansprakelijkheid van Contres wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Contres direct en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn gesteld wordt om de tekortkoming weg te nemen, en Contres 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 Contres in staat is adequaat te reageren.
- 9.5. 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 Contres door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet van Contres kan worden geleverd, zal de uitvoering van de overeenkomst worden opgeschort, dan wel de overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.
- 9.6. Contres heeft een gecombineerde Beroeps- en Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor uitzonderlijke calamiteiten die Contres niet wil of kan dragen. Meer informatie over de inhoud en omvang van deze verzekering kan worden opgevraagd bij Contres.

10. Duur en opzegging

- 10.1. 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 Contres geldend uurtarief.



10.2. Na opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is Contres gerechtigd om per direct na de datum waarop de overeenkomst afloopt alle ten behoeve van Opdrachtgever bij hemzelf opgeslagen gegevens te wissen. Contres is niet verplicht in dat geval Opdrachtgever een kopie van deze gegevens te verschaffen.

10.3. 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.

11. Wijzigingen in overeenkomst

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

11.2. Indien de overeenkomst een duurovereenkomst is, is Contres 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 opzij zetten.

11.3. Indien Opdrachtgever binnen deze periode bezwaar maakt, zal Contres overwegen of zij de bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen in wenst te trekken of niet. Contres zal van deze beslissing mededeling doen aan Opdrachtgever. Indien Contres 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.

11.4. Contres 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.

11.5. Bovengenoemde regeling is tevens van toepassing op prijzen. Contres mag daarbij prijswijzigingen aan hem opgelegd door leveranciers te allen tijde doorbelasten aan Opdrachtgever. Op verzoek zal bewijs van de prijswijziging worden overlegd.

11.6. De klant heeft het recht om geplande consultancydagen te annuleren of te verzetten. Dit verzoek dient met een duidelijke reden uiterlijk drie werkdagen voor de geplande consultancydag te worden doorgegeven. Indien de annulering later plaatsvindt, behoudt Contres het recht om de geplande consultancydag(en) te factureren.



12. Slotbepalingen

- 12.1. 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 Contres gevestigd is.
- 12.2. 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.
- 12.3. 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.
- 12.4. De door Contres ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
- 12.5. Iedere partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. In afwijking hiervan is Contres steeds gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een moeder-, dochter- of zustermaatschappij.

