

Algemene voorwaarden Empower-U B.V.

Versie 1.20 d.d. 13 maart 2018

1. Toepasselijkheid

- In alle uitingen van Empower-U B.V. moet Empower-U als synoniem van Empower-U B.V. beschouwd worden.
- Voor zover daarvan in onderlinge overeenstemming tussen partijen niet schriftelijk is afgeweken, zijn onderstaande Algemene Voorwaarden en eventuele aanhangsels daarop van toepassing op elke aanbieding, opdracht of overeenkomst van of met Empower-U.
- Empower-U behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
- Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging.
- Indien opdrachtgever een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de overeenkomst ontbinden tegen deze datum.
- De Algemene Voorwaarden en aanhangsels daarop zijn te allen tijde raad te plegen op de website van Empower-U (www.empower-u.nl).
- Algemene voorwaarden (inkoop- of anderszins) van opdrachtgever dan wel derden zijn voor Empower-U niet bindend en niet van toepassing.

2. Offertes en overeenkomsten

- Alle offertes en prijsopgaven zijn geheel vrijblijvend.
- Alle geoffreerde bedragen zijn exclusief de wettelijk verschuldigde B.T.W., tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
- Een aanbieding of offerte gedaan door Empower-U heeft een geldigheidsduur van 30 dagen, tenzij anders vermeld.
- Empower-U accepteert uitsluitend schriftelijke opdrachten, met referentie naar eerdere schriftelijke offertes.
- Aanvullingen en wijzigingen van de overeenkomst kunnen slechts en uitsluitend schriftelijk geschieden.

3. Project-offertes en -overeenkomsten

- Een project-overeenkomst behelst het realiseren van een bepaald projectresultaat door Empower-U tegen vooraf overeengekomen kosten en volgens een vooraf overeengekomen planning.
- In offertes wordt aangegeven dat het gaat om een project-overeenkomst.
- De offerte kan gesteld zijn op basis van fixed-price of op basis van nacalculatie.
- In het geval van nacalculatie vermeldt de offerte de te verrekenen eenheden en tarieven daarvoor. De offerte omvat ook een begroting voor het te leveren werk. Empower-U kan deze begroting zonder voorafgaand overleg maximaal met 10% overschrijden.
- Na oplevering van het project stuurt Empower-U een (eind)factuur. Gedurende de betalingstermijn kan de opdracht schriftelijk reclameren m.b.t. het opgeleverde projectresultaat. Empower-U zal dan een oplossing bieden, en zulks schriftelijk bevestigen.

- Na het verstrijken van de betalingstermijn wordt het projectresultaat geaccepteerd geacht en is het factuurbedrag onvoorwaardelijk verschuldigd.
- Indien de opdrachtgever gedurende de betalingstermijn heeft gereclameerd, wordt het projectresultaat geaccepteerd geacht acht dagen nadat Empower-U de klant schriftelijk heeft geïnformeerd over geboden oplossingen n.a.v. de geconstateerde gebreken en de klant Empower-U niet schriftelijk in kennis heeft gesteld van eventuele verdere reclameringsen.

4. Service-offertes en -overeenkomsten

- Een serviceovereenkomst behelst het verlenen van nader omschreven diensten gedurende een bepaald overeengekomen tijdvak.
- In offertes wordt aangegeven dat het gaat om een serviceovereenkomst.
- De specificatie van en condities voor het leveren van de dienstverlening in het kader van de serviceovereenkomst zijn beschreven in een als aanhangsel van deze Algemene Voorwaarden te beschouwen document 'Service Definitie'. Dit document vormt daarmee onderdeel van de serviceovereenkomst. Voor verschillende typen services zijn specifieke 'Service Definitie' documenten opgesteld. Uit de offerte blijkt, welk 'Service Definitie'-document op de overeenkomst van toepassing is.
- De serviceovereenkomst kan klantspecifieke serviceparameters bevatten. De betekenis daarvan is gedefinieerd in het eerder genoemde document 'Service Definitie'.
- De serviceovereenkomst vermeldt een startdatum, waarop de dienstverlening zal aanvangen.
- De initiële contractduur van de service-overeenkomst bedraagt één jaar, tenzij uitdrukkelijk anders vermeldt. Na deze minimale contractduur is de overeenkomst met een opzegtermijn van 6 maanden schriftelijk opzegbaar, voor zowel opdrachtgever als Empower-U.
- Na de initiële contracttermijn kan Empower-U een tariefswijziging doorvoeren. Deze zal uiterlijk drie maanden voor de ingangsdatum schriftelijk aan de klant gemeld worden. Indien de klant niet akkoord is met deze tariefswijziging, kan de kant de overeenkomst met een opzegtermijn van zes maanden beëindigen ; de dienstverlening zal gedurende de opzegtermijn dan tegen ongewijzigde condities voortgezet worden.
- Bij beëindiging van de overeenkomst verwijdert Empower-U componenten uit de infrastructuur, welke door Empower-U zelf ontwikkeld of aangeschaft zijn. Voor het overige wordt zoveel mogelijk een operationele infrastructuur achtergelaten. Op de datum van beëindiging van de overeenkomst levert Empower-U een document met daarin alle relevante overdrachtsinformatie. Indien de opdrachtgever niet binnen een termijn van acht dagen aanvullende informatie verzoekt, wordt de overeenkomst als afgewikkeld beschouwd, en heeft de klant geen recht meer op verdere dienstverlening en/of informatieverstrekking.

5. Offertes en overeenkomsten m.b.t. levering hard- en software

- Alle goederen worden franco op locatie van de klant afgeleverd, tenzij anders overeengekomen.
- Alle prijsopgaven voor hard- en software zijn exclusief kosten van montage, installatie, opstellen, aansluiten etc.. Door Empower-U hieraan te besteden tijd dient onderdeel uit te maken van een project- dan wel service-overeenkomst, of zal nacalculatorisch in rekening gebracht worden.
- Eventuele reclamerings dienen binnen 7 dagen na ontvangst daarvan schriftelijk bij Empower-U te zijn ingediend onder nauwkeurige opgave van de feiten waarop de reclaming betrekking heeft. Melding van schades en of manco's dienen binnen 24 uur na levering schriftelijk aan Empower-U plaats te vinden. Wanneer ingediende reclamerings niet voldoen aan bovengestelde, kunnen ze niet in behandeling worden genomen en wordt wederpartij geacht het geleverde te hebben goedgekeurd.
- Ingeval van een reclaming geeft dit wederpartij niet het recht om voldoening van zijn verplichtingen jegens Empower-U op te schorten.
- Empower-U is slechts verplicht van ingediende reclamerings kennis te nemen wanneer de betrokken wederpartij op het ogenblik van het indienen van zijn reclaming aan al zijn alsdan jegens Empower-U bestaande verplichtingen, uit welke verbintenis tussen hem en Empower-U dan ook voortvloeiende, heeft voldaan.
- Empower-U hanteert dezelfde garantietermijn als de fabrikant / leverancier van het product of dienst. De kosten van reparaties na de garantietermijn komen voor rekening van de klant.
- Afhandeling van reparaties vindt door Empower-U uitsluitend plaats binnen een serviceovereenkomst. Indien geleverde hardware/software niet (langer) in aanmerking komt voor de dienstverlening in het kader van een serviceovereenkomst kan Empower-U niet ingaan op verzoeken t.a.v. technische ondersteuning of reparatie.
- Alle geleverde goederen blijven eigendom van Empower-U tot aan alle verplichtingen uit deze of daarmee samenhangende transacties volledig is voldaan, ook indien zij zijn verwerkt, gebruikt, verbruikt of in andere goederen zijn opgenomen.
- De wederpartij verplicht zich om de nog niet betaalde goederen op eerste verzoek aan Empower-U ter beschikking te stellen en verleent reeds nu machtiging aan de door Empower-U aan te wijzen persoon om alsdan de ruimte te betreden en die goederen mee te nemen.

6. Offertes en overeenkomsten m.b.t. levering van telecommunicatie-diensten

- Empower-U kan als tussenpersoon optreden bij het leveren van telecommunicatiediensten door telecomoperators. Empower-U vraagt dan de verbindingen en overige diensten bij de telecomoperator aan namens de klant, en brengt de verschuldigde abonnementskosten hiervoor bij de klant in rekening.
- In offertes wordt altijd vermeld welke dienst van welke telecom-operator de af te sluiten overeenkomst betreft
- Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, geldt een initiële en minimale contracttermijn van één jaar, te rekenen vanaf de datum van het opleveren van de dienst door de telecomoperator.

- Na deze initiële contracttermijn kan de klant met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden de dienst schriftelijk opzeggen.
- De facturering van de dienst geschiedt in principe per maand vooraf. Uitzondering hierop vormen de op basis van verkeerstellingen in rekening te brengen tariefcomponenten (b.v. gesprekskosten); deze worden achteraf gefactureerd.
- Het feit dat Empower-U als tussenpersoon fungeert is bij de klant bekend en geaccepteerd, en houdt o.a. in dat de klant de erkent de dienst met kwaliteit, beschikbaarheid, beleid t.a.v. misbruik en buitengebruikstelling en overige kenmerken af te nemen zoals geleverd door de gekozen telecomoperator.
- Bij klachten of geschillen beperkt de rol van Empower-U zich tot het melden en afhandelen van deze klachten en geschillen bij de telecomoperator; Empower-U verplicht zich daarbij om zich maximaal in te spannen om de belangen van de klant bij de telecomoperator te behartigen.
- Indien de telecomoperator de tariefswijzigingen doorvoert, is Empower-U gerechtigd om deze ook in de aan de klant berekende tarieven door te voeren.

7. Betalingen

- Projectovereenkomsten worden gefactureerd na oplevering van het projectresultaat. In de overeenkomst kan worden bepaald, dat de opdrachtgever voorschotnota's verschuldigd is bij aanvang van het project of bij het bereiken van bepaalde mijlpalen.
- Serviceovereenkomsten worden telkens voor een periode van één maand vooraf gefactureerd.
- Goederen (hard- en software) worden gefactureerd na aflevering. In de overeenkomst kan worden bepaald, dat de opdrachtgever voorschotnota's verschuldigd is.
- De betalingstermijn bedraagt 30 dagen.
- Indien opdrachtgever niet binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur heeft betaald, wordt dit aan opdrachtgever medegedeeld en wordt daarbij een nadere termijn van betaling vastgesteld. Is ook binnen die termijn niet betaald, dan is opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. In dit geval kan Empower-U overgaan tot het buiten gebruik stellen van alle geleverde diensten aan de opdrachtgever en het inschakelen van een incassobureau. De kosten die hieruit voortvloeien worden geheel op opdrachtgever verhaald.
- Indien opdrachtgever van mening is dat de in rekening gebrachte kosten onjuist zijn, kan opdrachtgever de bezwaren binnen 30 dagen na factuurdatum aan Empower-U kenbaar maken.
- Na ontvangst van het bezwaar zal de Empower-U een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag.

8. Eigendomsvoorbehoud

- Software(hulpmiddelen), documenten, informatie, verhuurde hardware en andere componenten welke Empower-U gebruikt bij zijn dienstverlening en projectactiviteiten blijven eigendom van Empower-U. De klant is niet gerechtigd om deze buiten de overeenkomst met Empower-U te gebruiken of om deze aan derden over te dragen.

10. Buitengebruikstelling en beëindiging

- Empower-U heeft het recht de dienstverlening (tijdelijk) op te schorten indien opdrachtgever ter zake van de overeenkomst een verplichting jegens Empower-U niet nakomt dan wel in strijd handelt met deze algemene voorwaarden. Empower-U zal opdrachtgever hier van te voren over inlichten, tenzij zulks in redelijkheid niet van Empower-U kan worden verlangd. De verplichting tot betaling van de verschuldigde bedragen blijft ook tijdens de buitengebruikstelling bestaan.
- Tot indienststelling wordt weer overgegaan indien opdrachtgever binnen een door Empower-U gestelde termijn zijn verplichtingen is nagekomen en een ter zake vastgesteld bedrag voor herindienststelling heeft voldaan.
- Empower-U kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen indien opdrachtgever aan een of meer van zijn verplichtingen jegens Empower-U niet, niet behoorlijk of niet volledig voldoet of daarmee in strijd handelt.
- Empower-U heeft het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, surséance van betaling heeft aangevraagd of verkregen of anderszins het vrije beheer over zijn vermogen heeft verloren. Laatstgenoemde partij heeft alsdan geen recht op enige schadevergoeding.

10. Overmacht

- Onder overmacht met betrekking tot de overeenkomst wordt verstaan al hetgeen daaromtrent in wet en jurisprudentie wordt begrepen.
- Empower-U is niet gehouden aan haar verplichtingen uit de overeenkomst indien nakomen onmogelijk is geworden door overmacht. De overeenkomst zal dan worden opgeschort of ontbonden.

11. Aansprakelijkheid

- Empower-U verplicht zich om alle werkzaamheden uit te voeren met de grootst mogelijke zorgvuldigheid en met mensen, werkprocessen en hulpmiddelen welke in overeenstemming zijn met het kwaliteitsniveau dat gangbaar is voor de bedrijfstak en schaalgrootte van de opdrachtgever, of deze overtreffen.
- De aansprakelijkheid voor (gevolgen van) fouten of verzuim van Empower-U is beperkt tot de in rekening te brengen of gebrachte uit de overeenkomst voortvloeiende bedragen voor een periode van maximaal drie maanden voorafgaand aan de constatering van deze fouten of dit verzuim. Iedere verdere aansprakelijkheid van Empower-U voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst.

12. Geheimhouding

- Empower-U verplicht zich tot geheimhouding van alle informatie m.b.t. de klant welke tijdens het uitvoeren van projecten en tijdens dienstverlening in het kader van serviceovereenkomsten worden verkregen. Empower-U zal zonder voorafgaande toestemming van de klant nimmer

gegevens uit en over de IT-omgeving van de kant aan derden ter beschikking stellen.

13. Licentie-compliance

- Het voldoen aan verplichtingen t.a.v. softwarelicenties voor software gebruikt binnen de infrastructuur van de klant blijft volledig de verantwoordelijkheid van de klant.
- Binnen het kader van een serviceovereenkomst adviseert Empower-U de klant over de licentieverplichtingen op basis van gebruik van software voor zover door dienstverlening van Empower-U ondersteund en bezit van licenties voor zover bij Empower-U bekend. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om –mede op basis van de door Empower-U verstrekte informatie- zorg te dragen voor de juiste hoeveelheid en soort licenties.
- Een offerte tot levering van software door Empower-U mag op zichzelf staand nimmer beschouwd worden als garantie dat met aanschaf van deze software aan alle licentieverplichtingen voldaan zal zijn.

14. Overdracht van rechten en verplichtingen

- Partijen zijn niet gerechtigd hun rechten of plichten voortvloeiende uit een overeenkomst aan derden over te dragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.

15. Geschillenregeling en toepasselijk recht

- Indien bij gerechtelijke uitspraak een of meer artikelen van deze voorwaarden ongeldig worden verklaard, zullen overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Empower-U en opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en strekking van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen in acht worden genomen.
- Op de overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Versiegeschiedenis

Versie	dd.	Omschrijving
1.10	1-3-2013	
1.20	19-3-2018	Service-overeenkomsten worden niet meer telkens per jaar stilzwijgend verlengd, maar kunnen met een termijn van zes maanden opgezegd worden.