



## **Algemene voorwaarden CAIE**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten die daaruit voortvloeien tussen CAIE, Kamer van Koophandel 83195548 en haar wederpartijen ("Opdrachtgever").

### **1. Offerte en aanvaarding**

1.1. CAIE stelt een offerte op waarin CAIE aangeeft welke werkzaamheden ("de Diensten") CAIE 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 het ontwerpen van Interne IT infrastructuur, Datacenter infrastructuur, Business continuïteit -oplossingen, Beheers services, Hulp op afstand, . 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. CAIE kan niet meer verplicht worden een aanvaarding na deze periode aan te nemen, echter indien CAIE 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 CAIE. Deze mededeling kan per post of e-mail worden gedaan.

1.5. Het wijzigen van de Diensten is alleen mogelijk met instemming van beide partijen, behoudens voor zover elders in deze voorwaarden anders is bepaald.

### **2. Diensten en Uitvoering**

2.1. Nadat de overeenkomst tot stand is gekomen zullen de Diensten zo spoedig mogelijk door CAIE uitgevoerd worden conform de offerte, 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 CAIE 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 CAIE worden verstrekt. Indien Opdrachtgever in gebreke blijft heeft CAIE het recht de Diensten op te schorten en tussentijds betaling te eisen van het op grond van de overeenkomst verschuldigde bedrag.

2.3. Opdrachtgever zal CAIE toegang geven tot alle plaatsen, diensten en accounts onder haar beheer (zoals webhostingaccounts) die CAIE redelijkerwijs nodig heeft om de Diensten te leveren. In bijzondere gevallen kan worden afgesproken dat Opdrachtgever zelf de benodigde data plaatst of aanpassingen doorvoert aan deze diensten of accounts.

2.4. CAIE garandeert dat de Diensten zorgvuldig, degelijk en zo goed mogelijk worden uitgevoerd. Indien een goede uitvoering van de Diensten dit vereist, heeft CAIE het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. CAIE is en blijft naar Opdrachtgever toe de verantwoordelijke.

2.5. CAIE 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. CAIE heeft het recht de Diensten (tijdelijk) niet of beperkt te leveren als Opdrachtgever ter zake van de overeenkomst een verplichting tegenover CAIE niet na komt dan wel in strijd handelt met deze algemene voorwaarden.

### **3. Oplevering en aanvaarding**

3.1. CAIE zal te ontwikkelen- of aan te passen Werken of gedeelten daarvan opleveren wanneer deze in haar professionele opinie voldoen aan de specificaties of geschikt is voor gebruik.

3.2. Opdrachtgever dient vervolgens binnen 14 dagen 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.

3.3. Indien een 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.

3.4. Indien Opdrachtgever het opgeleverde geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal CAIE zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan CAIE doen door het resultaat te reviseren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden niet opgaat. Opdrachtgever heeft vervolgens een periode van 14 dagen om de revisie of motivatie goed of af te keuren.

3.5. Indien Opdrachtgever na de eerste revisie of motivatie het opgeleverde geheel of gedeeltelijk heeft afgekeurd zal er naar oordeel van CAIE een redelijk aantal revisierondes volgen.

3.6. Indien een partij aangeeft verdere revisies niet (meer) zinvol te achten, worden beide partijen gerechtigd de overeenkomst op te zeggen voor wat betreft het afgekeurde. In dat geval zal Opdrachtgever de daadwerkelijk door CAIE 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. CAIE kan slechts opzeggen na bij een revisie of motivatie aan te hebben gegeven dat deze de laatste is en Opdrachtgever ook deze geheel of gedeeltelijk afkeurt.

3.7. Na aanvaarding van het opgeleverde vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in het opgeleverde, tenzij CAIE het gebrek kende of had moeten kennen ten tijde van aanvaarding. In ieder geval vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in een Werk na verloop van een jaar na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook.

### **4. Rechten van intellectueel eigendom**

4.1. CAIE gebruikt voor haar werkzaamheden open source software waarvan de rechten bij derden liggen. Voor door CAIE zelf gemaakte werken geldt dat de rechten bij CAIE liggen, tenzij er met Opdrachtgever schriftelijk afgesproken wordt dat de rechten overgedragen worden. Onze systemen zijn een compilatie van open-source software en hulpprogramma's die vrij kunnen worden gebruikt, en zijn geïntegreerd en aangepast aan de behoeften van onze klanten.

Hieronder vindt u een lijst van de gebruikte oplossingen met de bijbehorende gebruikslicentie-url:

[Citrix XenServer](#) - [Linux Debian](#) - [Unifi Controller](#) - [Apache](#) - [Nagios](#) - [PHP](#) - [HTML](#) - [Speedtest-cli](#) - [pFSence](#)



4.2. Opdrachtgever is niet gerechtigd wijzigingen in Werken aan te brengen die zij ontvangt, tenzij dat noodzakelijk is voor het beoogde gebruik of om fouten te herstellen.

4.3. De door CAIE ontwikkelde Werken blijven eigendom van CAIE. Opdrachtgever krijgt een niet-exclusief gebruiksrecht.

4.4. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit de materialen te verwijderen of te wijzigen, inclusief aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.

4.5. Het is CAIE toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de materialen. Indien CAIE door middel van technische bescherming de materialen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

## **5. Installatie en onderhoud van Werken**

5.1. Indien voor het gebruik van Werken licenties van derden noodzakelijk zijn, zal Opdrachtgever deze licenties afnemen en er voor zorgen dat de daarin opgenomen bepalingen stipt nageleefd worden. Opdrachtgever vrijwaart CAIE voor aanspraken van derden betreffende installatie en licenties van de software, behoudens voor zover de aanspraken het gevolg zijn van informatie of licenties geleverd door CAIE

5.2. Indien onderhoud overeengekomen is als Dienst zal CAIE zich verder inspannen om op verzoek van Opdrachtgever de Werken aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. CAIE is echter steeds gerechtigd een dergelijk verzoek te weigeren als dit naar haar oordeel niet haalbaar is of een goede werking of beschikbaarheid van de software kan belemmeren. Dergelijk onderhoud wordt gefactureerd op uurbasis tenzij anders overeengekomen.

5.3. Indien Opdrachtgever zelfstandig een wijziging aan een Werk wenst door te voeren, geschiedt dit geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever de gewenste wijziging vooraf aan CAIE heeft gemeld en wij deze schriftelijk hebben goedgekeurd. CAIE kan aan deze goedkeuring voorwaarden verbinden. CAIE kan in geval van wijzigingen die zonder haar goedkeuring plaatsvinden, verder onderhoud op het gewijzigde weigeren of met een toeslag op het uurtarief uitvoeren.

## **6. Wijzigingen aan de Diensten**

6.1. Alle wijzigingen in de Diensten, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is, worden wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn als meerwerk beschouwd en voor zover daaruit minder kosten bestaan als minderwerk. Deze worden overeenkomstig gefactureerd aan Opdrachtgever.

6.2. Indien CAIE meer werk moet verrichten dan CAIE had moeten voorzien ten tijde van de offerte, of onder bezwaarlijker omstandigheden moet werken dan hem bij het aangaan van de overeenkomst bekend was of behoorde te zijn, is CAIE gerechtigd de daaruit voortvloeiende extra kosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

6.3. Voorwaarde voor het recht uit het vorige lid is dat CAIE tijdig Opdrachtgever heeft geïnformeerd over de aldaar bedoelde omstandigheden en extra kosten. Indien Opdrachtgever zich niet in de betrokken meerkosten kan vinden heeft hij het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van het meerwerk te annuleren, echter zonder recht op restitutie of kwijtschelding van de kosten van reeds uitgevoerd meerwerk.



## 7. Prijzen en betaling

7.1. Alle prijzen zijn in euro's, tenzij anders overeengekomen met Opdrachtgever.

7.2. De factuur dient per maand voldaan te worden. Tenzij anders overeengekomen dient Opdrachtgever het volledige bedrag voor aanvang van de werkzaamheden te voldoen.

7.3. CAIE zal voor de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen een elektronische factuur sturen aan Opdrachtgever.

7.4. De betalingstermijn van facturen is 14 dagen na de datum van de factuur, tenzij een langere betalingstermijn is aangegeven op de factuur. Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt, is hij vanaf 14 dagen na de datum van de factuur 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.

7.5. Indien Opdrachtgever een nieuw project start en niet binnen 14 dagen (of andere overeengekomen betaaltermijn) de aanbetalingsfactuur betaald, zal de klant eenmalig een herinnering ontvangen. Indien de betaling niet binnen één week wordt gedaan, zal het project on-hold worden gezet, totdat het bedrag binnen is. Daarnaast zullen er aanvullende kosten in rekening worden gebracht voor het opnieuw opstarten en inplannen van het project.

7.6. Indien Opdrachtgever tijdens een lopend project of lopend abonnement niet binnen 14 dagen (of andere overeengekomen betaaltermijn) facturen betaald, zullen er 2 herinneringen worden gestuurd. Hierna volgt een aanmaning. Indien de betaling wederom niet tijdig wordt gedaan, zal er nog één bericht volgen waarin de Opdrachtgever wordt gewaarschuwd voor een incasso-traject. Indien de Opdrachtgever nog niet betaalt, zal het project on-hold worden gezet, totdat het bedrag binnen is. Daarnaast zullen er aanvullende kosten in rekening worden gebracht voor het opnieuw opstarten en inplannen van het project.

7.6. Indien Opdrachtgever meent dat (een gedeelte van) een factuur onjuist is, dient hij dit binnen de betalingstermijn aan CAIE te melden. De betalingsverplichting van het betwiste (maar niet het overige) wordt opgeschort totdat CAIE de melding heeft onderzocht. Indien na onderzoek van CAIE blijkt dat de betwisting onterecht was, dient Opdrachtgever binnen zeven dagen het betwiste alsnog te voldoen.

7.7. 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.

7.8. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en ook, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

7.9. Eens per kalenderjaar is CAIE gerechtigd de gehanteerde tarieven aan te passen. CAIE zal Opdrachtgever ten minste 2 (twee) maanden van tevoren op de hoogte stellen van tariefswijzigingen. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging van meer dan 10% per maand het recht de overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand.

7.10. Alle prijzen die door CAIE worden gefactureerd zijn exclusief belastingen (btw) en andere van overheidswege opgelegde heffingen.



7.11. Opdrachtgever is gehouden de bedragen voortkomende uit de overeenkomst te voldoen aan CAIE. Indien Opdrachtgever uit meerdere natuurlijke en/of rechtspersonen bestaat, zijn ieder van die personen hoofdelijk gehouden aan de betalingsverplichtingen gevolg te geven.

7.12. Indien er bewijs geleverd dient te worden ter zake de verrichte prestaties en de daarvoor door Opdrachtgever verschuldigde bedragen leveren, onverminderd het recht van Opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs, alle relevante documenten en gegevens uit de systemen en administratie van CAIE volledig bewijs op.

## **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. CAIE mag de kennis die zij heeft opgedaan bij het uitvoeren van de overeenkomst gebruiken voor andere opdrachten, voor zover hierbij geen informatie van Opdrachtgever in strijd met verplichtingen omtrent vertrouwelijkheid beschikbaar komt voor derden.

8.3. 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. CAIE 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 CAIE 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 de vorige artikelen is CAIE slechts gehouden tot vergoeding van het geoffreerde bedrag.

9.4. De aansprakelijkheid van CAIE wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever CAIE direct en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn gesteld wordt om de tekortkoming weg te nemen, en CAIE 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 CAIE in staat is adequaat te reageren. Door het verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering tot schadevergoeding vervalt de vordering van Opdrachtgever jegens CAIE.



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 CAIE door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet van CAIE kan worden gevergd, 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.

## **10. Duur en opzegging**

10.1. Deze 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.

10.2. Opdrachtgever kan een Dienst strekkende tot het ontwikkelen of aanpassen van Werken tussentijds opzeggen tegen betaling van een afkoopsom van 50% van de totale waarde van de nog niet geleverde delen van de overeenkomst.

10.3. Als de tussen partijen gesloten overeenkomst een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij Opdrachtgever of CAIE de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden voor het einde van de desbetreffende periode. Partijen kunnen een overeenkomst niet tussentijds opzeggen.

10.4. Bij opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is CAIE gerechtigd om per direct na de datum waarop de overeenkomst afloopt alle opgeslagen gegevens te wissen of ontoegankelijk te maken en alle accounts van Opdrachtgever op te heffen. CAIE is niet verplicht in dat geval Opdrachtgever een kopie van deze gegevens te verschaffen.

## **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 CAIE 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 CAIE overwegen of zij de bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen in wenst te trekken of niet. CAIE zal van deze beslissing mededeling doen aan Opdrachtgever. Indien CAIE 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. CAIE 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. Alle wijzigingen in de uitvoering van een Dienst, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is, worden als meerwerk beschouwd wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn en als minderwerk wanneer daardoor minder kosten bestaan.

11.6. Opdrachtgever begrijpt dat door wijziging van de overeenkomst en/of het ontstaan van meerwerk het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van alle in de Overeenkomst gemaakte afspraken kunnen worden beïnvloed.

## **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 CAIE 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 CAIE 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 CAIE steeds gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een moeder-, dochter- of zustermaatschappij.