

# Algemene voorwaarden van EasternGraphics Benelux B.V. voor het leveren van diensten („AV-diensten“) (versie d.d. 1 mei 2007)

## I. Toepassing

De volgende contractvoorwaarden van EasternGraphics Benelux B.V. (hierna te noemen „EGR“) voor het leveren van advies- en overige diensten („AV-diensten“) zijn van toepassing op alle contractuele relaties met klanten inzake advies- en overige diensten en vormen een onlosmakelijk bestanddeel van alle overeenkomsten, tenzij in een specifieke overeenkomst schriftelijk anders is overeengekomen tussen EGR en de klant. De AV-diensten werken aanvullend op de AV-algemeen, die naast de AV-diensten een bestanddeel vormen van de overeenkomst.

## II. Advies- en overige diensten van EGR

EGR levert op basis van een specifieke opdracht van de klant diverse advies- en overige diensten in het kader van de selectie, invoering, installatie, het gebruik en de klantspecifieke aanpassing van softwareprogramma's van EGR. De in elk specifiek geval door EGR te leveren advies- en overige diensten zijn vastgelegd in de offerte cq. de opdrachtbevestiging. De AV-diensten zijn vooral van toepassing op de levering van de volgende diensten door EGR:

- het bepalen van de concrete software-eisen van de klant met inachtneming van de beschikbare, klantspecifieke hard- en softwareomgeving;
- het plannen en ontwikkelen van een concept voor het realiseren van de invoering van softwareprogramma's van EGR;
- projectondersteuning en -advisering tijdens de invoering van de softwareprogramma's van EGR;
- het implementeren van pilot-toepassingen van de desbetreffende softwareprogramma's van EGR in de onderneming van de klant;
- advisering bij het installeren en invoeren van de door de klant uitgekozen softwareprogramma's;
- ondersteuning van de klant bij het realiseren en optimaliseren van de bedrijfsgeredeheid van softwareprogramma's van EGR;
- advisering bij de aanpassing en uitbreiding van de softwareprogramma's van EGR;
- training en instructie van de eindgebruikers cq. de medewerkers van de klant (bijv. standaardtrainingen, workshops) voor het geoptimaliseerde gebruik van de softwareprogramma's van EGR;
- ontwikkeling en aanpassing van software en gegevens.

## III. Omvang en realisatie van de diensten

(1) EGR bepaalt de werktijd en werklocatie. Daarbij wordt rekening gehouden met de belangen van de klant.

(2) De concrete doelstelling, de omvang van de taakstelling en de te volgen procedure stemt EGR met de klant af. Dat geldt ook voor plaatsvervangers en andere personen die de klant cq. EGR inzet teneinde de overeenkomst uit te voeren.

(3) Voor zover EGR voor de klant ondersteuningsdiensten in het kader van projecten levert, is de klant verplicht regelmatig te controleren of de desbetreffende schriftelijk vastgelegde projectdoelen gerealiseerd worden. De projectleiding en de verantwoordelijkheid liggen voor zoverre uitsluitend bij de klant. EGR en de klant komen gezamenlijk de aard en de beschrijving van de resultaten cq. de documentatie en protocollering van de projectwerkzaamheden en de tijdsramingen overeen en leggen daarbij vast welke taken EGR hierbij op zich neemt. Indien van toepassing, blijkt de omvang van de contractueel te leveren prestaties uit door EGR in overleg met de klant opgestelde specificaties.

(4) EGR dient gekwalificeerde medewerkers in te zetten en deze bij de uitvoering van de opdracht voortdurend te begeleiden en te controleren. EGR beslist naar eigen oordeel welke medewerkers worden ingezet of vervangen.

(5) Voor zover medewerkers van de klant in het kader van projecten ondersteunend actief worden, dient de klant er zorg voor te dragen dat diens medewerkers onder leiding van een geschikte medewerker werken. De naam van de desbetreffende contactpersoon van de klant dient voor aanvang van de projectondersteuning aan EGR te worden doorgegeven.

(6) Als EGR de klant bij aanpassingen en uitbreidingen van de softwareprogramma's van EGR in opdracht en volgens instructies van de klant ondersteunt, is EGR verantwoordelijk voor het uitvoeren van de desbetreffende activiteiten, maar niet voor garanties en versieonderhoud, tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen.

(7) EGR verricht de advies- en overige diensten tijdens de normale werktijden, buiten de nationale feestdagen, van maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 18.00 uur. Aanvullende diensten die buiten deze tijden worden uitgevoerd moeten op basis van een afzonderlijke overeenkomst apart worden vergoed.

## IV. Vergoeding, facturering

(1) Advies- en dienstverleningsopdrachten worden op basis van de bestede tijd vergoed; de hoogte daarvan wordt steeds gebaseerd op de op het moment van opdrachtbevestiging actuele prijslijst van EGR. Bij trainingen betreffen de aangegeven prijzen individuele trainingdagen; bij overige adviesdiensten geldt een dagtarief (8 uur). De bestede tijd die door de klant moet worden vergoed, omvat naast de feitelijke werkzaamheden van de medewerkers van EGR ook hun deelname aan besprekingen, projectvergaderingen en eventuele voorbereidingen en werkzaamheden achteraf door de medewerkers buiten het bedrijf van de klant, bijv. op de vestiging van EGR. Alle prijzen zijn netto, zonder aftrek en exclusief de wettelijke omzetbelasting.

(2) De klant dient door EGR met bewijsmateriaal aangetoonde nevenkosten, bijv. voor noodzakelijke reiskosten en overnachtingen, afzonderlijk te vergoeden voor zover uitvoering van de opdracht op locatie is overeengekomen. Voor de prijzen wordt de prijslijst van EGR of de offerte aangehouden.

(3) Voor zover in de offerte cq. de opdrachtbevestiging een tijdsduur is aangegeven, is dit slechts een schatting. Tijdens het uitvoeren van de dienst kan deze duur worden overschreden. EGR zal de klant in dit geval onmiddellijk informeren over de overschrijding van de oorspronkelijk geschatte tijdsduur. Voor zover de klant een bindende bovengrens voor de tijdsduur wenst, moet dit uitdrukkelijk schriftelijk worden overeengekomen.

AV-diensten

(4) EGR behoudt het recht voor de bestede tijd voor grotere advies- en dienstverleningsopdrachten maandelijks in rekening te brengen. Voor individuele, niet te omvangrijke eenmalige activiteiten, zoals installatieondersteuning, instructie of training, brengt EGR de diensten telkens na volledige uitvoering van deze activiteiten in rekening.

(5) Als diensten vanwege redenen waarvoor de klant verantwoordelijk is niet of niet volledig worden geleverd, kan EGR hiervoor alsnog een afrekening sturen, maar na aftrek van de uitgespaarde kosten.

## V. Aansprakelijkheid voor gebreken / afname

(1) Indien EGR alleen adviesdiensten hoeft te leveren en het alleen aan de klant is om de gebruikersbeslissing zelf voor te bereiden en/of een systeem in te voeren, is EGR aansprakelijk voor de juistheid en geschiktheid van de geleverde diensten.

(2) Als de door EGR geleverde dienst voldoet aan hetgeen dat (evt. in de specificaties) is overeengekomen, geeft de klant onmiddellijk een schriftelijke afnameverklaring af. De klant dient via passende functietesten onder omstandigheden die vergelijkbaar zijn met de praktijk te controleren of de software voldoet aan de eisen die in de specificaties zijn overeengekomen. De klant kan niet vanwege niet-zevenjarige gebreken weigeren een levering of deellevering af te nemen.

(3) EGR ondersteunt de klant bij het uitvoeren van de test voor zover dit noodzakelijk cq. overeengekomen is. Na geslaagde beëindiging van de functietest, echter uiterlijk 7 dagen na ingebruikneming, geldt de software als afgenomen. De testfase duurt maximaal 8 weken.

(4) Als tijdens de functietests afwijkingen van de aan de software gestelde eisen worden geconstateerd, dan worden deze afwijkingen in de afnameverklaring als gebreken vastgelegd.

(5) De klant is verplicht eventuele gebreken die zich hebben voorgedaan direct schriftelijk, per e-mail of fax aan EGR mee te delen en daarbij ook aan te geven en te beschrijven hoe het desbetreffende gebrek zich uit, wat de gevolgen ervan zijn en onder welke omstandigheden het zich voordoet. De klant kan alleen een vordering vanwege een gebrek indienen als het gemelde gebrek reproduceerbaar is of door machinaal geproduceerde gegevens kan worden aangetoond.

(6) EGR zal gebreken die de klant naar behoren heeft gemeld alsnog herstellen in de vorm van nabewerking of nalevering. Het is in eerste instantie aan EGR om te bepalen op welke manier en wijze een gebrek alsnog wordt hersteld. Het recht van EGR om de gekozen manier van herstel onder de wettelijke voorwaarden te weigeren blijft onverminderd van kracht. Voor zover dit voor de klant redelijk is, heeft EGR het recht het gebrek te herstellen door aan de klant een nieuwe versie van de software (bijv. „update“, „onderhoudsrelease/patch“) ter beschikking te stellen die vrij is van het gemelde gebrek of waarin dit wordt verholpen of een uitwijkooplossing te ontwikkelen.

(7) Als het niet mogelijk is het gebrek binnen een redelijke termijn te herstellen, gunt de klant EGR een redelijke termijn om het gebrek alsnog te herstellen, voor zover het redelijk is dat de klant een dergelijke termijn alsnog gunt en voor zover EGR het herstel niet definitief weigert. In dit geval kan de klant, indien de termijn zonder het beoogde gevolg verstreken is, zich uit de overeenkomst terugtrekken of de koopprijs verlagen en eventueel, indien EGR iets te verwijten is, een schadevergoeding in plaats van uitvoering van de opdracht of vergoeding van ontstane kosten eisen. Indien de termijn zonder het beoogde gevolg verstreken is dient de klant binnen een redelijke termijn te verklaren of hij alsnog uitvoering van de opdracht verlangt of dat hij bovengenoemde rechten zal uitoefenen. Het recht op terugtrekking uit de overeenkomst bestaat niet bij een onbeduidend gebrek. Op het moment dat de klant verklaart zich terug te trekken uit de overeenkomst of een vermindering van de koopprijs te eisen vervalt het recht van de klant op levering van software waarop de overeenkomst ziet die vrij is van gebreken. Het recht een gebrek zelf te verhelpen is uitgesloten.

(8) EGR neemt geen aansprakelijkheid op zich voor gebreken aan de software, die berusten op incomplete of foutieve informatie in de specificaties.

(9) EGR is niet aansprakelijk voor gebreken indien softwarefouten zich hebben voorgedaan na verandering van de gebruiks- en bedrijfsomstandigheden, na installatie- en bedieningsfouten, voor zover deze niet op gebreken in de gebruikershandleiding berusten, na interventies in de software zoals veranderingen, aanpassing, koppeling met andere programma's en/of na gebruik anders dan beoogd in de overeenkomst, tenzij de klant kan aantonen dat de fouten al op het moment van overdracht van de software bestonden of er geen oorzakelijk verband is met de voornoemde zaken.

(10) EGR is niet aansprakelijk voor de juistheid van de gegevens van de fabrikant cq. klant die zich bevinden op de software waarop de overeenkomst ziet, noch voor eventuele fouten die daaruit voortvloeien.

(11) Als blijkt dat een door de klant gemeld gebrek feitelijk niet bestaat cq. niet berust op de software waarop de overeenkomst ziet, heeft EGR het recht de kosten die ontstaan in verband met de analyse en overige werkzaamheden overeenkomstig de op dat moment actuele prijslijst van EGR bij de klant in rekening te brengen.

(12) In het geval van gerechtvaardigde terugtrekking uit de overeenkomst heeft EGR het recht een passende vergoeding te eisen voor het gebruik door de klant van de software in het verleden tot het moment waarop de klant verklaarde zich terug te trekken uit de overeenkomst. Deze gebruiksvergoeding wordt berekend op basis van een vierjarige totale gebruikstijd van de software, waarbij een passend bedrag in mindering wordt gebracht voor het effect van de gebreken op de software, die ertoe hebben geleid dat de klant zich heeft teruggetrokken uit de overeenkomst.

(13) Het recht van de klant vorderingen in te stellen vanwege gebreken verjaart binnen een termijn van één jaar vanaf het moment van overgang van het risico.

## VI. Medewerkingsverplichtingen voor de klant

(1) De klant dient zo nodig voor de bij hem werkzame medewerkers van EGR geschikte ruimtes ter beschikking te stellen waarin ook documenten, arbeidsmiddelen en gegevensdragers kunnen worden opgeslagen.

(2) De klant dient EGR alle noodzakelijke arbeidsmiddelen in voldoende omvang ter beschikking te stellen zonder hiervoor iets extra in rekening te brengen, de medewerkers van EGR te allen tijde gratis toegang tot de voor hun werkzaamheden noodzakelijke informatie te verschaffen en hen tijdig van alle noodzakelijke informatie te voorzien.

(3) De klant ondersteunt EGR volledig en gratis door bijv. de operationele voorwaarden te bieden voor het vervullen van de te leveren diensten, en met name door medewerkers, werkruimtes, hard- en software, gegevens- en telecommunicatiefaciliteiten ter beschikking te stellen en aan specificaties en testen mee te werken. Hij verleent EGR, cq. diens medewerkers toegang tot hard- en software en maakt toegang tot software via de elektronische overdracht van gegevens mogelijk, voor zover er geen wezenlijke gronden zijn die dit onmogelijk maken.

(4) Voor zover EGR in het kader van de advisering voor testdoeleinden bij de klant software installeert, is het zaak voor de klant om tijdig voor een geschikte hard- en softwareomgeving te zorgen. Voorafgaand aan de ingebruikneming dient de klant alle functies van deze softwareprogramma's in de bij de klant aanwezige hardware- en softwareomgeving te testen. EGR is niet aansprakelijk voor het verlies van gegevens als de schade niet zou zijn opgetreden als de klant de gegevens binnen diens verantwoordelijkheid naar behoren had beschermd. Van behoorlijke gegevensbescherming kan pas worden uitgegaan als de klant zijn gegevensbestanden aantoonbaar dagelijks in machineleesbare vorm veiligstelt en daarmee garandeert dat deze gegevens met te rechtvaardigen kosten hersteld kunnen worden.

(5) De bovengenoemde medewerkingsverplichtingen zijn wezenlijke contractuele verplichtingen. Als de klant zijn medewerkingsverplichtingen niet nakomt, is EGR niet verplicht de dienst te leveren. Bij herhaalde of zwaarwegende niet-naleving van deze verplichtingen heeft EGR het recht de overeenkomst binnen een termijn van een maand op te zeggen. De contractuele relatie eindigt dan per het einde van de volgende maand.

#### **VII. Gebruiksrechten**

(1) De klant heeft het recht de door EGR geleverde goederen en diensten voor het contractueel overeengekomen doel te gebruiken. EGR heeft het recht alle resultaten van diens werkzaamheden waarvan de industriële eigendomsrechten beschermd kunnen worden voor eigen doeleinden en in het kader van programmaonderhoud en –garanties en verdere ontwikkeling te gebruiken. Het bovenstaande is met name ook van toepassing op alle documenten en overige materialen die EGR in het kader van de uitvoering van de diensten voor de klant produceert.

(2) EGR is naast de beschikbaarstelling van de diensten inclusief eventuele gebruikersdocumentatie niet verplicht de desbetreffende broncode en de ontwikkelingsdocumentatie aan de klant over te dragen.

(3) Voor zover EGR standaardsoftware gebruikt cq. aanpast, zijn voor de gebruiksrechten hierop artikel IV. en V. van de algemene voorwaarden van EGR voor de terbeschikkingstelling van software („AV-software“) cq. de contractueel verleende gebruiksrechten van toepassing.

#### **VIII. Training bij de klant, standaardtrainingen**

(1) EGR kan trainingsdiensten op de vestiging van de klant cq. op een andere door de klant te bepalen locatie uitvoeren. De klant zal er in dit geval op eigen kosten voor zorgen dat geschikte ruimtes en voldoende computers per deelnemer beschikbaar zijn op de schriftelijk overeengekomen trainingsdata. Daarbij hoort ook dat de software waarvoor een training wordt gegeven op de computer is geïnstalleerd.

(2) De prijzen voor de trainingen omvatten de noodzakelijke trainingsdocumenten. De reis-, onderhouds- en overnachtingskosten komen voor rekening van de deelnemer cq. klant. Gedeeltelijke deelname geeft geen recht op vermindering van het trainingstarief.

#### **IX. Wijzigingen cq. annulering van trainingsprojecten, overige**

(1) EGR behoudt het recht voor bij de trainingsprojecten (trainingen bij de klant, standaardtrainingen) een vervangende consultant in te zetten, de inhoud van de training in beperkte mate te wijzigen en eventueel de trainingsdata cq. locatie te wijzigen en eventueel vanwege organisatorische of overige redenen een training volledig te annuleren. In het laatste geval worden al betaalde trainingskosten volledig terugbetaald.

(2) De klant dient er EGR onmiddellijk van op de hoogte te brengen als overeengekomen trainingsafspraken niet kunnen doorgaan. EGR heeft het recht bij annulering van een trainingsafpraak tot uiterlijk twee weken voor aanvang van de training administratiekosten ter hoogte van EUR 50,00 excl. de wettelijke omzetbelasting in rekening te brengen. Bij annulering van een trainingsafpraak tot uiterlijk één week voor aanvang van de training is 50 % van het trainingstarief, en daarna 70 % van het trainingstarief, verschuldigd. Eventueel kan er een vervangende deelnemer worden aangemeld voor de training. Voornoemde vergoedingen voor annulering van een training gelden niet indien de klant aantoont dat er geen of geringere schade is opgetreden of dat de training door EGR is geannuleerd zoals bedoeld in lid (1).

(3) Voor het moment van annulering is het tijdstip van ontvangst van de schriftelijke annulering per post, fax of e-mail bij EGR bepalend.

(4) Elke vorm van vermenigvuldiging van aan de klant ter beschikking gestelde trainingsdocumenten via druktechnische of elektronische weg – ook gedeeltelijk - is uitsluitend toegestaan indien EGR daarvoor uitdrukkelijk, schriftelijk toestemming heeft verleend.

#### **X. Toepasselijkheid van AV-algemeen**

De in de AV-algemeen vervatte regelingen voor bijv. het tot stand komen van overeenkomsten, levering, vergoeding en betaling, voorbehoud van eigendom en rechten, aansprakelijkheid, verjaring, forumkeuze etc. zijn van dienovereenkomstige toepassing op contractuele relaties in het kader van het leveren van advies- en overige diensten.