

Algemene Voorwaarden S-Point

Artikel 1: Toepasselijkheid

Deze servicevoorwaarden zijn van toepassing op alle supportcontracten of leveringen van diensten en goederen, aangegaan tussen S-Point gevestigd te Amersfoort, hierna te noemen S-Point, en haar cliënten. Eventuele algemene voorwaarden van cliënt zijn niet van toepassing en S-Point is daaraan niet gebonden, tenzij de toepasselijkheid ervan uitdrukkelijk en schriftelijk is aanvaard.

Artikel 2: Offertes

1. Onze offertes worden als informatie verstrekt en gelden tot 14 dagen na offertedatum tenzij anders is vermeld. De offerte geldt voor de goederen of diensten die in de offerte worden omschreven. Het uitbrengen van een offerte strekt niet tot leveringsverplichting.
2. Wanneer S-Point onverhoopt niet aan de aanbieding kan voldoen zal de cliënt hiervan schriftelijk op de hoogte worden gesteld.
3. Na ontvangst van een door de cliënt ondertekende offerte en verzending van de orderbevestiging door S-Point, is de leveringsovereenkomst gesloten.
4. Indien uitdrukkelijk overeengekomen kan verzocht worden, voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden of levering van de goederen, een voorschotnota te voldoen. Levering of aanvang van de werkzaamheden kan worden opgeschort tot het moment dat de voorschotnota is voldaan.
5. De in de offerte aangegeven levertermijn van goederen is indicatief. S-Point kan niet gehouden worden aan de levertijd zoals deze in de offerte wordt genoemd.

Artikel 3: Betaling:

1. Facturen dienen binnen de betalingstermijn, geldend vanaf de factuurdatum, middels automatische overboeking, c.q. machtiging, zonder enige korting of beroep op verrekening te worden voldaan. Bij overschrijding van de betalingstermijn is cliënt van rechtswege in verzuim en heeft S-Point het recht op een vergoeding van rente en kosten van 1 % van het factuurbedrag per maand. De betalingstermijn voor diensten is 14 dagen, de betalingstermijn voor goederen is 8 dagen.
2. Alle in de overeenkomst en deze voorwaarden genoemde bedragen zijn exclusief BTW en exclusief alle eventuele heffingen en belastingen die in verband met de uitvoering van de overeenkomst verschuldigd zijn. Deze heffingen en belastingen is de cliënt eveneens aan S-Point verschuldigd, voor zover deze door S-Point dienen te worden voldaan.
3. Goederen blijven eigendom van S-Point tot de betaling geheel is voldaan. Wanneer de cliënt in verzuim van betaling blijft heeft S-Point het recht de goederen terug te vorderen.
4. In geval van verzuim van betaling zijn alle met incasso verband houdende gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten voor rekening van cliënt.

Artikel 4: Annulering

1. Annulering dient schriftelijk en per aangetekende post te gebeuren.
2. Bij annulering tot 1 week voor levering van goederen of diensten wordt 50 % van de kosten in rekening gebracht. Bij annulering binnen 1 week voor levering worden 80 % van de kosten in rekening gebracht.

Artikel 5: Garantie

1. De garantie op geleverde goederen wordt aangeboden zoals deze van toepassing is bij de producent van de apparatuur.
2. Aanspraak op garantie op goederen wordt gedaan bij de producent van de apparatuur.
3. De garantie op diensten verricht door S-Point wordt gegeven tot 8 dagen na afronding van de werkzaamheden.
4. Wanneer de oorzaak van wijzigingen in de werking van apparatuur of software ligt in aanpassingen die door cliënt of derden zijn gedaan vervalt de garantie op de werkzaamheden die door S-Point zijn verricht.
5. In het geval van een dispuut over de inhoud van een opdracht aan S-Point wordt geen garantie verleend.

Artikel 6: Revisie

1. Indien een supportovereenkomst niet tegelijkertijd met een overeenkomst tot levering van de apparatuur tot stand komt, zal S-Point de apparatuur eerst nazien en -zo nodig - aangeven tegen welke kosten deze in goede staat kan worden gebracht.
2. Indien cliënt zich kan verenigen met de te verrichten werkzaamheden en de daaraan verbonden kosten, zal S-Point deze zo spoedig mogelijk verrichten.
3. De supportovereenkomst waarop lid 1. Van toepassing is, wordt aangegaan onder de ontbindende voorwaarde dat cliënt zich niet kan verenigen met de te verrichten werkzaamheden en / of niet bereid is de daaraan verbonden kosten te voldoen. Na ontbinding is cliënt gehouden de kosten van expertise, die separaat in rekening worden gebracht, aan S-Point te voldoen.

Artikel 7: Onderhoud en Support

1. S-Point verricht onderhoud en support m.b.t. apparatuur of software voor zover er expertise aanwezig is. Indien de expertise bij S-Point niet aanwezig is wordt de klant op de hoogte gesteld en geadviseerd een derde partij in te schakelen.
2. Support door derden wordt verricht buiten de voorwaarden van een afgesloten supportcontract. Vergoedingen die hiervoor aan derden verschuldigd zijn worden door de cliënt geaccepteerd en vergoed.
3. Onder support wordt verstaan de begeleiding van de cliënt en het optimaliseren van de automatisering. Hieronder kan het inrichten en onderhouden van een netwerk m.b.t. het besturingssysteem en software of andere apparatuur worden verstaan, het geven van instructie aan gebruikers. E.e.a. als omschreven in het supportcontract.
4. Telefonische support is het geven van telefonisch advies naar aanleiding van de indicaties die door de cliënt worden aangegeven. Berekening van telefonische support wordt gedaan op basis van de geïnvesteerde tijd. Het bereiken van een oplossing kan via telefonische support niet worden gegarandeerd.
5. Support wordt verricht op het installatieadres. Indien cliënt het installatieadres wijzigt zal hij S-Point daarvan onverwijld op de hoogte stellen. S-Point is in geval van wijziging van installatieadres gerechtigd om de overeenkomst op te zeggen. Blijft een dergelijke opzegging achterwege, dan zal S-Point het onderhoud op het nieuwe installatieadres verrichten. Indien de wijziging van het installatieadres leidt tot hogere kosten, is S-Point bevoegd de onderhoudsprijs aan te passen. Cliënt zal de apparatuur gebruiken met inachtneming van de door de producent afgegeven richtlijnen zonder de apparatuur te wijzigen of te (doen) repareren anders dan overeenkomstig de leden 1, 2 en 3 van dit artikel.
6. Bij wijziging in de samenstelling van de opgestelde apparatuur of software zal S-Point op de hoogte worden gesteld van de wijzigingen. Indien de wijziging van de samenstelling leidt tot hogere kosten, is S-Point bevoegd de onderhoudsprijs aan te passen of de overeenkomst op te zeggen.

7. Voor het aanvragen van support kan de gebruiker gedurende werktijden een verzoek doen. De werktijden van S-Point zijn van maandag tot en met vrijdag van 8.30 – 17.00 uur met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.
8. Het onderhoud omvat niet het geheel of gedeeltelijk reviseren van de apparatuur wanneer deze niet langer bevredigend functioneert ten gevolge van slijtage of beschadiging. Indien de cliënt besluit de apparatuur of delen daarvan niet te laten reviseren overeenkomstig een daartoe strekkend voorstel van S-Point eindigt derhalve de overeenkomst drie maanden na het door S-Point uitgebrachte advies aan de cliënt.
9. S-Point zal de apparatuur en software in bedrijfsklare toestand houden en alle daartoe noodzakelijke werkzaamheden verrichten. Daartoe zal S-Point binnen redelijke termijn, met uitzondering van force majeure na ontvangst van een bericht van de cliënt dat apparatuur niet naar behoren functioneert, betreffende werkzaamheden laten uitvoeren op maandag tot en met vrijdag van 8.30 – 17.00 uur, met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen, tenzij anders overeengekomen.
10. Indien S-Point niet kan voldoen aan de door de cliënt gewenste termijn m.b.t. het werkend houden van de software of apparatuur is het mogelijk dat in overleg met S-Point de cliënt een derde partij inschakelt. De kosten die hieruit voortvloeien zijn verschuldigd aan deze derde partij en vallen buiten het met S-Point opgestelde supportcontract.
11. Indien storingen of beschadigingen zijn veroorzaakt door wijzigingen in koppelingen met apparatuur of door installaties van software door cliënt of derden zullen kosten voor het herstellen hiervan volledig ten laste zijn van de cliënt.
12. S-Point is niet gehouden het overeengekomen onderhoud te verrichten indien dit haar onmogelijk is ten gevolge van overmacht, waaronder arbeidsconflicten of enige ander onvoorziene omstandigheid.

Artikel 8: Supportcontract

1. De contractprijs bedraagt het in de supportovereenkomst genoemde bedrag.
2. In dit bedrag zijn niet opgenomen de kosten voor werkzaamheden:
 - a. nodig als gevolg van ondeskundig of verkeerd gebruik van het apparaat door personeel van de cliënt of derden;
 - b. nodig tengevolge van nalatigheid, onachtzaamheid of opzet van cliënt of derden;
3. Deze werkzaamheden worden separaat in rekening gebracht tegen de bij S-Point gebruikelijke tarieven.
3. S-Point is gerechtigd de overeengekomen prijzen met inachtneming van een aanzegtermijn van tenminste één kalendermaand te wijzigen. Cliënt heeft in dat geval het recht de overeenkomst, middels een aangetekend schrijven op te zeggen.
4. De door de cliënt verschuldigde bedragen worden bij aanvang van de overeenkomst gefactureerd. Het contract is dan geldig wanneer het contractbedrag met in acht name van de betalingstermijn is voldaan. Werkzaamheden voorafgaand aan de ingangsdatum van het support contract worden separaat gefactureerd volgens de gangbare tarieven.

Artikel 9: Aansprakelijkheid

1. S-Point zal zich inspannen om haar werkzaamheden uit hoofde van de overeenkomst zodanig uit te voeren, dat apparatuur en software in bedrijfsklare toestand wordt gehouden.
2. S-Point is evenwel niet aansprakelijk voor welke schade dan ook door cliënt geleden, in het bijzonder tengevolge van stilstand, storing en slecht functioneren van de apparatuur of software, of tengevolge van vertraging bij het uitvoeren van de reparaties of verrichten van supportwerkzaamheden, tenzij de schade aan opzet of grove schuld van S-Point is te wijten.
3. Cliënt vrijwaart S-Point tegen alle aanspraken van derden tot vergoeding van schade (mede-) veroorzaakt door of in verband met de apparatuur of software, het gebruik van de apparatuur, of de staat waarin deze zich bevindt.
4. Aansprakelijkheid en schadevergoeding zijn in geen geval hoger dan het bedrag ter grootte van de aanneemsom van de te verrichten werkzaamheden.

Artikel 10: Duur van de overeenkomst

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor een termijn van 12 maanden, gerekend van de datum van aanvang van het contract.
2. De overeenkomst wordt telkenmale stilzwijgend voor de duur van 12 maanden verlengd, tenzij S-Point of de cliënt de overeenkomst tenminste één maand voor het einde van de termijn van 12 maanden, d.m.v. een aangetekende brief, opzegt.
3. S-Point is evenwel bevoegd de overeenkomst per aangetekende brief met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien:
 - a. cliënt in gebreke blijft enige uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde vergoedingen te betalen;
 - b. cliënt ondanks voorafgaande in gebreke stelling enige andere voor hem uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen, niet of niet geheel of niet behoorlijk nakomt;
 - c. cliënt surcéance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement geraakt;
 - d. cliënt het installatieadres wijzigt;
 - e. cliënt het eigendom van de apparatuur aan derden overdraagt.
4. Cliënt is bevoegd de overeenkomst tegen de datum van ingang van een prijswijziging op te zeggen, mits daardoor de totale prijs wordt verhoogd en mits de opzegging per aangetekende brief en uiterlijk één maand voor de ingangsdatum van de prijsverhoging plaatsvindt. Opzegging is evenwel niet mogelijk, indien de prijswijziging een gevolg is van door de Nederlandsche Overheid genomen maatregelen of indien het percentage van de prijsverhoging gelijk of lager is dan de verhogingspercentage van het consumenten-prijsindexcijfer, zoals gepubliceerd door het CBS.
5. Tussentijdse beëindiging laat het recht van S-Point onverlet om van cliënt kosten, schade en interesten te vorderen en de overeenkomst te ontbinden op grond van de wet.

Artikel 11: Intellectueel Eigendom

1. Aanpassingen in software en door S-Point vervaardigde toepassingen of materialen zijn intellectueel eigendom van S-Point.
2. Het gebruiksrecht van in artikel 1 van dit lid genoemde aanpassingen ligt bij de cliënt. Verstrekking aan derden is niet toegestaan tenzij S-Point hiervoor uitdrukkelijke schriftelijke toestemming heeft gegeven.

Artikel 12: Diverse bepalingen

1. Cliënt mag de rechten, welke hij ontleent aan de onderhavige overeenkomst, niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van S-Point aan derden overdragen.
2. S-Point is gerechtigd de voor haar uit de overeenkomst voortspruitende rechten en verplichtingen aan een derde over te dragen. Cliënt geeft hiertoe bij voorbaat zijn toestemming.

Artikel 13: Geschillen

1. Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen voortvloeiend uit of verband houdend met de overeenkomst zullen bij uitsluiting van andere rechtelijke instanties worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

Artikel 14: Wijzigingen en aanvullingen

Wijzigingen in en aanvullingen op de overeenkomst zijn slechts geldig, indien schriftelijk overeengekomen.