

ALGEMENE LEVERINGS-, VERKOOP- EN BETALINGSVOORWAARDEN

KRATZ Business Solutions BV te Capelle a/d IJssel

Cypresbaan 33a, 2908 LT Capelle a/d IJssel, tel. 010-4514188

1. Definities

- 1.1. Opdrachtgever: de natuurlijke of (rechtspersoon) die de overeenkomst met KRATZ Business Solutions B.V. sluit
- 1.2. Programmatuur: Standaard programmatuur van KRATZ Business Solutions B.V.

2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

- 2.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtshandelingen en rechtsverhoudingen tussen KRATZ Business Solutions B.V. en de Opdrachtgevers, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
- 2.2. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door KRATZ Business Solutions B.V. uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard, zelfs indien die voorwaarden deze voorwaarden uitsluiten. Een dergelijke aanvaarding mag voorts niet worden afgeleid uit de omstandigheid dat KRATZ Business Solutions B.V. een mededeling van de Opdrachtgever dat deze voorwaarden van KRATZ Business Solutions B.V. niet aanvaardt en zijn eigen voorwaarden toepasselijk verklaart, onweersproken laat.
- 2.3. Indien KRATZ Business Solutions B.V. niet steeds de strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, brengt dit niet met zich mee dat deze voorwaarden niet van toepassing zouden zijn of dat KRATZ Business Solutions B.V. het recht zou verliezen om in toekomstige, al dan niet soortgelijke, gevallen de strikte naleving van deze voorwaarden te verlangen.

3. Aanbiedingen en overeenkomsten

- 3.1. Een aanbieding of (prijs)opgave bindt KRATZ Business Solutions B.V. niet en geldt slechts als een uitnodiging tot het plaatsen van een opdracht. KRATZ Business Solutions B.V. is gerechtigd bestellingen, orders en dergelijke zonder opgave van redenen te weigeren.
- 3.2. Gegevens door KRATZ Business Solutions B.V. verstrekt in de vorm van drukwerken, brochures enzovoorts zijn aan wijzigingen onderhevig zonder voorgaand bericht van KRATZ Business Solutions B.V. en gelden niet als offerte.
- 3.3. Alle met KRATZ Business Solutions B.V. gesloten overeenkomsten worden eerst door schriftelijke bevestiging bindend. Overeenkomsten als boven bedoeld alsmede aanvullingen daarop binden KRATZ Business Solutions B.V. eerst nadat, en voorzover zij door KRATZ Business Solutions B.V. zijn geaccepteerd en schriftelijk bevestigd.
- 3.4. Eventueel later gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen alsmede (mondelijke) afspraken en/of toezeggingen door werknemers, vertegenwoordigers of agenten binden ons slechts indien deze door ons schriftelijk zijn bevestigd.
- 3.5. Het plaatsen van een opdracht bij KRATZ Business Solutions B.V. geldt als aanvaarding van deze Algemene leverings-, verkoop- en betalingsvoorwaarden.
- 3.6. Indien de Opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting, voortvloeiende uit de met hem gesloten overeenkomsten uit deze voorwaarden, alsmede ingeval van faillissement, surséance van betaling, of wanneer hij door beslag of anderszins zijn vrijheid van handelen heeft verloren of deze is beperkt, danwel anderszins niet in staat is aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, hebben wij het recht de overeenkomst zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden, danwel als ontbonden te beschouwen, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn en onverminderd het recht de door ons geleden schade van de Opdrachtgever te vorderen. Alsdan zijn wij gerechtigd de geleverde goederen waarvan de koopprijs of andere verschuldigde bedragen nog niet zijn voldaan onmiddellijk bij de Opdrachtgever terug te halen, waarbij de Opdrachtgever reeds nu onherroepelijk machtiging verleent aan ons de ruimten waar de goederen zich bevinden te betreden teneinde ons in het bezit te stellen van de goederen. Artikel 16 is van overeenkomstige toepassing.
- 3.7. Indien de kredietwaardigheid van de Opdrachtgever daartoe aanleiding geeft, kan KRATZ Business Solutions B.V. nadere zekerheid verlangen bij gebreke waarvan bij de uitvoering van de overeenkomst mag opschorten.

4. Prijzen

- 4.1. Alle prijzen en tarieven zijn in Euro's en exclusief BTW en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd op het moment van orderacceptatie.
- 4.2. Bijzondere extra inklaringskosten en/of invoerrechten zijn niet bij de prijs inbegrepen en zijn voor de rekening van Opdrachtgever.
- 4.3. De prijzen zijn gebaseerd op de tijdens de aanbidding bestaande prijzen, koersen, lonen, belastingen, rechten, lasten, vrachten, enz.. Indien na de opdrachtbevestiging in een of meer van de hierboven genoemde kostprijfactoren een wijziging plaatsvindt is KRATZ Business Solutions B.V. gerechtigd de overeengekomen prijs dienovereenkomstig aan te passen. KRATZ Business Solutions B.V. kan aanpassingen van prijzen en tarieven van toeleveranciers te allen tijde aan Opdrachtgever doorberekenen

5. Betalingen

- 5.1. Alle facturen zullen door Opdrachtgever worden betaald overeenkomstig de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal Opdrachtgever binnen 14 dagen na factuurdatum betalen. Betaling zal plaatsvinden zonder verrekening of opschorting uit welken hoofde dan ook, behoudens voor zover bij arbitrale of rechterlijke uitspraak is vastgesteld dat de Opdrachtgever een verrekenbare tegenvordering of recht tot opschorting heeft.
- 5.2. KRATZ Business Solutions B.V. is ten alle tijden gerechtigd naar haar oordeel voldoende zekerheid te verlangen, alvorens tot levering over te gaan of voort te gaan met levering. Deze bepaling geldt evenzeer indien krediet is bedongen. Weigering van de Opdrachtgever om de verlangde zekerheid te stellen geeft KRATZ Business Solutions B.V. het recht de overeenkomst als ontbonden te beschouwen, onverminderd haar rechten op vergoeding van onkosten, bedrijfsschade en winstderving.
- 5.3. KRATZ Business Solutions B.V. is te allen tijde gerechtigd van de Opdrachtgever betaling vooraf of contante betaling bij aflevering of voltooiing te eisen.
- 5.4. De vordering tot betaling van de gehele verschuldigde som is in elk geval onmiddellijk opeisbaar bij niet stipte betaling van een overeengekomen termijn op de vervaldag, als door de Opdrachtgever faillissement, surséance van betaling of onder curatele stelling wordt of is aangevraagd, wanneer enig beslag op de goederen of vorderingen van de Opdrachtgever wordt gelegd, en wanneer deze overlijdt, in liquidatie treedt of - voorzover een rechtspersoon zijnde - wordt ontbonden.
- 5.5. Indien Opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn aan de betalingsverplichting heeft voldaan, heeft KRATZ Business Solutions B.V. zonder enige in gebrekestelling het recht Opdrachtgever daarvoor een rente in rekening te brengen van 1,5% per maand onverminderd de overige aan KRATZ Business Solutions B.V. toekomende rechten.
- 5.6. Indien na het verstrijken van de betalingstermijn nog geen betaling is ontvangen, is de Opdrachtgever voorts verschuldigd alle gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten, waaronder die van advocaten, procureurs, deurwaarders en incassobedrijven. De buitengerechtelijke incassokosten worden door partijen gefixeerd op minimaal 15% van de hoofdsom vermeerderd met de reeds verschuldigde vertragingsrente en met een minimum van fl. 750,- exclusief BTW.
- 5.7. Indien de Opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen voldoet, of de bedrijfsklare opstelling door nalatigheid van de Opdrachtgever wordt vertraagd, is KRATZ Business Solutions B.V. bevoegd haar werkzaamheden op te schorten, en de alsdan gerezen extra kosten aan de Opdrachtgever in rekening te brengen, overeenkomstig haar gebruikelijke tarieven.

6. Annulering

- 6.1. Annulering door de Opdrachtgever van een eenmaal verstrekte opdracht is slechts mogelijk na schriftelijke akkoordverklaring KRATZ Business Solutions B.V.
- 6.2. De door ons gemaakte kosten tot aan het moment van annulering dienen te allen tijde door de Opdrachtgever te worden betaald.
- 6.3. In elk geval dient de wederpartij naar gelang het moment van ontvangst van de schriftelijke annulering een percentage van de overeengekomen totale contractsom aangaande de ingeplande consultancy-uren en/of trainingen aan ons te betalen volgend onderstaand schema:

100% bij ontvangst van de annulering binnen één week voor aanvang van de werkzaamheden; 50% bij ontvangst binnen 2 weken voor aanvang van de werkzaamheden.

7. Aansprakelijkheid

- 7.1. De termijnen van nakoming worden slechts bij benadering opgegeven, gelden derhalve niet als fatale termijnen, zodat KRATZ Business Solutions B.V. bij overschrijding in gebreke dient te worden gesteld. Verzuim wegens overschrijding van de nakomingstermijn zal de Opdrachtgever nimmer het recht geven op schadevergoeding noch op ontbinding van de transactie. Indien de overeenkomst desalniettemin op enig moment als ontbonden wordt aangemerkt, heeft dat tot gevolg dat nakoming van de overeenkomst niet langer verplicht is. Betalingsverplichtingen welke vallen voor het tijdstip van ontbinding en/of welke betrekking hebben op reeds geleverde goederen en diensten, blijven evenwel in stand. In voorkomende gevallen is de aansprakelijkheid van KRATZ Business Solutions B.V. beperkt tot de vervangende schadevergoeding, d.w.z. vergoeding van de waarde van de achtergebleven prestatie. Het bepaalde in de artikelen 7.2 tot en met 7.10 is onverminderd van toepassing.
- 7.2. Met uitzondering van het bepaalde in artikel 7.1 is de aansprakelijkheid van KRATZ Business Solutions B.V. voor enige andere vorm van schade uitgesloten, daaronder begrepen aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook. KRATZ Business Solutions B.V. is in geen geval gehouden tot vergoeding van schade wegens te late levering of uitvoering van de werkzaamheden als gevolg van gewijzigde omstandigheden. KRATZ Business Solutions B.V. is niet aansprakelijk voor de juistheid of volledigheid van inlichtingen of adviezen waarvan de inhoud niet een uitdrukkelijk onderdeel vormt van een schriftelijke overeenkomst. KRATZ Business Solutions B.V. is evenmin aansprakelijk voor schade indien Opdrachtgever in zijn verantwoordelijkheden tekort schiet of indien Opdrachtgever onjuiste, gebrekkige of onvolledige informatie of materialen verstrekt.
- 7.3. De aansprakelijkheid van KRATZ Business Solutions B.V. uit hoofde van de met Opdrachtgever gesloten overeenkomst is onder alle omstandigheden beperkt tot 50% (vijftig) van de op grond van die overeenkomst door KRATZ Business Solutions B.V. aan Opdrachtgever gefactureerde en factureerbare bedragen inclusief omzetbelasting. Indien en voorzover de overeenkomst een duurovereenkomst is, zal de schade wegens toerekenbare tekortkoming in geen geval meer bedragen dan de prijs bedongen in de toepasselijke overeenkomst (exclusief BTW) voor de prestaties van KRATZ Business Solutions B.V. in de periode van twee maanden voorafgaande aan het verzuim van KRATZ Business Solutions B.V.. De in artikel 5.3 bedoelde bedragen worden verminderd met de door Opdrachtgever bedongen en door KRATZ Business Solutions B.V. verleende crediteringen.
- 7.4. Ingeval van een onrechtmatige daad van KRATZ Business Solutions B.V., of van zijn werknemers of ondergeschikten waarvoor KRATZ Business Solutions B.V. rechtens aansprakelijk kan worden gehouden, is KRATZ Business Solutions B.V. slechts aansprakelijk voor vergoeding van schade door dood of lichamelijk letsel en van andere schade, een ander voor zover ontstaan door opzet of grove schuld. In deze gevallen zal de schadevergoeding in geen geval meer bedragen dan fl. 2.500.000,- (twee miljoen vijfhonderdduizend) per schade toebrengende gebeurtenis, waarbij een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als een gebeurtenis.
- 7.5. Aansprakelijkheid van KRATZ Business Solutions B.V. voor schade wegens onrechtmatige daad anders dan bedoeld in artikel 7.4 wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Indien en voor zover hierop geen beroep kan worden gedaan zal de schadevergoeding per gebeurtenis - waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als een gebeurtenis - in geen geval meer bedragen dan de prijs (exclusief omzetbelasting) bedongen bij de overeenkomst tussen partijen in het kader waarbinnen de gebeurtenis zich heeft voorgedaan, of bij gebreke daarvan, de overeenkomst die tussen partijen van kracht is op het moment van het ontstaan van de schade, doch nooit meer dan fl. 2.500.000,- (twee miljoen vijfhonderdduizend).
- 7.6. Opdrachtgever vrijwaart KRATZ Business Solutions B.V. en haar medewerkers voor aanspraken van derden terzake van schade, welke verband houden met gebruik van door KRATZ Business Solutions B.V. (op)geleverde diensten en producten, daaronder mede begrepen: aanspraken van derden, werknemers van Opdrachtgever daaronder inbegrepen, die schade lijden welke het gevolg is van onrechtmatig handelen van werknemers van KRATZ Business Solutions B.V. die ter eschikking gesteld zijn van Opdrachtgever en werken onder diens toezicht of aanwijzingen. aanspraken van derden, werknemers van KRATZ Business Solutions

B.V. daaronder inbegrepen, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in diens bedrijf. aanspraken van derden die schade lijden welke het gevolg is van en gebrek in door KRATZ Business Solutions B.V. geleverde producten of diensten die door Opdrachtgever werden gebruikt, gewijzigd of doorgeleverd onder toevoeging van of in samenhang met eigen producten, programmatuur of diensten van Opdrachtgever, tenzij opdrachtgever bewijst dat het gebrek niet het gevolg is van gebruik, wijziging of doorlevering zoals hierboven weergegeven.

- 7.7. Elk recht op schadevergoeding vervalt in ieder geval voorzover de Opdrachtgever niet direct na het ontstaan van de schade maatregelen heeft genomen om de schade te beperken respectievelijk meer of andere schade te voorkomen, alsmede KRATZ Business Solutions ter zake niet zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk schriftelijk op de hoogte heeft gesteld van alle ter zake relevante informatie.
- 7.8. KRATZ Business Solutions B.V. is niet aansprakelijk voor kosten en schade tengevolge van vermindering, vernietiging of zoekraken van bestanden, gegevens en andere informatiedragers van Opdrachtgever, daar deze immer worden geacht kopieën te zijn van de in het bezit van Opdrachtgever zijnde originelen.
- 7.9. Alle risico's en aansprakelijkheden, voortvloeiende uit de door KRATZ Business Solutions B.V. ten behoeve van de Opdrachtgever verrichte diensten en/of werkzaamheden worden geacht op de Opdrachtgever te zijn overgegaan op het tijdstip van ontvangst of het tijdstip waarop de overeenkomst met de Opdrachtgever ingevolge deze voorwaarden is geëindigd en ontbonden.
- 7.10. Elke aansprakelijkheid van KRATZ Business Solutions B.V. voor bedrijfsschade, gevolgschade of andere indirecte schade, waaronder begrepen schade wegens gederfde winst, gemiste besparingen of verlies van gegevens, is uitdrukkelijk uitgesloten.

8. Tussentijdse beëindiging, ontbinding, opschorting

- 8.1. Voor overeenkomsten voor opdrachten op basis van ncalculatie geldt zowel voor de Opdrachtgever als voor KRATZ Business Solutions B.V. een opzegtermijn van tenminste een maand, tenzij anders overeengekomen.
- 8.2. Opdrachtgever is bevoegd de uitvoering van overeenkomst op te schorten of te vertragen tot ten hoogste zes maanden na de oorspronkelijk overeengekomen expiratedatum, mits tussen Opdrachtgever en KRATZ Business Solutions B.V. schriftelijke overeenkomst is bereikt omtrent de financiële vergoeding door Opdrachtgever aan KRATZ Business Solutions B.V. terzake van de opschorting danwel vertraging.
- 8.3. KRATZ Business Solutions B.V. is gerechtigd de overeenkomst te beëindigen, met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder gehoudenheid tot enige schadevergoeding, indien de Opdrachtgever enige verplichting op grond van de overeenkomst of op grond van deze voorwaarden niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, in geval van faillissement of surséance van de Opdrachtgever en in geval van weigering van de Opdrachtgever om het product af te nemen.
- 8.4. Ingeval van tussentijdse beëindiging door KRATZ Business Solutions B.V. heeft dit tot gevolg dat KRATZ Business Solutions B.V. en de Opdrachtgever vanaf het moment van beëindiging van de overeenkomst niet langer verplicht zijn om de overeenkomst na te komen, onverminderd het bepaalde in artikel 16.
- 8.5. Betalingsverplichtingen van de Opdrachtgever, welke betrekking hebben op voor het tijdstip van beëindiging geleverde producten, blijven onverminderd van kracht en alle verschuldigde bedragen worden terstond opeisbaar.

9. Garantie

- 9.1. Er wordt door KRATZ Business Solutions B.V. geen garantie verstrekt op geleverde producten en diensten tenzij uitdrukkelijk schriftelijke garantie is verstrekt.
- 9.2. De in artikel 9.1 verleende garantieverplichting vervalt indien Opdrachtgever zelf wijzigingen in of reparaties aan het geleverde verricht of laat verrichten of indien het geleverde voor andere dan normale bedrijfsdoelenden wordt aangewend of andere dan door KRATZ Business Solutions B.V. op naar haar oordeel onoordeelkundige wijze is behandeld of onderhouden. KRATZ Business Solutions B.V. is gerechtigd de kosten van opsporen en herstellen van gebreken die ingevolge deze bepaling door garantie worden gedekt aan de Opdrachtgever in rekening te brengen overeenkomstig de daarvoor geldende tarieven.

10. Reclame

- 10.1. Eventuele reclame, zowel op verleende diensten en/of werkzaamheden en/of producten, dienen binnen acht dagen na levering van de goederen en/of diensten schriftelijk bij KRATZ Business Solutions B.V. te zijn ingediend onder nauwkeurige opgave van de feiten waarop de reclame betrekking heeft. Wanneer ingediende reclames niet voldoen aan bovengestelde, kunnen zij niet meer ontvangen worden en wordt de Opdrachtgever geacht het geleverde te hebben goedgekeurd. Voor verborgen gebreken geldt een termijn van 14 dagen na levering.
- 10.2. Reclames over facturen dienen eveneens schriftelijk te worden ingediend en wel binnen acht dagen na dagtekening van deze facturen.
- 10.3. Na het verstrijken van deze termijnen wordt de Opdrachtgever geacht het geleverde c.q. de facturen te hebben goedgekeurd, waarna het recht op reclame komt te vervallen.
- 10.4. KRATZ Business Solutions B.V. is slechts verplicht van ingediende reclames kennis te nemen, wanneer de betrokken Opdrachtgever op het ogenblik van indienen zijner reclame aan al zijn alsdan jegens KRATZ Business Solutions B.V. bestaande verplichtingen uit welke overeenkomst tussen hem en KRATZ Business Solutions B.V. dan ook voortvloeiende, heeft voldaan.
- 10.5. Het indienen van een reclame ontslaat de Opdrachtgever nimmer van zijn betalingsverplichtingen jegens KRATZ Business Solutions B.V..
- 10.6. Opdrachtgever verbindt zich op straffe van verval van zijn reclamerecht, de producten onverwijld na aflevering, zorgvuldig op gebreken te onderzoeken.
- 10.7. Indien een reclame door ons juist wordt bevonden, zal deze gehonoreerd worden met inachtneming van de in artikel 9 vermelde garantiebepalingen. Tot enigerlei verdere verplichting zijn wij niet gehouden, met name niet tot het vergoeden van eventuele directe of indirecte schade en kosten, hoe ook genaamd.

11. Levering en installatie

- 11.1. De eventuele montage- en/of installatiewerkzaamheden zijn steeds voor rekening van Opdrachtgever en worden berekend overeenkomstig de dan geldende tarieven tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
- 11.2. De opgaven van leveringstermijnen in de aanbiedingen, bevestiging en/of contracten worden naar beste weten gedaan en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen. KRATZ Business Solutions B.V. is niet gehouden aan leveringstermijnen die, vanwege het wijzigen van omstandigheden welke zich bij het sluiten van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer kunnen worden nagekomen. Bij excessieve overschrijding van de levertijd, evenwel zulks ter beoordeeling van KRATZ Business Solutions B.V. zal deze in nader overleg treden met de Opdrachtgever.
- 11.3. Het tijdvak waarbinnen c.q. het tijdstip waarop KRATZ Business Solutions B.V. de overeengekomen werkzaamheden of de overeengekomen leveringen zal moeten hebben verricht, is vastgelegd in de verwachting dat de omstandigheden, waaronder de (op)levering zal plaatsvinden, na de aanvaarding van de opdracht niet zullen wijzigen.
- 11.4. Indien een dergelijke wijziging der omstandigheden, ongeacht de voorzienbaarheid daarvan zal plaatsvinden, zodat vertraging wordt veroorzaakt, wordt het overeengekomen tijdstip van (op)levering dienovereenkomstig verschoven onverminderd het in artikel 19 bepaalde voor het geval dat KRATZ Business Solutions B.V. door overmacht de overeenkomst tijdelijk of blijvend niet kan nakomen. Excessieve overschrijding van de levertijd kan Opdrachtgever recht geven op ontbinding van de overeenkomst, overeenkomstig de bepalingen in de artikelen 17 en 7.
- 11.5. Indien is overeengekomen dat de werkzaamheden en/of levering in fasen zullen plaatsvinden mag KRATZ Business Solutions B.V. de aanvang van de werkzaamheden en/of leveringen die tot een fase behoren uitstellen, totdat de Opdrachtgever de voltooiing van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd en aan al haar financiële inzake de deellevering heeft voldaan.
- 11.6. Wanneer de voor de in de opdracht omschreven controles- of testwerkzaamheden benodigde gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de opdracht ter beschikking staan van KRATZ Business Solutions B.V. worden de werkzaamheden geacht door de Opdrachtgever te zijn aanvaard.
- 11.7. Verzending, vervoer en/of overdracht van goederen, daaronder begrepen materialen, informatiedragers en apparatuur, geschiedt steeds voor rekening en risico van de Opdrachtgever. Zelfs dan wanneer de vervoerder vordert dat op vrachtbrieven, vervoersadressen en dergelijke de clause voorkomt dat alle vervoerschaden voor rekening en risico van de afzender zijn. KRATZ Business Solutions B.V. is slechts gehouden een verzekering af te sluiten, indien en voor zover KRATZ Business Solutions B.V. zich daartoe uitdrukkelijk en schriftelijk heeft

verbonden. Na aflevering bij de ingang van het adres van installatie door of namens KRATZ Business Solutions B.V. draagt Opdrachtgever alle risico's van verlies, vergaan of beschadiging, ongeacht de oorzaak daarvan.

- 11.8. Orders worden franco huis geleverd, tenzij anders is overeengekomen.

12. Uitvoering werkzaamheden

- 12.1. De werktijden van het personeel van KRATZ Business Solutions B.V. zullen zoveel mogelijk worden aangepast aan de bij de Opdrachtgever geldende werktijden, voorzover deze zijn gelegen tussen 08.00 uur en 17.30 uur, zaterdagen, zondagen en erkende feestdagen niet meegerekend.
- 12.2. Voor opdrachten met betrekking tot het uitvoeren van werkzaamheden en/of het verlenen van diensten waarvoor een vaste prijs geldt wordt de plaats waar, en de werktijd waarop de werkzaamheden voor het uitvoeren van de opdracht verricht worden, steeds door KRATZ Business Solutions B.V. bepaald.
- 12.3. Voor opdrachten op basis van uurtarief zal de in 12.2 genoemde plaats steeds door Opdrachtgever worden bepaald, bij gebreke waarvan, zulks uitsluitend ter beoordeeling van KRATZ Business Solutions B.V., deze steeds door KRATZ Business Solutions B.V. wordt bepaald.
- 12.4. In de gevallen dat medewerkers van KRATZ Business Solutions B.V. ten kantore van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, zal Opdrachtgever er voor zorgdragen dat deze medewerkers ongestoord hun werkzaamheden kunnen verrichten. Opdrachtgever zal kosteloos zorg dragen voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten. Opdrachtgever brengt de ruimten waar deze medewerkers hun werkzaamheden moeten verrichten, en/of waar geleverde producten zich bevinden, in overeenstemming met eisen die KRATZ Business Solutions B.V. daaraan kan verbinden.
- 12.5. Bij opdrachten op basis van een uurtarief kan in onderling overleg ook buiten de in 12.1 vermelde werktijden door personeel van KRATZ Business Solutions B.V. worden gewerkt. In dit geval wordt het uurtarief verhoogd met de toepasselijke toeslagen, welke gelden op het moment van sluiting van de overeenkomst. De hoogte van deze toeslagen zijn op aanvraag beschikbaar.
- 12.6. De door personeel van KRATZ Business Solutions B.V. bij de uitvoering van de opdracht gemaakte reis- en verblijfkosten komen voor rekening voor Opdrachtgever tenzij anders overeengekomen.
- 12.7. Indien bij de uitvoering van werkzaamheden gebruik gemaakt wordt van telecommunicatie faciliteiten, is de Opdrachtgever verantwoordelijk voor de juiste keuze en de tijdige beschikbaarheid ervan. KRATZ Business Solutions B.V. is niet verantwoordelijk voor niet aan hem toe te rekenen transmissiefouten.

13. Medewerking door Opdrachtgever

- 13.1. Opdrachtgever zal KRATZ Business Solutions B.V. steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen.
- 13.2. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik en de toepassing in zijn organisatie van de apparatuur en programmatuur en van de door KRATZ Business Solutions B.V. te verlenen diensten alsmede door de controle- en beveiligingsprocedures voor adequaat systeembeheer.
- 13.3. Indien is overeengekomen dat de Opdrachtgever programmatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor de uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.
- 13.4. Indien voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van KRATZ Business Solutions B.V. staan of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichting voldoet, heeft KRATZ Business Solutions B.V. het recht tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

14. Geheimhouding

- 14.1. Partijen verbinden zich alle gegevens van beide partijen, waaronder informatie en/of gegevens omtrent elkaars bedrijfsvoering, als strikt vertrouwelijk te behandelen.
- 14.2. Opdrachtgever verbindt zich voorts om te allen tijde de inhoud en toepassingsmogelijkheden van in gebruik gegeven Programmatuur als strikt vertrouwelijk te behandelen.
- 14.3. Partijen zullen hun werknemers en andere door hun ingeschakelde personen verplichten zich aan de in de leden 14.1 en 14.2 opgenomen geheimhoudingsplicht te houden.

15. Gebruiksrecht

- 15.1. Indien KRATZ Business Solutions aan Opdrachtgever gebruiks rechten op haar Programmatuur verleent, dan gelden daarbij de bepalingen als neergelegd in de Licentie- en gebruiksrechtovereenkomst.
- 15.2. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Programmatuur geheel of gedeeltelijk tot de broncode te herleiden (reverse engineering), behoudens in die gevallen waarin de wet dit uitdrukkelijk toestaat.

16. Eigendomsvoorbehoud en bescherming

- 16.1. Aan Opdrachtgever geleverde zaken blijven het eigendom van KRATZ Business Solutions B.V. totdat alle bedragen die de Opdrachtgever is verschuldigd van de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, alsmede de bedragen genoemd in artikelen 5.5 en 5.6 geheel zijn voldaan.
- 16.2. Bij niet, niet tijdige of niet volledige betaling is KRATZ Business Solutions B.V. gerechtigd het geleverde zonder enige sommatie, ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst terug te nemen, zulks onverminderd onze aanspraken op vergoeding van schade en kosten.
- 16.3. De zaken zijn vanaf het moment dat zij door KRATZ Business Solutions B.V. ter beschikking zijn gesteld van de Opdrachtgever, voor risico en rekening van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever is dan ook aansprakelijk voor alle schade, welke wordt toegebracht aan door ons geleverde en volgens deze bepalingen aan ons in zekerheid gebleven zaken.
- 16.4. Indien op door KRATZ Business Solutions B.V. krachtens een overeenkomst aan Opdrachtgever geleverde zaken beslag wordt gelegd, dient de Opdrachtgever KRATZ Business Solutions B.V. hiervan terstond op de hoogte te stellen. De Opdrachtgever dient bij een eventueel beslag, bij een ten aanzien van de Opdrachtgever verleende surséance van betaling of bij een uitgesproken faillissement van de Opdrachtgever onmiddellijk de beslagleggende deurwaarder, de bewindvoerder of de curator te wijzen op het eigendomsrecht van KRATZ Business Solutions B.V..
- 16.5. Rechten worden de Opdrachtgever steeds verleend of, in het voorkomende geval, overgedragen onder de voorwaarde dat de Opdrachtgever de overeengekomen vergoeding tijdig en volledig betaald.
- 16.6. Indien de Opdrachtgever jegens KRATZ Business Solutions B.V. in gebreke is, zal hij gehouden zijn om binnen 48 uur, nadat hij daartoe door KRATZ Business Solutions B.V. schriftelijk is gesommeerd, de Programmatuur en andere uitkomsten van de werkzaamheden van KRATZ Business Solutions B.V. aan KRATZ Business Solutions B.V. ter hand te stellen, bij gebreke waarvan hij een direct opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van fl. 1.000,00 verbeurt voor iedere dag, dat hij hiermede in gebreke blijft en/of van de programma's en andere uitkomsten gebruik blijft maken.
- 16.7. KRATZ Business Solutions B.V. behoudt zich alle industriële en intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door haar verschaft Programmatuur en materialen en de daarin vervatte uitvindingen, tekeningen, modellen en auteursrechtelijke werken voor.
- 16.8. Opdrachtgever zal zich onthouden van het verhuren van Programmatuur noch deze in bruikleen af te staan noch de Programmatuur te kopiëren, veranderen of te reproduceren. Opdrachtgever zal een zelfde verplichting aan tussenpersonen en werknemers opleggen.

17. Partiele nietigheid

- 17.1. Indien enige passage in deze Algemene leverings-, verkoop- en betalingsvoorwaarden te eniger tijd nietig mocht zijn, danwel vernietigd mocht worden, dan blijven voor het overige de Algemene leverings-, verkoop- en betalingsvoorwaarden in stand. Partijen zullen alsdan voor de nietige, c.q. vernietigende passage een regeling te treffen die de bedoeling die de partijen met de Algemene leverings-, verkoop- en betalingsvoorwaarden hadden, het dichtst benadert.

18. Concurrentiebeding

- 18.1. Het is de Opdrachtgever verboden gedurende de looptijd van de overeenkomst om binnen zes maanden na beëindiging van de opdracht en/of de overeenkomst met KRATZ Business Solutions Benelux B.V. een overeenkomst met door KRATZ Business Solutions B.V. ter beschikking gestelde medewerkers en/of met medewerkers van KRATZ Business Solutions B.V. aan te gaan of deze medewerkers op enigerlei andere wijze voor hem werkzaam te doen zijn, zulks direct of indirect en al dan niet tegen betaling, anders dan met uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van KRATZ Business Solutions. Dit beding vervalt bij uitgesproken faillissement of bij verleende surséance van een der partijen.
- 18.2. Voor iedere overtreding in het bepaalde van 18.1 verbeurt de Opdrachtgever aan KRATZ Business Solutions B.V. een boete, welke

niet voor rechterlijke matiging vatbaar is en overeenkomt met een bedrag gelijk aan het op dat tijdstip bij KRATZ Business Solutions B.V. geldende hoogste uurtarief, vermenigvuldigd met het getal 1040 (zijnde 26 weken van 40 uur per week).

19. Overmacht

- 19.1. Onder overmacht wordt in ieder geval begrepen vertraging bij of wanprestatie door onze toeleveranciers, onmogelijkheid te leveren tengevolge van overheidsbevel of wetsvoorschrift, onmogelijkheid te leveren tengevolge van staking, afwezigheid, ziekte, schuld of opzet van bij KRATZ Business Solutions B.V. in dienst zijnde personen of personen van wiens dienst KRATZ Business Solutions B.V. gebruik maakt, oorlog, oorlogsgevaar, onverschillig of Nederland daarbij al dan niet rechtstreeks betrokken is, brand of andere vernietigingen in ons bedrijf, gehele of gedeeltelijke staking van het vervoersapparaat en breuk aan machines en/of gereedschappen of andere storingen in ons bedrijf of in het bedrijf van onze toeleveranciers.
- 19.2. In geval van overmacht, zoals in 19.1 omschreven - ook al was deze omstandigheid ten tijde van het afsluiten van de overeenkomst of het verkrijgen van de opdracht te voorzien - waardoor KRATZ Business Solutions B.V. tijdelijk niet in staat is de overeenkomst na te komen of de opdracht uit te voeren, is KRATZ Business Solutions B.V. gerechtigd om zonder rechterlijke tussenkomst, hetzij de uitvoering van de overeenkomst of opdracht voor de duur van de verhindering op te schorten, hetzij de overeenkomst te ontbinden, zonder dat KRATZ Business Solutions B.V. in dat geval tot enige schadevergoeding of boete is gehouden.
- 19.3. In het geval bedoeld in artikel 19.2 is de Opdrachtgever niet gerechtigd ontbinding der overeenkomst te vorderen, c.q. de aan KRATZ Business Solutions B.V. verleende opdracht in te trekken.
- 19.4. Indien en voorzover KRATZ Business Solutions B.V. haar verbintenissen door overmacht niet kan nakomen, behoeft de Opdrachtgever de daarmee overeengekomen gedeelten van de overeengekomen prijs niet te betalen.
- 19.5. Indien de overmacht zes maanden heeft geduurd, of indien vaststaat dat overmacht langer dan zes maanden zal duren kunnen beide partijen de overeenkomst tussentijds beëindigen zonder inachtneming van enigerlei opzegtermijn, met dien verstande dat zodanige tussentijdse beëindiging niet langer mogelijk is dan de verbintenis waarvan de nakoming door overmacht tijdelijk werk verhinderd, alsnog werd nagekomen. De Opdrachtgever dient in het geval van tussentijdse beëindiging wegens overmacht de periodiek of bij vooruitbetaling verschuldigde gedeelten van de overeengekomen prijs alsnog te voldoen over de tijd voordat de overmachtstoestand

20. Intellectuele eigendomsrechten

- 20.1. Het auteursrecht en alle eventuele overige rechten van intellectueel of industrieel eigendom alsmede soortgelijke rechten tot bescherming van informatie met betrekking tot de Programmatuur (incl. standaardaanpassingen en nieuwe versies), databases, documentatie of materialen komen uitsluitend toe aan KRATZ Business Solutions B.V. of haar licentiegever. Niets in deze overeenkomst strekt tot gehele of gedeeltelijke overdracht van zodanige rechten.
- 20.2. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding van intellectueel of industrieel eigendomsrecht van KRATZ Business Solutions B.V. te wijzigen, te verwijderen of onherkenbaar te maken.
- 20.3. Het is KRATZ Business Solutions B.V. toegestaan om technische maatregelen te nemen en te onderhouden ter bescherming van de Programmatuur of materialen. Indien de Opdrachtgever die bescherming doorbreekt eindigt onmiddellijk zijn gebruiksrecht en verbeurt Opdrachtgever aan KRATZ Business Solutions B.V. een boete van fl. 100.000,00, onverminderd het recht van KRATZ Business Solutions B.V. naast boete tevens schadevergoeding te eisen.
- 20.4. KRATZ Business Solutions B.V. neemt alle redelijkerwijs te vergen voorzorgen in acht om te voorkomen dat te leveren prestaties in strijd kunnen komen met enig in Nederland geldend intellectueel vermogensrecht, auteursrecht of merkrecht van een derde. Indien desondanks aan KRATZ Business Solutions B.V. verwijt valt te maken van het feit dat inbreuk op een dergelijk recht wordt gemaakt zal KRATZ Business Solutions B.V. onverminderd de in artikel 7. bepaalde grenzen, het geleverde tegen creditering van de verwervingskosten terugnemen, of zorgdragen dat de Opdrachtgever het geleverde of een gelijkwaardige andere zaak, ongestoord kan blijven gebruiken; alles: mits de Opdrachtgever KRATZ Business Solutions B.V. tijdig in staat stelt om voor zijn belangen ten opzichte van degene die rechten van intellectuele vermogensrechten geldend maakt, op te komen.

21. Wijzigingen

- 21.1. Hoewel KRATZ Business Solutions B.V. een verzoek om in te stemmen met het aanbrengen van wijzigingen, aanvullingen en annuleringen van de overeengekomen werkzaamheden en/of leveringen steeds welwillend zal overwegen, is KRATZ Business Solutions B.V. tot een dergelijke instemming op geen enkele wijze verplicht.
- 21.2. Een instemming zoals bedoeld in artikel 21.1 kan slechts uitdrukkelijk en schriftelijk worden gegeven.
- 21.3. Indien een wijziging c.q. aanvulling van de overeengekomen werkzaamheden en afleveringen leidt tot meer werk en extra leveringen door KRATZ Business Solutions B.V., zullen die door KRATZ Business Solutions B.V. steeds volgens de dan geldende tarieven aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Indien een wijziging c.q. aanvulling van de overeengekomen werkzaamheden en afleveringen leiden tot minder werk kan dat weliswaar tot een vermindering van de overeengekomen prijs leiden, doch KRATZ Business Solutions B.V. behoudt zich het recht voor om de Opdrachtgever de door KRATZ Business Solutions B.V. reeds gemaakte kosten, de niet op andere wijze economisch benutte manuren en apparaten, alsmede de gederfde winst, in rekening te brengen.
- 21.4. Het ontstaan van meerwerk zal in een zo vroeg mogelijk stadium schriftelijk aan Opdrachtgever worden vermeld, doch in elk geval voorafgaande aan de uitvoeringen daarvan. Opdrachtgever wordt geacht akkoord te zijn met uitvoering van het meerwerk en de kosten daarvan, tenzij binnen vijf dagen na schriftelijke kennisgeving door KRATZ Business Solutions B.V. de uitvoering door Opdrachtgever wordt tegengehouden. Meerwerk kan nimmer leiden tot ontbinding van de overeenkomst. Onder meerwerk dient tevens te worden verstaan: wijzigen van de (systeem)specificaties nadat deze door Opdrachtgever zijn goedgekeurd en de gevolgen van wijzigingen in de specificaties.
- 21.5. Verdragingschade geleden door KRATZ Business Solutions B.V. doordat Opdrachtgever zich niet binnen vijf dagen na schriftelijke kennisgeving door KRATZ Business Solutions B.V. van ontstaan van meerwerk heeft uitgelaten, dient door Opdrachtgever geheel aan KRATZ Business Solutions B.V. vergoed te worden.

22. Toepasselijk recht en geschillen

- 22.1. De overeenkomsten tussen KRATZ Business Solutions B.V. en de Opdrachtgever worden uitsluitend beheerst door het Nederlandse recht.
- 22.2. Alle geschillen worden, voor zover de wettelijke bepalingen zulks toelaten, onderworpen aan het oordeel en beslecht door de bevoegde rechter binnen het arrondissement in de vestigingsplaats van KRATZ Business Solutions B.V..
- 22.3. Het in artikel 22.1 en 22.2 gestelde is ook van toepassing indien de Opdrachtgever in het buitenland gevestigd is en een verdragsbepaling een buitenlandse rechter als bevoegd zou aanwijzen. KRATZ Business Solutions B.V. behoudt zich het recht voor een geschil met een buitenlandse Opdrachtgever te doen beslechten door de buitenlandse bevoegde rechter.

23. Overdracht van rechten en verplichtingen

- 23.1. KRATZ Business Solutions B.V. is te allen tijde bevoegd zonder dat daarvoor de toestemming van de Opdrachtgever noodzakelijk is, na voorafgaande mededeling, alle uit de door haar gesloten overeenkomsten voortvloeiende rechten en verplichtingen aan derden over te dragen.
- 23.2. De Opdrachtgever kan zijn rechten en verplichtingen uit de door hem gesloten overeenkomsten slechts overdragen na voorafgaande schriftelijke toestemming van KRATZ Business Solutions B.V. Elke poging tot een dergelijke overdracht zonder toestemming van KRATZ Business Solutions B.V. zal zonder effect zijn.

Deze voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Rotterdam op 1 juli 2002.

Handelsregister Kamer van Koophandel Nr.: 24336888