



## Algemene Voorwaarden Veenstra IT

### 1. Algemeen

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, werkzaamheden, overeenkomsten en leveringen van diensten of goederen door of namens Veenstra IT.

1.2 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts bindend indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.

1.3 Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen van toepassing.

1.4 Veenstra IT behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen. De gewijzigde voorwaarden treden in werking op het moment dat deze zijn medegedeeld aan de klant.

### 2. Definities

2.1 In deze voorwaarden wordt verstaan onder: - **Opdrachtnemer:** Veenstra IT, de gebruiker van deze algemene voorwaarden. - **Opdrachtgever:** De wederpartij van opdrachtnemer, zijnde de natuurlijke of rechtspersoon die opdracht heeft gegeven tot het verrichten van diensten of leveren van goederen. - **Overeenkomst:** Iedere overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever tot het verrichten van diensten of leveren van goederen.

### 3. Diensten

3.1 Veenstra IT biedt een breed scala aan IT-diensten, waaronder maar niet beperkt tot: - Softwareontwikkeling - Systeembeheer - Cloudoplossingen - IT-consultancy - Web- en app-ontwikkeling - Cybersecurity - Computerreparatie

3.2 De dienstverlening wordt uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Veenstra IT een resultaat uitdrukkelijk heeft toegezegd en het betreffende resultaat met voldoende bepaalbaarheid is omschreven.

3.3 Aanvullende diensten worden slechts geleverd na schriftelijke goedkeuring van de klant en tegen de daarvoor geldende tarieven.

### 4. Offertes en Overeenkomsten

4.1 Alle offertes van Veenstra IT zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

4.2 Een overeenkomst komt tot stand door schriftelijke bevestiging van de klant of door feitelijke uitvoering door Veenstra IT.





4.3 Mondelinge toezeggingen en afspraken binden Veenstra IT slechts nadat deze schriftelijk door Veenstra IT zijn bevestigd.

## **5. Prijzen en Betaling**

*Voor Particulieren:*

5.1 Alle prijzen zijn inclusief BTW en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

5.2 Betalingen dienen binnen 7 dagen na factuurdatum te worden voldaan, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

*Voor Zakelijke Klanten:*

5.3 Alle prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

5.4 Betalingen dienen binnen 7 dagen na factuurdatum te worden voldaan, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

5.5 Indien de klant de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is de klant van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling nodig is. Vanaf dat moment is Veenstra IT gerechtigd de wettelijke handelsrente in rekening te brengen, alsmede alle incassokosten.

5.6 In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de klant zijn de vorderingen van Veenstra IT onmiddellijk opeisbaar.

5.7 De klant heeft niet het recht om betalingen op te schorten of te verrekenen met andere verplichtingen jegens Veenstra IT.

## **6. Vertrouwelijkheid**

6.1 Veenstra IT zal alle informatie en gegevens van de klant vertrouwelijk behandelen en deze niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de klant aan derden bekendmaken, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.

6.2 Veenstra IT zal passende technische en organisatorische maatregelen treffen om de persoonlijke gegevens van de klant te beschermen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking.

6.3 De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft van kracht na beëindiging van de overeenkomst om welke reden dan ook.

## **7. Gebruik van Klantlogo's en Namen**





7.1 Door akkoord te gaan met deze voorwaarden, verleent de klant Veenstra IT toestemming om hun logo's en namen te gebruiken voor marketingdoeleinden, inclusief maar niet beperkt tot onze website, presentaties en promotiemateriaal.

7.2 De klant kan deze toestemming te allen tijde schriftelijk intrekken, waarbij Veenstra IT een redelijke termijn van ten minste 30 dagen in acht neemt om het gebruik van de logo's en namen te beëindigen.

## **8. Aansprakelijkheid**

8.1 Veenstra IT is niet aansprakelijk voor enige indirecte schade, gevolgschade of verlies van gegevens, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

8.2 Veenstra IT is alleen aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van grove schuld of opzet van Veenstra IT.

8.3 De maximale aansprakelijkheid van Veenstra IT is beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende dienst is betaald.

8.4 De klant vrijwaart Veenstra IT voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met de uitvoering van de overeenkomst.

## **9. Overmacht**

9.1 Veenstra IT is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de klant indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.

9.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Veenstra IT geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Veenstra IT niet in staat is haar verplichtingen na te komen.

## **10. Wijzigingen en Beëindiging**

10.1 Veenstra IT behoudt zich het recht voor om deze voorwaarden te wijzigen. Eventuele wijzigingen zullen ten minste 30 dagen van tevoren aan de klant worden meegedeeld.

10.2 De klant heeft het recht om de overeenkomst te beëindigen indien hij niet akkoord gaat met de wijzigingen.

10.3 Beide partijen kunnen de overeenkomst schriftelijk beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen, tenzij anders overeengekomen in de schriftelijke overeenkomst.





10.4 Veenstra IT heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien de klant toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de overeenkomst en deze tekortkoming, na schriftelijke ingebrekestelling met een termijn van 14 dagen, niet is hersteld.

10.5 Indien de klant informatie achterhoudt waardoor Veenstra IT het werk niet kan voltooien of niet correct kan uitvoeren, heeft Veenstra IT het recht de overeenkomst te beëindigen. In een dergelijk geval blijft de klant het volledige bedrag verschuldigd.

## **11. Toepasselijk Recht en Geschillen**

11.1 Op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

11.2 Geschillen zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Veenstra IT is gevestigd, tenzij dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijst.

## **12. Garanties en Onderhoud**

12.1 Veenstra IT garandeert dat de geleverde diensten en producten voldoen aan de overeengekomen specificaties en functionaliteiten gedurende een periode van 12 maanden na levering.

12.2 Eventuele gebreken die tijdens de garantietermijn worden geconstateerd, zullen door Veenstra IT kosteloos worden hersteld, mits deze gebreken tijdig aan Veenstra IT zijn gemeld.

12.3 De garantie geldt niet indien de gebreken het gevolg zijn van onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik, externe factoren zoals brand of waterschade, of wanneer zonder toestemming van Veenstra IT door derden wijzigingen of reparaties zijn uitgevoerd.

12.4 Veenstra IT biedt daarnaast verschillende onderhoudspakketten aan voor haar diensten en producten, welke afzonderlijk kunnen worden overeengekomen en gefactureerd.

## **13. Intellectuele Eigendom**

13.1 Alle rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot de diensten en producten van Veenstra IT berusten bij Veenstra IT of haar licentiegevers.

13.2 Het is de klant niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Veenstra IT enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom van de diensten en producten te verwijderen of te wijzigen.

13.3 Veenstra IT verleent de klant een niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie voor het gebruik van de diensten en producten uitsluitend voor interne doeleinden van de klant.





## **14. Verplichtingen van de Klant**

14.1 De klant is verplicht om alle noodzakelijke informatie en medewerking te verlenen die Veenstra IT redelijkerwijs nodig heeft voor de uitvoering van de overeenkomst.

14.2 De klant dient Veenstra IT onverwijld te informeren over wijzigingen in de bedrijfsvoering, zoals een adreswijziging, wijziging in contactgegevens of relevante wijzigingen in de interne IT-infrastructuur.

14.3 De klant is verantwoordelijk voor het tijdig en correct uitvoeren van back-ups van zijn gegevens, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen met Veenstra IT.

14.4 Indien de klant informatie achterhoudt waardoor Veenstra IT het werk niet kan voltooien of niet correct kan uitvoeren, heeft Veenstra IT het recht de overeenkomst te beëindigen. In een dergelijk geval blijft de klant het volledige bedrag verschuldigd.

## **15. Beëindiging van de Overeenkomst**

15.1 Beide partijen kunnen de overeenkomst schriftelijk beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen, tenzij anders overeengekomen in de schriftelijke overeenkomst.

15.2 Veenstra IT heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien de klant toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de overeenkomst en deze tekortkoming, na schriftelijke ingebrekestelling met een termijn van 14 dagen, niet is hersteld.

15.3 In geval van faillissement, surseance van betaling, liquidatie of beëindiging van het bedrijf van de klant, heeft Veenstra IT het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder dat enige schadevergoeding verschuldigd is.

## **16. Onderhoudsvenster voor Cloud- en Monitoringdiensten**

16.1 Voor cloud- en monitoringdiensten behoudt Veenstra IT zich het recht voor om onderhoudswerkzaamheden uit te voeren tijdens een vast onderhoudsvenster.

16.2 Dit onderhoudsvenster vindt plaats elke derde donderdag van de maand, vanaf 17:00 uur.

16.3 Veenstra IT zal de klant tijdig informeren over de geplande onderhoudswerkzaamheden en ernaar streven de overlast tot een minimum te beperken.

## **17. Gebruik van ZZP'ers**

17.1 Veenstra IT maakt gebruik van zelfstandige zonder personeel (zzp'ers) voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden.





17.2 Deze zzp'ers kunnen rechtstreeks diensten leveren aan de klant onder toezicht en verantwoordelijkheid van Veenstra IT.

17.3 Het is de klant niet toegestaan om zonder tussenkomst van Veenstra IT diensten af te nemen van deze zzp'ers.

## **18. Overdracht van Rechten en Verplichtingen**

18.1 Het is de klant niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Veenstra IT rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan derden.

18.2 Veenstra IT heeft het recht om haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan derden, mits dit geen wezenlijke nadelige gevolgen heeft voor de klant.

## **19. Toepasselijk Recht en Geschillen**

19.1 Op deze voorwaarden en de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

19.2 Geschillen zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Veenstra IT is gevestigd, tenzij dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijst.

## **20. Slotbepalingen**

20.1 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van kracht.

20.2 Veenstra IT en de klant zullen dan in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht wordt genomen.

## **Bijzondere Voorwaarden Zakelijke Klanten**

### **21. Service Level Agreement (SLA)**

21.1 Voor zakelijke klanten kunnen specifieke afspraken worden gemaakt met betrekking tot de beschikbaarheid en prestaties van de diensten in de vorm van een Service Level Agreement (SLA).

21.2 In de SLA worden onder meer de volgende onderwerpen geregeld: -  
Beschikbaarheid van de diensten - Reactie- en hersteltijden bij storingen - Rapportages en monitoring - Boetebepalingen bij het niet halen van de afgesproken service levels

### **22. Dataverwerking en Beveiliging**



22.1 Veenstra IT zal passende technische en organisatorische maatregelen treffen om de persoonsgegevens van zakelijke klanten te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking.

22.2 Veenstra IT zal de persoonsgegevens uitsluitend verwerken in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

22.3 De zakelijke klant blijft verantwoordelijk voor de naleving van de toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens die door de zakelijke klant aan Veenstra IT worden verstrekt.

### **23. Geheimhouding**

23.1 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar hebben verkregen.

23.2 Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

### **24. Intellectuele Eigendom**

24.1 Alle rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot de diensten en producten van Veenstra IT berusten bij Veenstra IT of haar licentiegevers.

24.2 Het is de klant niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Veenstra IT enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom van de diensten en producten te verwijderen of te wijzigen.

24.3 Veenstra IT verleent de klant een niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie voor het gebruik van de diensten en producten uitsluitend voor interne doeleinden van de klant.

### **25. Ondersteuning en Onderhoud**

25.1 Veenstra IT biedt verschillende onderhouds- en ondersteuningspakketten aan voor haar diensten en producten, welke afzonderlijk kunnen worden overeengekomen en gefactureerd.

25.2 De ondersteuning kan bestaan uit telefonische hulp, e-mailondersteuning, op afstand inloggen en, indien noodzakelijk, ondersteuning op locatie.

25.3 Voor geplande onderhoudswerkzaamheden zal Veenstra IT de klant tijdig informeren en ernaar streven de overlast tot een minimum te beperken.

