

Algemene voorwaarden NoviaFacts BV

Artikel 1 Aanbiedingen, overeenkomsten en dienstverlening

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en dienstverleningen waarbij NoviaFacts BV diensten en/of goederen van welke aard dan ook levert, ook indien deze niet (nader) in deze voorwaarden zijn omschreven, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen zijn;
- Een exemplaar van deze voorwaarden dient vóór of bij het sluiten van een overeenkomst aan de opdrachtgever te worden overlegd. Bij opdrachtformulieren en offertes worden deze voorwaarden bijgevoegd en zal expliciet naar de vindplaats van deze voorwaarden verwezen worden;
- Alle aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend;
- Eventuele voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door NoviaFacts BV uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard;
- Een overeenkomst komt tot stand hetzij door ondertekening van de offerte door beide partijen, hetzij door de ondertekening van een opdrachtformulier door opdrachtgever.

Artikel 2 Tarieven en betaling

- Alle tarieven zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd;
- 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;
- Indien de opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, zal opdrachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst vereist is, over het openstaande bedrag een rente van 1,5% per maand (een gedeelte van een maand telt voor een hele maand) verschuldigd zijn;
- Opdrachtgever is in verzuim op het moment dat de overeengekomen betalingstermijn is verstreken en volledige betaling niet heeft plaatsgevonden. Indien de opdrachtgever dan nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering door NoviaFacts BV uit handen worden gegeven, in welk geval de opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten, waarvan de hoogte wordt bepaald op 15 % van het totale bedrag met een minimum van € 114,-, en van eventuele gerechtelijke kosten;
- Indien de opdrachtgever ingevolge het voorgaande lid in verzuim is, worden alle bedragen die de opdrachtgever aan NoviaFacts BV verschuldigd is, terstond, zonder nadere ingebrekestelling en/of rechterlijke tussenkomst, in hun geheel opeisbaar;
- De tarieven voor de werkzaamheden zullen steeds per opdracht door NoviaFacts BV en opdrachtgever worden overeengekomen en worden vermeld in de offerte. Er worden uitsluitend uur- of dagtarieven gehanteerd. Dit tarief is geldig voor de periode van zes maanden. NoviaFacts BV heeft het recht het tarief halfjaarlijks aan te passen aan de wijziging van het CBS index cijfer voor CAO-lonen, categorie zakelijke dienstverlening, vermeerderd met 4%, of anderszins indien dit naar NoviaFacts BV's oordeel redelijk is.
- Het tarief geldt voor normale werktijden, d.w.z. op maandag tot en met vrijdag met uitzondering van algemeen erkende feestdagen, van maximaal acht uur per dag op normale werkuren tussen 07.00 uur en 19.00 uur. Voor werkzaamheden verricht langer dan acht uur op een werkdag, of buiten deze normale werkuren gelden de navolgende verhogingen: (het tarief = 100%):
 - zondag 24.00 uur tot vrijdag 24.00 uur 150%;
 - zaterdag 00.00 uur tot zondag 24.00 uur 200%;
 - op algemeen erkende feestdagen 300%;
- voor langer dan acht uur op een werkdag werken, geldt na 8,5 gewerkte uren een toeslag van 50% op de voor de betreffende uren geldende (al dan niet verhoogde) tarieven. Indien de aard van de werkzaamheden dit toelaten zal Overwerk zo veel mogelijk worden gecompenseerd met "tijd voor tijd", de verhogingen van het tarief daarbij in aanmerking genomen;
- Indien tijdens de uitvoering van een opdracht de aard of inhoud van de werkzaamheden, danwel de locatie waar de werkzaamheden worden verricht of anderszins, worden gewijzigd, is NoviaFacts BV gerechtigd eventuele nieuwe voorwaarden en uur- of dagtarieven vast te stellen, welke alsdan, mits schriftelijk vastgelegd en ondertekend, deel van en een geheel met de opdracht en oorspronkelijke opdrachtbevestiging zijn;
- NoviaFacts BV draagt er zorg voor en staat ervoor in dat loonbelastingen en sociale- en volksverzekeringspremies voor de medewerker(s) juist en tijdig worden afgedragen. NoviaFacts BV zal op verzoek van opdrachtgever na afloop van een kwartaal ten genoegen van opdrachtgever een accountantsverklaring danwel een 'bewijs van goed belastinggedrag' overleggen, waaruit blijkt, dat de inhouding en aangifte van omzetbelasting, loonbelasting en sociale- en volksverzekeringspremies juist zijn geschied en dat de betaling van deze belastingen en premies tijdig heeft plaatsgevonden.

Artikel 3 Vertrouwelijke informatie

Iedere partij zal alle redelijkerwijze te nemen voorzorgsmaatregelen treffen teneinde de van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim te houden. Indien noodzakelijk wordt op verzoek van de opdrachtgever door NoviaFacts BV een geheimhoudingsverklaring getekend.

Artikel 4 Intellectuele eigendomsrecht

- NoviaFacts BV behoudt zich het auteursrecht en alle overige rechten van intellectuele eigendom voor van al haar op schrift gestelde en/of op enig digitaal medium weggeschreven adviezen, rapporten, modellen en dergelijke. Het ter beschikking stellen aan derden, het op enigerlei vermenigvuldigen, kopiëren, opslaan in een geautomatiseerd gegevensbestand, openbaar maken op enigerlei vorm of wijze, is zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van NoviaFacts BV niet toegestaan;

- Indien de opdrachtgever adviezen en/of geleverde diensten van NoviaFacts BV heeft gevraagd ten behoeve van zijn eigen wederpartijen is het bepaalde in lid 1 niet van toepassing, echter alleen wanneer de opdrachtgever dit doet in het kader van zijn beroep of bedrijf en behoudens een schriftelijk verbod van NoviaFacts BV.

Artikel 5 Medewerking door opdrachtgever

- Gezien de noodzaak dat de opdrachtgever zijn medewerking verleent aan het uitvoeren van de overeenkomst, zal de opdrachtgever steeds tijdig alle nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet in overeenstemming met de afspraken ter beschikking van NoviaFacts BV staan of indien de opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, kan dit tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst aanleiding geven en kunnen extra kosten volgens gebruikelijke tarieven van NoviaFacts BV in rekening worden gebracht;
- Opdrachtgever zal zonder voorafgaande toestemming van NoviaFacts BV, vanaf het moment van de aanvang van de detachering tot 12 maanden na het beëindigen van de laatste opdracht geen medewerkers van NoviaFacts BV in dienst nemen en zal zich tevens onthouden van het doen van zakelijke voorstellen of aanbieden aan die medewerkers. Bij overtreding van het in dit lid bepaalde is NoviaFacts BV gerechtigd haar detachingswerkzaamheden zonder verdere verplichtingen met onmiddellijke ingang te beëindigen en verbeurt opdrachtgever een direct opeisbare boete van euro 50.000 per gebeurtenis;
- Wanneer een werknemer van opdrachtgever aan NoviaFacts BV te kennen geeft bij NoviaFacts BV in dienst te willen treden, zullen partijen daartoe in overleg kunnen treden.

Artikel 6 Levering

- Levertijden worden altijd bij benadering opgegeven en zijn nimmer fatale termijnen, tenzij anders overeengekomen;
- NoviaFacts BV is ten aanzien van leveringen slechts in verzuim nadat achtereenvolgens een bindende levertijd is overschreden, de opdrachtgever NoviaFacts BV daarna alsnog een redelijke tijd tot nakoming gegund heeft en NoviaFacts BV bij het overschrijden van deze redelijke termijn bij aangetekend schrijven in gebreke heeft gesteld;
- Ten aanzien van het verstrekken van adviezen kan, uit de aard der zaak, geen levertijd overeengekomen worden.

Artikel 7 Onderhoud van programmatuur

De in dit hoofdstuk "Onderhoud van programmatuur" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden van toepassing indien in de gebruiksvergoeding van de programmatuur onderhoud is inbegrepen. Onderhoudsverplichtingen:

- NoviaFacts BV zal naar beste vermogen defecten herstellen in nieuwe versies van de programmatuur, onverminderd het bepaalde in paragraaf 1.5. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie op de door NoviaFacts BV te bepalen wijze en termijn aan opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.
- Een defect wordt onderzocht op voorwaarde dat deze zich voordoet in een versie van de programmatuur die op dat moment door NoviaFacts BV onderhouden wordt en opdrachtgever alle door NoviaFacts BV verstrekte wijzigingen en aanvullingen in die versie heeft aangebracht.
- NoviaFacts BV zal bij het beschikbaar komen van verbeterde versies van de programmatuur deze aan opdrachtgever ter beschikking stellen. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is NoviaFacts BV niet meer verplicht tot het herstellen van eventuele defecten in de oude versie en tot het verlenen van ondersteuning met betrekking tot de betreffende oude versie. Voor het ter beschikking stellen van een versie met nieuwe mogelijkheden en functies kan NoviaFacts BV van opdrachtgever verlangen dat deze een nieuwe overeenkomst met NoviaFacts BV aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nieuwe vergoeding wordt betaald.
- Indien opdrachtgever niet gelijktijdig met het aangaan van de overeenkomst tot terbeschikkingstelling van de programmatuur een onderhoudsovereenkomst met NoviaFacts BV is aangegaan, kan NoviaFacts BV door opdrachtgever niet gehouden worden op een later moment wel een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

Artikel 8 Dienstverlening

De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" vermelde bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden, van toepassing indien diensten worden verleend zoals toepasbaarheidsonderzoek, projectmanagement, consultancy, opleidingen, cursussen, trainingen, ondersteuning, detachering, moderating en servicedeskdiensten. Deze bepalingen laten de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen omtrent specifieke diensten, zoals computerservice, de ontwikkeling van programmatuur en onderhoud, onverlet.

- Serviceeskdiensten
 - Indien opdrachtgever met NoviaFacts BV een overeenkomst sluit terzake van servicedeskdiensten gelden onder meer de navolgende bepalingen;
 - De servicedeskdiensten bestaan uit assisteren en coördineren van klantvragen. Deze diensten worden verleend op werkdagen gedurende de bij NoviaFacts BV geldende normale kantooruren, zoals gespecificeerd in de offerte en voor de in de offerte vermelde periode; Verantwoordelijkheden NoviaFacts BV:
 - het beantwoorden van vragen en/of het geven van verwijzingen over operationele problemen en het gebruik van de in de offerte vermelde producten;
 - het assisteren bij probleemdeterminatie.

Detachering

- e. NoviaFacts BV zal in opdracht van opdrachtgever in het kader van een door opdrachtgever uit te voeren project werkzaamheden verrichten, welke nader zijn omschreven in de door beide partijen te ondertekenen offerte.
- f. NoviaFacts BV zal voor de uitvoering van de werkzaamheden de in de offerte genoemde deskundige ter beschikking stellen. Voor elke ter beschikking te stellen deskundige zal een aparte offerte worden getekend. In overleg met de opdrachtgever heeft NoviaFacts BV het recht de deskundige te vervangen door een andere deskundige, die aan de in de offerte opgenomen kwalificatie voldoet.
- g. De periode, gedurende welke de werkzaamheden worden verricht wordt genoemd in de offerte. Na de aangegeven periode wordt de opdracht stilzittend met een maand verlengd, tenzij de opdrachtgever hiervoor een nieuwe offerte wenst te ontvangen. De opdrachtgever behoudt zich vervolgens het recht voor de opdracht in te trekken met inachtneming van een schriftelijke opzegtermijn van één maand;
- h. De werkzaamheden zullen in nauw overleg met de projectleider van opdrachtgever worden uitgevoerd op de in de offerte vermelde locatie;
- i. Teneinde de uitvoering van het project te registreren, zal NoviaFacts BV de gewerkte uren bijhouden op daarvoor bestemde formulieren. Deze formulieren zullen door de verantwoordelijke projectleider van opdrachtgever worden ondertekend;
- j. Indien een proefperiode is overeengekomen, welke in de offerte is vermeld, hebben partijen het recht gedurende deze proefperiode de opdracht met onmiddellijke ingang te beëindigen zonder verdere wederzijdse verplichtingen;
- k. Ingeval van ziekte, ongeval, overlijden of ontslag van de medewerker zal NoviaFacts BV streven naar gelijkwaardige vervanging;
- l. Indien de werkzaamheden op verzoek van opdrachtgever te enige tijd tussentijds worden opgeschort, zal NoviaFacts BV zich inspannen om bij hervatting van de werkzaamheden dezelfde medewerker in te zetten;
- m. De medewerkers van NoviaFacts BV zullen zich met betrekking tot werktijden en wijze van uitvoering houden aan de bij de opdrachtgever geldende regels en bepalingen. Deze regels en bepalingen worden aan de medewerker(s) door NoviaFacts BV medegedeeld of uitgereikt bij aanvang van de werkzaamheden;
- n. De medewerkers zullen in overleg tussen opdrachtgever en NoviaFacts BV in staat worden gesteld tot het opnemen van vakantie- en/of verlofdagen overeenkomstig de daarvoor bij NoviaFacts BV geldende regelingen;
- o. De verantwoordelijkheid voor het doel waarvoor de werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd, alsmede voor het resultaat daarvan, berusten bij opdrachtgever;
- p. Eventuele klachten over het functioneren van NoviaFacts BV medewerkers zal opdrachtgever onmiddellijk en schriftelijk vergezeld van een motivering aan NoviaFacts BV doen toekomen. Alsdan is NoviaFacts BV gerechtigd naar goeddunken de betreffende functionaris te vervangen door een andere functionaris, mits van hetzelfde functieniveau;
- q. Eventuele productiekosten voor het vervaardigen van rapporten, kosten voor het gebruik van apparatuur en/of programmatuur, overige materiaalkosten voorzover deze kosten niet door opdrachtgever zelf worden gedragen, zullen afzonderlijk door NoviaFacts BV aan opdrachtgever in rekening worden gebracht conform het bepaalde in de algemene bepalingen van deze algemene voorwaarden.

Artikel 9 Annulering

1. De opdrachtgever is bevoegd, indien daartoe redelijke gronden bestaan, de overeenkomst te annuleren. In dat geval is de opdrachtgever gehouden tot betaling van het reeds gepresteerde;
2. Indien de overeenkomst geannuleerd wordt op gronden die geheel buiten de sfeer van NoviaFacts BV liggen, dan is opdrachtgever tevens gehouden tot de betaling van een redelijke schadevergoeding ter compensering van de gederfde winst van NoviaFacts BV, dit behoudens de gevallen waarin toepassing van dit artikel onredelijk bezwarend zou zijn;
3. Indien opdrachtgever failliet wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt, zijn bedrijf geheel of ten dele liquideert, de rechtsvorm van zijn onderneming wijzigt, zijn bedrijf of de aandelen van zijn onderneming verkoopt, beslag wordt gelegd onder de opdrachtgever en/of de opdrachtgever ernstig in gebreke blijft bij de geldelijke nakoming van de overeenkomst, is NoviaFacts BV gerechtigd de overeenkomst te annuleren waarbij de overeengekomen opdrachtsom zonder nadere ingebrekestelling en/of rechterlijke tussenkomst terstond in zijn geheel opeisbaar wordt. Dit laat onverlet het recht van schadevergoeding van NoviaFacts BV;
4. Partijen kunnen de overeenkomst terzake van servicedeskdiensten beiden opzeggen met een opzegtermijn van zes maanden, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding verplicht zijn.

Artikel 10 Aansprakelijkheid

1. NoviaFacts BV garandeert de haar opgedragen activiteiten met grote zorgvuldigheid uit te voeren;
2. NoviaFacts BV zal in geval van ernstige voortgangproblemen, zodanige maatregelen treffen dat een zo spoedig mogelijke oplossing kan worden bereikt;
3. Opdrachtgever garandeert NoviaFacts BV bij de ontplooiing van de aan NoviaFacts BV opgedragen activiteiten alle medewerking te verlenen;
4. Opdrachten voor het plegen van begeleiding bij bepaalde activiteiten zijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, altijd inspanningsverplichtingen. Indien het gewenste resultaat uitblijft dan is de wederpartij te allen tijde gehouden zijn verplichtingen uit hoofde van deze en de bijzondere overeenkomst na te komen. De wederpartij wordt slechts van die verplichting ontheven indien er sprake is van opzet, grove schuld of grove onachtzaamheid van de zijde van NoviaFacts BV;

5. Uitdrukkelijk wordt uitgesloten de aansprakelijkheid van NoviaFacts BV ter zake van:
 - a. Schade, die direct of indirect ontstaat door het zelf interpreteren en/of onoordeelkundig gebruiken van de door NoviaFacts BV verstrekte kennis, informatie, producten en andere handelszaken welke door NoviaFacts BV geleverd zijn;
 - b. Schade, die direct of indirect ontstaat, doordat de activiteiten van NoviaFacts BV niet en/of niet tijdig verricht kunnen worden, tengevolge van gebeurtenissen en omstandigheden, die NoviaFacts BV volgens wet, rechtshandeling of in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen niet toe te rekenen zijn;
 - c. Schade, die opdrachtgever, zijn personeel, of derden, direct of indirect lijden bij het ontplooiën van activiteiten door NoviaFacts BV, tenzij deze schade het gevolg is van opzettelijk schadelijk handelen, of grove schuld van NoviaFacts BV en door haar gevolmachtigde personen en tenzij NoviaFacts BV ter zake van deze schade verzekerd is;
 - d. Schade, direct of indirect ontstaan, door een gebrekkige medewerking van de opdrachtgever, nadat opdrachtgever door NoviaFacts BV op deze gebrekkige medewerking gewezen is;
6. Voor het gebruik en de toepassing van door NoviaFacts BV verstrekte modellen aanvaardt NoviaFacts BV geen enkele aansprakelijkheid, tenzij NoviaFacts BV bij het gebruik en de toepassing van deze modellen intensief betrokken is geweest;
7. De aansprakelijkheid van NoviaFacts BV is maximaal het door de klant betaalde factuurbedrag maar is in alle gevallen gelimiteerd tot een bedrag van € 4.000,- per gebeurtenis.

Artikel 11 Niet toerekenbare tekortkoming in de nakoming

Buitengewone omstandigheden, zoals o.a. stormschade en andere natuurrampen, belemmering door derden, belemmering van vervoer in het algemeen, gehele of gedeeltelijke werkstakingen, oproer, oorlog of oorlogsgevaar, gehele of gedeeltelijke mobilisatie, belemmerende maatregelen van enige overheid, brand, storingen en ongevallen in het bedrijf of in de middelen van vervoer van derden, langdurige ziekte van adviseurs van NoviaFacts BV, het opleggen van heffingen of andere overheidsmaatregelen, arbeidsongeregeldheden onder het personeel van NoviaFacts BV of van derden van wier diensten NoviaFacts BV gebruik maakt, boycotacties, storing in de elektriciteitsvoorziening of communicatieverbindingen of bij apparatuur van NoviaFacts BV of van derden van wier dienst NoviaFacts BV gebruik maakt, die een wijziging in de feitelijke omstandigheden met zich mee brengen, kunnen NoviaFacts BV niet toegerekend worden indien zij hierdoor zou tekortschieten in de nakoming van de overeenkomst. NoviaFacts BV wordt hierdoor ontheven van zijn verplichting tot levering c.q. uitvoering van de opdracht, zonder dat de opdrachtgever enigerlei recht op schadevergoeding van welke aard of hoe ook genaamd kan doen gelden. NoviaFacts BV is in deze of dergelijke gevallen gerechtigd om de overeenkomst tot uitvoering van de opdracht te annuleren of deze op te schorten, respectievelijk te wijzigen, totdat de buitengewone omstandigheden hebben opgehouden te bestaan.

Artikel 12 Toepasselijk recht en geschillen

1. Alle geschillen worden bij uitsluiting beslecht door de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van NoviaFacts BV. NoviaFacts BV heeft het recht een geschil met een buitenlandse opdrachtgever te doen beslechten door de buitenlandse bevoegde rechter. Dit alles tenzij de opdrachtgever binnen 1 maand schriftelijk verzoekt de beslechting van het geschil door de volgens de wet bevoegde rechter plaats te laten vinden;
2. Op deze voorwaarden, de overeenkomsten die daaruit voortvloeien en alle rechtshandelingen van NoviaFacts BV is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Artikel 13 Geldigheid offertes

Offertes zijn tot twee weken na datering geldig tenzij anders is vermeld in de betreffende offerte.