

Algemene Voorwaarden (AGB)

voor IT-onderhoud, IT-support en individuele software

cxQuadrat, K.André Braselmann, Lorenzweg 40, D-26506 Norden

Let op: Deze Nederlandse tekst is een vertaling ter informatie voor klanten. Op alle overeenkomsten is uitsluitend Duits recht van toepassing (zie § 13). Bij tegenstrijdigheden of onduidelijkheden tussen deze Nederlandse versie en de Duitse originele versie („Allgemeine Geschäftsbedingungen“) is de Duitse versie doorslaggevend. Deze voorwaarden gelden uitsluitend voor overeenkomsten met ondernemers (B2B) en zijn opgesteld als sjabloon; laat ze vóór gebruik juridisch toetsen.

§ 1 Toepassingsgebied

- (1) Deze Algemene Voorwaarden (hierna „AV“) zijn van toepassing op alle huidige en toekomstige overeenkomsten tussen cxQuadrat (hierna „opdrachtnemer“) en haar klanten (hierna „opdrachtgever“) met betrekking tot het verlenen van IT-diensten, in het bijzonder IT-onderhoud, IT-service en IT-support (onderhoud op afstand en on-site service).
- (2) Deze AV gelden uitsluitend jegens ondernemers in de zin van § 14 BGB (Duits Burgerlijk Wetboek), publiekrechtelijke rechtspersonen of publiekrechtelijke bijzondere vermogens. Er worden op basis van deze AV geen overeenkomsten met consumenten gesloten.
- (3) Uitsluitend deze AV zijn van toepassing, in de op het moment van bestelling respectievelijk contractsluiting geldende versie. Afwijkende, tegenstrijdige of aanvullende algemene voorwaarden van de opdrachtgever maken alleen en in zoverre deel uit van de overeenkomst, als de opdrachtnemer daarmee uitdrukkelijk schriftelijk heeft ingestemd. Dit instemmingsvereiste geldt in ieder geval, bijvoorbeeld ook wanneer de opdrachtnemer, met kennis van de AV van de opdrachtgever, de dienst zonder voorbehoud verricht.
- (4) Individuele afspraken met de opdrachtgever (met inbegrip van nevenafspraken, aanvullingen en wijzigingen) hebben in ieder geval voorrang boven deze AV.

§ 2 Totstandkoming van de overeenkomst

- (1) Aanbiedingen van de opdrachtnemer zijn vrijblijvend en niet-bindend, tenzij deze uitdrukkelijk als bindend zijn aangemerkt of een bepaalde aanvaardingstermijn bevatten.
- (2) Een overeenkomst komt tot stand wanneer de opdrachtnemer een aanbod van de opdrachtgever schriftelijk bevestigt (ook per e-mail) of met de uitvoering van de opgedragen dienst begint.
- (3) De inhoud van de gesloten overeenkomst wordt bepaald door de betreffende opdrachtbevestiging respectievelijk de individuele offerte/prestatiebeschrijving, in samenhang met deze AV.

§ 3 Omvang van de dienstverlening

- (1) Aard, omvang en inhoud van de verschuldigde diensten (bijv. onderhoud op afstand, on-site service, storingsverhelping, systeembeheer, bereikbaarheidsdienst, reactietijden) volgen uit de betreffende offerte, de opdrachtbevestiging of een afzonderlijk overeengekomen dienstbeschrijving (Service Level Agreement / SLA).
- (2) Voor zover geen afzonderlijke dienstbeschrijving is overeengekomen, verricht de opdrachtnemer de diensten als inspanningsverbintenis volgens de erkende regels van de techniek, zonder resultaatgarantie, tenzij een concreet resultaat uitdrukkelijk schriftelijk is toegezegd.
- (3) Reactie- en verwerkingstijden alsmede beschikbaarheid (bijv. supporttijden) gelden uitsluitend voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. Zonder afzonderlijke afspraak worden aanvragen behandeld op volgorde van binnenkomst, binnen de gebruikelijke openingstijden van de opdrachtnemer.
- (4) De opdrachtnemer is gerechtigd om voor het verrichten van de diensten derden (onderaannemers/hulppersonen) in te schakelen.
- (5) Toegang op afstand (remote support) vindt uitsluitend plaats na voorafgaande toestemming van, of op initiatief van, de opdrachtgever, via hiervoor bestemde, voldoende beveiligde verbindingen.

§ 4 Medewerkingsverplichtingen van de opdrachtgever

De opdrachtgever is verplicht de opdrachtnemer bij het verlenen van de diensten passend te ondersteunen. Dit omvat in het bijzonder:

- Tijdige beschikbaarstelling van de voor de dienstverlening benodigde toegang (bijv. software voor onderhoud op afstand, toegangsgegevens, netwerk- en systeemtoegang);
- Aanwijzing van een deskundig aanspreekpunt voor vragen;
- Regelmatige en volledige back-up van de op de betreffende systemen opgeslagen gegevens vóór elke onderhouds-, support- of servicemaatregel, voor zover het maken van back-ups niet uitdrukkelijk onderdeel van de overeenkomst is;
- Onverwijld, zo volledig en begrijpelijk mogelijke beschrijving van opgetreden storingen;
- Beschikbaarstelling van benodigde licenties, documentatie en overige stukken, voor zover nodig voor de dienstverlening;
- Tijdige informatie over veiligheidsrelevante bijzonderheden van de betrokken systemen.

Indien de dienstverlening vertraging oploopt door onvoldoende medewerking van de opdrachtgever, worden overeengekomen termijnen redelijk verlengd; hierdoor ontstane meerkosten kunnen aanvullend in rekening worden gebracht volgens de overeengekomen respectievelijk gebruikelijke tarieven.

§ 5 Vergoeding en betalingsvoorwaarden

(1) De vergoeding wordt bepaald door de betreffende offerte respectievelijk de overeengekomen prijslijst (bijv. uurtarief, vaste vergoeding, onderhoudsabonnement). Reistijd en reiskosten worden, tenzij anders overeengekomen, afzonderlijk berekend volgens de actuele prijslijst van de opdrachtnemer.

(2) De opdrachtnemer maakt gebruik van de Duitse kleineondernemersregeling volgens § 19 UStG (Duitse omzetbelastingwet). De vermelde prijzen bevatten daarom geen Duitse omzetbelasting; een afzonderlijke btw-vermelding op facturen vindt niet plaats. Voor grensoverschrijdende diensten aan in Nederland gevestigde ondernemers kunnen afwijkende fiscale regels (bijv. verleggingsregeling) van toepassing zijn; opdrachtgever en opdrachtnemer informeren elkaar hierover indien relevant.

(3) Facturen zijn, tenzij anders overeengekomen, binnen 14 dagen na factuurdatum zonder aftrek verschuldigd.

(4) Bij betalingsverzuim van de opdrachtgever is de opdrachtnemer gerechtigd wettelijke vertragingsrente (conform § 288 BGB) alsmede de forfaitaire vergoeding volgens § 288 lid 5 BGB in rekening te brengen. Het recht om verdere verzuimschade te vorderen blijft onverlet.

(5) Bij onderhouds- en serviceabonnementen met periodieke facturering vindt facturering, tenzij anders overeengekomen, maandelijks vooraf plaats.

(6) Bij duurovereenkomsten (bijv. onderhoudsovereenkomsten) is de opdrachtnemer gerechtigd de prijzen met een redelijke aankondigingstermijn (minimaal 6 weken) tegen het einde van een facturatieperiode aan te passen, indien de voor de prijsvorming bepalende kosten (bijv. personeels-, materiaal- of licentiekosten) wijzigen. Stijgt de prijs met meer dan 5%, dan heeft de opdrachtgever een bijzonder opzeggingsrecht op het moment dat de prijsverhoging ingaat.

§ 6 Looptijd en opzegging

(1) Losse opdrachten (eenmalige opdracht, bijv. eenmalige support-inzet) eindigen zodra de opgedragen dienst volledig is verricht.

(2) Onderhouds- en service-overeenkomsten met doorlopende dienstverlening worden, tenzij anders overeengekomen, voor onbepaalde tijd aangegaan en kunnen door elke partij worden opgezegd met een termijn van één maand tegen het einde van de betreffende facturatieperiode (kalendermaand respectievelijk kalenderkwartaal), schriftelijk of per e-mail.

(3) Het recht van beide partijen tot buitengewone opzegging om gewichtige reden blijft onverlet. Een gewichtige reden voor de opdrachtnemer is in het bijzonder aanwezig indien de opdrachtgever, ondanks aanmaning en een redelijke nadere termijn, met een niet-onaanzienlijk bedrag in betalingsverzuim verkeert.

(4) Elke opzegging dient schriftelijk of per e-mail te geschieden.

§ 7 Garantie / aansprakelijkheid voor gebreken

(1) Voor zover de door de opdrachtnemer verschuldigde dienst het karakter heeft van aanneming van werk (bijv. totstandbrenging van een bepaald, afgebakend werkresultaat), gelden de wettelijke bepalingen van het Duitse aannemingsrecht (§§ 631 e.v. BGB), tenzij hierna anders is bepaald.

(2) Voor zover de dienst het karakter heeft van een opdracht/dienstverleningsovereenkomst (bijv. doorlopende ondersteuning, support, onderhoud zonder gegarandeerd resultaat), gelden de bepalingen van het Duitse dienstverleningsrecht (§§ 611 e.v. BGB); een garantie in de zin van het aannemingsrecht is in zoverre niet van toepassing.

(3) De opdrachtgever dient duidelijke gebreken onverwijld, uiterlijk binnen 7 dagen na constatering, schriftelijk te melden. Bij het uitblijven van deze melding geldt de dienst als goedgekeurd, voor zover dit is bepaald in §§ 377, 381 HGB (Duits Wetboek van Koophandel; onderzoeks- en klachtplicht van kooplieden).

(4) De verjaringstermijn voor aanspraken wegens gebreken bedraagt, voor zover wettelijk toegestaan, 12 maanden vanaf oplevering respectievelijk dienstverlening. Dit geldt niet voor schade als gevolg van letsel aan leven, lichaam of gezondheid, voor opzet en grove nalatigheid, en voor aanspraken op grond van productaansprakelijkheid; in zoverre gelden de wettelijke termijnen.

§ 8 Aansprakelijkheid

(1) De opdrachtnemer is onbeperkt aansprakelijk voor schade als gevolg van letsel aan leven, lichaam of gezondheid, voortvloeiend uit een opzettelijke of nalatige tekortkoming, alsmede voor overige schade die berust op opzet of grove nalatigheid van de opdrachtnemer, diens wettelijke vertegenwoordigers of hulppersonen.

(2) Bij lichte nalatigheid in de nakoming van essentiële contractuele verplichtingen (kernverplichtingen), waarvan de nakoming de behoorlijke uitvoering van de overeenkomst überhaupt mogelijk maakt en op de naleving waarvan de opdrachtgever regelmatig mag vertrouwen, is de aansprakelijkheid van de opdrachtnemer beperkt tot de bij het sluiten van de overeenkomst voorzienbare, contractstypische schade.

(3) Voor het overige is de aansprakelijkheid van de opdrachtnemer voor lichte nalatigheid uitgesloten.

(4) De aansprakelijkheid op grond van productaansprakelijkheidswetgeving alsmede een eventueel afzonderlijk verstrekte garantie blijven door bovenstaande beperkingen onverlet.

(5) De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor gegevensverlies, voor zover de schade erop berust dat de opdrachtgever, in strijd met § 4 van deze AV, heeft nagelaten een behoorlijke en actuele back-up te maken; de aansprakelijkheid is in dat geval beperkt tot de schade die ook bij behoorlijke en regelmatige back-up zou zijn ontstaan.

(6) Met bovenstaande bepalingen is geen wijziging van de bewijslast ten nadele van de opdrachtgever beoogd.

§ 9 Vertrouwelijkheid en gegevensbescherming

(1) Beide partijen verplichten zich alle in het kader van de uitvoering van de overeenkomst verkregen vertrouwelijke informatie van de andere partij vertrouwelijk te behandelen en uitsluitend te gebruiken ter vervulling van het doel van de overeenkomst.

(2) Voor zover de opdrachtnemer bij het verlenen van de diensten toegang krijgt tot persoonsgegevens van de opdrachtgever, verwerkt deze die uitsluitend in overeenstemming met de geldende gegevensbeschermingsregels (met name de AVG/GDPR en de Duitse BDSG). Voor zover sprake is van verwerking in opdracht in de zin van artikel 28 AVG, sluiten partijen vóór aanvang van de verwerking een afzonderlijke verwerkersovereenkomst.

(3) De opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van de gegevens en systemen van de opdrachtgever waartoe hij in het kader van de dienstverlening toegang heeft.

§ 10 Overmacht

Gebeurtenissen van overmacht (bijv. natuurrampen, oorlog, staking, overheidsmaatregelen, pandemieën, uitval van energievoorziening of telecommunicatienetwerken buiten de invloedssfeer van de opdrachtnemer) bevrijden de getroffen partij, voor de duur van de verstoring en naar de mate van de gevolgen daarvan, van de verplichting tot tijdige dienstverlening. Duurt de gebeurtenis langer dan 30 dagen, dan is elke partij gerechtigd om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden respectievelijk op te zeggen.

§ 11 Eigendomsvoorbehoud

Voor zover de opdrachtnemer in het kader van de dienstverlening hardware, software of overige goederen levert, blijven deze eigendom van de opdrachtnemer totdat alle vorderingen uit de zakelijke relatie volledig zijn voldaan (verlengd eigendomsvoorbehoud bij doorlopende zakelijke relatie).

§ 12 Verrekening en opschortingsrecht

De opdrachtgever heeft slechts recht op verrekening indien zijn tegenvorderingen onherroepelijk zijn vastgesteld, onbetwist zijn of door de opdrachtnemer zijn erkend. Tot uitoefening van een opschortingsrecht is de opdrachtgever slechts bevoegd voor zover zijn tegenvordering berust op dezelfde contractuele verhouding.

§ 13 Slotbepalingen

(1) Wijzigingen en aanvullingen van de overeenkomst alsmede van deze AV dienen schriftelijk of per e-mail te geschieden. Dit geldt ook voor de wijziging van dit vormvereiste zelf.

(2) Op deze overeenkomst is uitsluitend het recht van de Bondsrepubliek Duitsland van toepassing, met uitsluiting van het Weens Koopverdrag (CISG).

(3) Indien de opdrachtgever koopman is in de zin van het Duitse Wetboek van Koophandel (HGB), een publiekrechtelijke rechtspersoon of een publiekrechtelijk bijzonder vermogen, is de exclusief bevoegde rechter voor alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze overeenkomst de rechter van de vestigingsplaats van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer is tevens gerechtigd te dagvaarden bij de algemeen bevoegde rechter van de opdrachtgever.

(4) Indien afzonderlijke bepalingen van deze AV ongeldig of niet-uitvoerbaar zijn of worden, blijft de geldigheid van de overige bepalingen daardoor onverlet. In plaats van de ongeldige of niet-uitvoerbare bepaling geldt die geldige en uitvoerbare regeling die het economische doel dat partijen met de ongeldige respectievelijk niet-uitvoerbare bepaling beoogden het dichtst benadert. Hetzelfde geldt voor eventuele leemtes in de overeenkomst.

Versie: **06/2026**