

# MACANICS

Haparandaweg 67-C8  
1013 BD Amsterdam  
+31 (0)20 2400 130 | info@macanics.nl

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### Support verzoeken

Support verzoeken zijn geldig als ze zijn uitgevoerd via (bij voorkeur) e-mail of telefoon.

E-mail: support@macanics.nl  
Telefoon: +31 (0) 20 2400 130

De openingstijden van Macanics zijn 09:00-18:00, van maandag tot en met vrijdag met uitzondering van officiële Nederlandse feestdagen. Support verzoeken die binnenkomen per mail/telefoon zijn geen urgente verzoeken, met uitzondering van wachtwoord/login aanvragen.

### Respons en resolutie times

Macanics heeft twee verschillende service-termen:

**Response time** - de tijd die het duurt voor Macanics om te reageren op uw support verzoek.

Niet-dringende verzoeken: 1 werkdag  
Urgente verzoeken: 1 uur (op werkdagen)

**Resolution time** - de tijd die het duurt voor Macanics om een oplossing voor te dragen.

Niet-dringende verzoeken: binnen 7 werkdagen  
Urgente verzoeken: binnen 2 werkdagen

### Veranderingen aan faciliteiten of apparatuur

In het geval dat de klant iets verandert, verstoort of schade op welke wijze dan ook aan de faciliteiten, inclusief maar niet beperkt tot, e-mail of het delen van bestanden, of apparatuur die is geconfigureerd, of het opzetten en/of door onderhouden Macanics zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Macanics, doet de klant dit op eigen risico en aansprakelijkheid.

Macanics is niet aansprakelijk op welke wijze dan ook voor problemen, verlies of schade veroorzaakt hetzij direct, hetzij indirect als gevolg van wijzigingen door de klant van of interferentie met faciliteiten, apparatuur en/of netwerk van de klant en/of het systeem.

### Software

Software-ondersteuning is beperkt tot de technische functionaliteit van de software. Macanics ondersteunt alleen zoals is bedoeld en binnen de algemene functionaliteit en gebruik van de software.

### Vertrouwelijkheid

Macanics verbindt zich tot strikte geheimhouding met betrekking tot alle gevoelige informatie en gegevens die als vertrouwelijk worden beschouwd en dat is blootgesteld aan Macanics in het kader van de door Macanics geleverde service. Deze verplichting wordt ook opgelegd aan het personeel van Macanics.

Elke partij zal niet openbaar maken of vertrouwelijke informatie van de andere partij gebruiken, behalve als dit redelijkerwijs noodzakelijk is om haar verplichtingen of krachtens de overeenkomst haar rechten uit te oefenen, tenzij met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.

Elke partij verbindt zich ertoe de vertrouwelijke informatie van de andere partij op dezelfde manier dat het zijn eigen vertrouwelijke informatie van gelijkwaardige bescherming te beschermen, maar in geen geval met minder dan een redelijke standaard van zorg.

Vertrouwelijke informatie omvat niet informatie die:

1. is of algemeen bekend wordt aan het publiek zonder schending van enige verplichting jegens de andere partij;
2. bekend was bij een partij vóór de openbaarmaking door de andere partij zonder schending van enige verplichting jegens de andere partij;
3. werd onafhankelijk is ontwikkeld door een partij zonder schending van enige verplichting jegens de andere partij;
4. wordt ontvangen van een derde partij zonder schending van enige verplichting jegens de andere partij.

### Behandeling garanties

Fabrieksgarantie is geldig wanneer storingen zijn opgetreden op apparatuur tijdens normaal gebruik van het apparaat of door natuurlijke slijtage en/of defecte onderdelen. In de meeste gevallen worden deze gedekt door de fabrikant wanneer er sprake is van een support contract.

Als het niet mogelijk is voor de fabrikant om een fout binnen een aanvaardbare termijn vast te stellen, kan Macanics zorgen voor de installatie van vervangende apparatuur. Benodigde apparatuur wordt geplaatst en vervolgens weer verwijderd na het herstellen van de oorspronkelijke uitrusting door de fabrikant.

Garantie-uitbreidingen moeten worden aangeschaft bij de betreffende fabrikant.

## **Documentatie**

Macanics zorgt ervoor dat alle informatie die nodig is voor een snel herstel en/of de business continuïteit naar behoren wordt gedocumenteerd en toegankelijk is voor belanghebbenden.

Macanics zal deze informatie alleen ter beschikking stellen aan de betreffende klant en de medewerkers van Macanics, die deze informatie voor de uitvoering van hun werkzaamheden nodig hebben.

## **Licenties en software compliance management**

De klant garandeert dat alle software die zij levert aan Macanics voor de installatie, configuratie of op welke wijze dan, legaal is verkregen, betaald, en een juiste licentie heeft voor gebruik door de klant.

De klant garandeert verder dat het juridisch een voldoende aantal exemplaren van dergelijke software en of software licenties voor al het gebruik ervan heeft gekocht en het geen enkele licentie op enigerlei wijze zal schenden.

Macanics heeft geen kennis met betrekking tot het in licentie geven van software door de klant. De klant vrijwaart Macanics van alle kosten, claims, schade en eisen die kunnen worden opgelegd door derden op grond van het onrechtmatig gebruik van de software van de klant.

## **Tarief**

Macanics behoudt zich het recht voor om periodiek het tarief te wijzigen. Macanics stelt de klant hiervan niet minder dan 30 dagen voorafgaande van eventuele wijzigingen in kennis.

## **Betalingen**

Macanics factureert op maandelijkse basis voor de door haar geleverde diensten.

Macanics hanteert een betalingstermijn van 21 dagen.

Reiskosten, hardware, software en overige kosten zijn niet inbegrepen in het regulier uurtarief en zullen apart op de factuur vermeld staan.

Alle genoemde in rekening gebrachte prijzen zijn exclusief BTW.

De klant begrijpt en gaat ermee akkoord dat, in het geval dat de klant niet voldoet aan deze betalingsclausule, Macanics zich het recht behoudt om nakoming van haar verplichtingen onmiddellijk en zonder voorafgaande kennisgeving op te schorten en de samenwerkingsovereenkomst te ontbinden.

Macanics heeft het recht om rente in rekening op late betalingen op het onbetaalde bedrag tegen het tarief van 8% per jaar bovenop de Nederlandse bank basisrente van tijd tot tijd, van (en inclusief) de datum waarop de betaling te wijten was tot (en met uitzondering van) de datum waarop de volledige betaling is gedaan.

## **Beperking aansprakelijkheid**

Geen van beide partijen beperkt haar aansprakelijkheid voor persoonlijk letsel veroorzaakt door haar nalatigheid of die van haar werknemers, agenten of onderaannemers, of fraude of frauduleuze verkeerde voorstelling van zaken door hem of haar medewerkers, of enige andere handeling of nalatigheid, de aansprakelijkheid die niet vallen onder de wet.

Geen van beide partijen is in geen geval aansprakelijk jegens de andere partij voor:

1. enige indirecte, speciale of gevolgschade of schade;
2. enig verlies van winst, omzet, overeenkomsten en contracten, besparingen, zakelijke kansen, inkomsten, economisch verlies of beschadiging van goodwill (in elk geval direct of indirect ontstaan);
3. verlies, beschadigen of wijzigen van de klantgegevens, software of informatie.

## **Beëindiging**

De samenwerkingsovereenkomst kan worden beëindigd door beide partijen zonder opgaaf van reden.

Geen van beide partijen kan enig recht tegen de andere ontlenen uit of als gevolg van een dergelijke beëindiging.

Bij de beëindiging van de samenwerkingsovereenkomst verplicht de klant zich op een betaling binnen 21 dagen van alle openstaande facturen.

## **Bevoegdheid**

De klant erkent en stemt ermee in dat de persoon die de samenwerkingsovereenkomst heeft getekend bevoegd is om dit te doen en de klant te verbinden aan alle bepalingen en voorwaarden hierin opgenomen en in deze algemene voorwaarden. Tevens verklaart en garandeert de klant dat de betrokken persoon handelt in de uitoefening van zijn of haar gezag als functionaris, directeur, partner, gemachtigde of werknemer van de klant.