



Algemene Voorwaarden RTM Technical Support

RTM Technical Support (hierna: RTMTS) is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 87285924 en is gevestigd aan Damastbloem 7 (7392AP) te Twello.

Artikel 1 - Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. **Aanbod:** iedere aanbieding of offerte aan Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten en/of Werkzaamheden door RTMTS.
3. **Applicatie:** de voor Opdrachtgever ontwikkelde programmatuur.
4. **Diensten:** De Diensten die RTMTS aanbiedt betreft advisering, het ontwerpen, ondersteuning en projectmanagement op het gebied van elektrotechniek en procesautomatisering in de breedste zin van het woord.
5. **RTMTS:** de dienstverlener die Diensten aan Opdrachtgever aanbiedt en/of de aannemer die het werk zelfstandig of onder zijn leiding door anderen doet uitvoeren.
6. **Opdrachtgever:** de natuurlijke- of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf die RTMTS heeft aangesteld, projecten aan RTMTS heeft verleend voor Diensten die door RTMTS worden uitgevoerd, of waaraan RTMTS een voorstel op grond van een Overeenkomst heeft gedaan.
7. **Overeenkomst:** elke Overeenkomst en andere verplichtingen tussen Opdrachtgever en RTMTS, alsmede voorstellen van RTMTS voor Diensten die door RTMTS aan Opdrachtgever worden verstrekt en die door Opdrachtgever worden aanvaard en zijn geaccepteerd en uitgevoerd door RTMTS waarmee deze algemene voorwaarden een onverbreekelijk geheel vormen. Alsmede de Overeenkomst, waarbij RTMTS zich jegens Opdrachtgever verbindt om buiten dienstbetrekking een werk van stoffelijke aard tot stand te brengen en op te leveren tegen een door de Opdrachtgever te betalen prijs in geld.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van RTMTS, elke Overeenkomst tussen RTMTS en Opdrachtgever en op elke dienst en/of Werk die door RTMTS wordt aangeboden.
2. Voordat een Overeenkomst wordt gesloten, krijgt Opdrachtgever de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal RTMTS aan Opdrachtgever aangeven op welke wijze Opdrachtgever de algemene voorwaarden kan inzien.
3. Afwijking van deze algemene voorwaarden is niet mogelijk. In uitzonderlijke situaties kan van de algemene voorwaarden afgeweken worden voor zover dit expliciet en schriftelijk met RTMTS is overeengekomen.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.
5. De algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn uitgesloten.

6. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.
7. Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden.
8. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.
9. Indien in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar zij/haar, dient dit tevens te worden opgevat als een verwijzing naar hij/hem/zijn, indien en voor zover van toepassing.
10. In het geval RTMTS niet steeds naleving van deze algemene voorwaarden heeft verlangd, blijft zij haar recht behouden om geheel of ten dele nakoming van deze algemene voorwaarden te vorderen.

Artikel 3 - Het Aanbod

1. Alle door RTMTS gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeld.
2. RTMTS is slechts aan een Aanbod gebonden indien deze door Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd. Niettemin heeft RTMTS het recht een Overeenkomst met een (potentiële) Opdrachtgever om een voor RTMTS gegronde reden te weigeren.
3. Het aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden Diensten en/of Werkzaamheden. De beschrijving is voldoende gespecificeerd, zodat Opdrachtgever in staat is om een goede beoordeling van het aanbod te maken. Eventuele gegevens en/of afbeeldingen in het aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de Overeenkomst. Geringe, in de branche toelaatbare afwijkingen zijn toelaatbaar en leveren geen grond voor het opzeggen van de Overeenkomst.
4. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor vervolgoedachten.
5. Oplevertijden in het aanbod van RTMTS zijn in beginsel indicatief en geven Opdrachtgever bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 4 - Totstandkoming van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod c.q. Overeenkomst van RTMTS heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar (ingescand of origineel) aan RTMTS te retourneren, of door een schriftelijke bevestiging dan wel een akkoord per e-mail gericht aan RTMTS.
2. RTMTS heeft het recht om de (ondertekende) Overeenkomst te herroepen binnen 5 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding.
3. RTMTS is niet gehouden aan een Aanbod indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Opdrachtgever geen rechten ontleen.
4. Indien Opdrachtgever een reeds bevestigde opdracht annuleert, worden de reeds daadwerkelijk gemaakte kosten (inclusief de bestede tijd) in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
5. Elke Overeenkomst die met RTMTS wordt aangegaan of een project dat door Opdrachtgever aan RTMTS wordt toegekend, berust bij het bedrijf en niet bij een individuele persoon die met RTMTS is verbonden.
6. Het herroepingsrecht van Opdrachtgever is uitgesloten, tenzij anders overeengekomen.

7. Indien de Overeenkomst door meerdere Opdrachtgevers wordt aangegaan, is elke Opdrachtgever afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

Artikel 5 - Duur van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij de inhoud, aard of strekking van de opdracht met zich brengt dat zij voor een onbepaalde tijd is aangegaan. De duur van de opdracht is mede afhankelijk van externe factoren waaronder begrepen, maar niet beperkt tot de kwaliteit en de tijdige aanlevering van de informatie die RTMTS van Opdrachtgever verkrijgt.

2. Opdrachtgever is te allen tijde bevoegd de Overeenkomst inzake Werkzaamheden geheel of gedeeltelijk op te zeggen. Indien reeds een aanvang is gemaakt met de uitvoering van de Overeenkomst en Opdrachtgever de Overeenkomst opzegt, is Opdrachtgever de voor het gehele werk geldende prijs verschuldigd, verminderd met de besparingen die voor RTMTS uit de opzegging voortvloeien, tegen aflevering door RTMTS van het reeds voltooide werk. Indien de prijs afhankelijk was gesteld van de werkelijk door RTMTS te maken kosten wordt de door de Opdrachtgever verschuldigde prijs berekend op grondslag van de gemaakte kosten, de verrichte arbeid en de winst die RTMTS over het gehele werk zou hebben gemaakt.

3. Zowel Opdrachtgever als RTMTS kan de Overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst indien de andere partij schriftelijk in gebreke is gesteld en haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van haar verplichtingen en zij alsnog verzuimt haar verplichtingen alsdan correct na te komen. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever.

4. De ontbinding van de Overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet voor zover RTMTS ten tijde van de ontbinding reeds werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Opdrachtgever dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.

5. Partijen kunnen de Overeenkomst met een aangetekend schrijven beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, tenzij is overeengekomen dat tussentijdse opzegging uitgesloten is.

6. Ingeval van een voortijdige beëindiging van de Overeenkomst is Opdrachtgever de tot dan daadwerkelijk gemaakte kosten verschuldigd van RTMTS tegen het overeengekomen (uur)tarief. De urenregistratie van RTMTS is hierbij leidend.

7. Zowel Opdrachtgever als RTMTS kan de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk schriftelijk met onmiddellijke ingang opzeggen ingeval een der partijen in surseance van betaling verkeert, faillissement is aangevraagd of de betreffende onderneming eindigt door liquidatie. Indien een situatie zoals hierboven vermeld zich voordoet, is RTMTS nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden en/of schadevergoeding.

Artikel 6 - Uitvoering van de dienstverlening

1. RTMTS zal zich inspannen om de overeengekomen dienst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed dienstverlener verlangd mag worden. RTMTS staat in voor een professionele en onafhankelijke dienstverlening. Alle Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoerig is beschreven.

2. De Overeenkomst op basis waarvan RTMTS de Diensten uitvoert, is leidend voor de omvang en de reikwijdte van de dienstverlening. De Overeenkomst zal alleen worden uitgevoerd ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen geen rechten ontleen aan de inhoud van de uitgevoerde Diensten in verband met de Overeenkomst.

3. De door Opdrachtgever verstrekte informatie en gegevens zijn de basis waarop de door RTMTS aangeboden Diensten en de prijzen zijn gebaseerd. RTMTS heeft het recht haar dienstverlening en haar prijzen aan te passen indien de verstrekte informatie onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn.
4. Bij de uitvoering van de Diensten is RTMTS niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wordt gewijzigd. Indien de aanwijzingen nadere werkzaamheden opleveren voor RTMTS, is Opdrachtgever gehouden om dienovereenkomstig de aanvullende bijkomende kosten te vergoeden op basis van een nieuwe offerte.
5. RTMTS is gerechtigd om voor de uitvoering van de Diensten naar eigen inzicht derden in te schakelen.
6. Indien de aard en de duur van de opdracht dit vereisen, houdt RTMTS Opdrachtgever tussentijds via de overeengekomen wijze op de hoogte van de voortgang.
7. De uitvoering van de Diensten is gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte informatie. Indien de informatie gewijzigd dient te worden, kan dit gevolgen hebben voor een eventuele vastgestelde planning. Nimmer is RTMTS aansprakelijk voor het bijstellen van de planning. Indien de aanvang, voortgang of oplevering van de Diensten wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig, of niet in het gewenste formaat alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, een eventueel voorschot niet tijdig is ontvangen door RTMTS of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, sprake is van vertraging heeft RTMTS recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak zoals hierboven genoemd komen voor rekening en risico van Opdrachtgever.
8. Indien door RTMTS of door RTMTS ingeschakelde derden in het kader van de overeenkomst werkzaamheden worden verricht op de locatie van Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door of namens RTMTS in redelijkheid gewenste faciliteiten.
9. Indien de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, kan RTMTS de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd. RTMTS is gerechtigd de Overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.
10. RTMTS kan, indien daartoe opdracht is gegeven, bemiddelen bij de totstandkoming van een of meerdere overeenkomsten tussen Opdrachtgever en een derde ten behoeve van de feitelijke uitvoering van (project)werkzaamheden al dan niet om een werk van stoffelijke aard tot stand te brengen en/of zaken te leveren.

Artikel 7 - Ontwikkeling Applicatie

1. RTMTS kan een advies, plan van aanpak, planning en/of verslaglegging ten behoeve van de ontwikkeling dan wel aanpassing van bestaande software opstellen. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal RTMTS de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.
2. Opdrachtgever is gehouden om alle benodigde informatie tijdig, volledig, juist en in de gewenste vorm aan te leveren ten behoeve van het ontwikkelen van de Applicatie (waaronder tevens verstaan databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses en ontwerpen).
3. Partijen leggen alle kenmerken, functionaliteiten, eigenschappen en meer van de te ontwikkelen Applicatie schriftelijk vast. De Applicatie wordt enkel en alleen op basis van deze schriftelijk overeengekomen afspraken gemaakt. Indien de gemaakte afspraken te summier zijn om te voldoen aan de wensen van Opdrachtgever, dienen partijen in overleg te treden en de afspraken c.q. de Overeenkomst dienovereenkomstig aan te passen.

4. RTMTS is te allen tijde gerechtigd goedkeuring van Opdrachtgever te verlangen alvorens een door hem ontwikkeld werk wordt opgeleverd of een hiermee gemoeide gebruikslicentie wordt overdragen.
5. Opdrachtgever verkrijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht van het gebruik van de Applicatie vanaf het moment dat Opdrachtgever volledig aan haar (betalings)verplichtingen heeft voldaan, behoudens het geval dat partijen expliciet en schriftelijk anders zijn overeengekomen. De bronbestanden zijn expliciet uitgesloten van het gebruik van Opdrachtgever. Tenzij partijen expliciet en schriftelijk anders zijn overeengekomen, worden bronbestanden niet aan Opdrachtgever geleverd.
6. De door RTMTS ontwikkelde Applicatie is opgeleverd wanneer Opdrachtgever getekend heeft of expliciet akkoord heeft gegeven voor de Applicatie binnen een maximale termijn van 7 kalenderdagen, tenzij een nader termijn is overeengekomen. Hiertoe kan Opdrachtgever de schriftelijke afspraken controleren. Na het ongebruikt verstrijken van deze termijn wordt Opdrachtgever geacht akkoord te zijn gegaan met de Applicatie. Eventuele herstelwerkzaamheden na deze termijn worden gezien als meerkosten.
7. Partijen kunnen een testperiode overeenkomen waarin Opdrachtgever eventuele fouten en/of gebreken vaststelt. Deze gebreken moeten schriftelijk gemeld worden aan RTMTS. De herstelwerkzaamheden hiervan komen voor rekening van RTMTS, tenzij er sprake is van gebruiksfouten of fouten die niet aan RTMTS zijn toe te rekenen. De herstelperiode betreft een redelijke termijn, althans in elk geval 7 dagen nadat de gebreken zijn gemeld of zijn bevestigd door RTMTS.
8. Indien na de testperiode en/of oplevering wijzigingen gemaakt moeten worden aan de Applicatie, al dan niet op verzoek van Opdrachtgever, welke niet eerder schriftelijk zijn overeengekomen, dienen de wijzigingen op basis van een nieuwe opdracht verricht te worden. Opdrachtgever heeft slechts recht op een beperkt aantal revisierondes welke in overleg vastgesteld worden in de Overeenkomst.
9. Opdrachtgever is op eerste verzoek van RTMTS verplicht om door RTMTS verstrekte voorstellen te beoordelen, althans binnen de overeengekomen periode. Indien RTMTS wordt vertraagd in haar werkzaamheden, doordat Opdrachtgever niet of niet tijdig een beoordeling op een door RTMTS gedaan voorstel, is Opdrachtgever te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de hierdoor ontstane gevolgen, zoals vertraging.
10. De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat het resultaat mede afhankelijk is van externe factoren die de ontwikkeling kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens van Opdrachtgever en/of diens medewerkers. Opdrachtgever staat in voor de kwaliteit en voor de tijdige en juiste aanlevering van de benodigde gegevens en informatie.

Artikel 8 - Verplichtingen Opdrachtgever

1. Opdrachtgever is verplicht alle door RTMTS verzochte informatie alsmede relevante bijlagen en aanverwante informatie en gegevens tijdig en/of voor aanvang van de werkzaamheden en in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat RTMTS niet in staat is een volledige uitvoering en/of oplevering van de betreffende stukken te realiseren. De gevolgen van een dergelijke situatie komen te allen tijde voor rekening en risico van Opdrachtgever.
2. RTMTS is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren of om Opdrachtgever te updaten met betrekking tot de informatie als deze in de loop van de tijd is veranderd, noch is RTMTS verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die door RTMTS voor derden is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de Overeenkomst.
3. RTMTS kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst, verzoeken om aanvullende informatie. Bij gebreke hiervan is RTMTS gerechtigd om haar werkzaamheden op te schorten totdat de informatie is ontvangen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schadevergoeding uit welke hoofde dan ook jegens Opdrachtgever.

Algemene Voorwaarden – RTM Technical Support

Ingeval van gewijzigde omstandigheden dient Opdrachtgever dit direct, dan wel uiterlijk 3 werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan RTMTS.

Artikel 9 - Adviezen

1. RTMTS kan indien daartoe opdracht is gegeven een advies, plan van aanpak, ontwerp, rapportage, planning en/of verslaglegging ten behoeve van de dienstverlening opstellen. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal RTMTS de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.
2. De door RTMTS verstrekte adviezen, in welke vorm dan ook, zijn nimmer aan te merken als bindend advies.
3. Opdrachtgever is op eerste verzoek van RTMTS verplicht om door haar verstrekte voorstellen te beoordelen. Indien RTMTS wordt vertraagd in haar werkzaamheden, doordat Opdrachtgever niet of niet tijdig een beoordeling geeft op een door RTMTS gedaan voorstel, is Opdrachtgever te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de hierdoor ontstane gevolgen, zoals vertraging.
4. De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat het resultaat te allen tijde afhankelijk is van externe factoren die de rapportages en adviezen van RTMTS kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens van Opdrachtgever en diens medewerkers. Opdrachtgever staat in voor de kwaliteit en voor de tijdige en juiste aanlevering van de benodigde gegevens en informatie.
5. Opdrachtgever zal RTMTS schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst.

Artikel 10 - Projectmanagement

1. De dienstverlening van RTMTS is enkel en alleen gericht op projectmanagement, in de breedste zin van het woord. Uitvoering van (project)werkzaamheden om al dan niet een werk van stoffelijke aard op te leveren, worden te allen tijde verricht door derden waar Opdrachtgever zelf en rechtstreeks een overeenkomst mee heeft gesloten. RTMTS is op geen enkele wijze betrokken bij de uitvoering van deze overeenkomst door de betreffende derde.
2. RTMTS kan slechts adviseren en het project managen, maar is nimmer betrokken bij de feitelijke uitvoering door deze derden.
3. **Indien en voor zover er door derden zaken worden geleverd, geschiedt zulks uitsluitend onder de reikwijdte van de overeenkomst tussen deze derde en Opdrachtgever, conform de voorwaarden van deze derde. Indien en voor zover daarbij enige garantie is verstrekt, is deze garantie slechts jegens deze derde afdwingbaar. Reclamaties dienen rechtstreeks bij de derde ingediend worden tenzij tussen alle betrokken partijen overeenstemming is bereikt dat RTMTS namens Opdrachtgever bevoegd is om reclamaties in te dienen.**

Artikel 11 - (Op)Levering

1. Indien de aanvang, voortgang of (op)levering van de werkzaamheden wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, de (aan)betaling niet tijdig is ontvangen door RTMTS of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, heeft RTMTS recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. Alle overeengekomen (op)leveringstermijnen zijn ooit fatale termijnen. Opdrachtgever dient RTMTS schriftelijk in gebreke te stellen. In geen geval zijn de opgegeven termijnen fatale termijnen.
2. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak genoemd in lid 1 komen voor rekening en risico van Opdrachtgever en kunnen door RTMTS bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
3. Indien sprake is van een gefaseerde uitvoering, of Opdrachtgever goedkeuring dient te geven, is RTM Technical Support gerechtigd om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever zijn goedkeuring heeft gegeven. De uiterlijke termijn om goedkeuring te geven is 14 kalenderdagen. Indien Opdrachtgever binnen deze termijn geen goedkeuring heeft gegeven, wordt Opdrachtgever geacht stilzwijgend akkoord te zijn gegaan met het opgeleverde.
4. RTMTS spant zich in om de werkzaamheden binnen de overeengekomen termijn te realiseren, voor zover dit van haar in redelijkheid verlangd kan worden.
5. Indien er gesproken is over werkdagen, wordt hieronder verstaan alle (werkbare) kalenderdagen met uitzondering van de erkende nationale feestdagen en weekenden.
6. Opdrachtgever heeft een zelfstandige verantwoordelijkheid voor het beheer, gebruik en onderhoud van de door RTMTS gemaakte en/of (op)geleverde zaken.
7. Indien RTMTS te kennen heeft gegeven dat het werk klaar is om te worden opgeleverd en Opdrachtgever het werk niet binnen een redelijke termijn keurt en al dan niet onder voorbehoud aanvaardt dan wel in gebruik neemt, bewerkt of laat bewerken wordt Opdrachtgever geacht het werk stilzwijgend te hebben aanvaard. Kleine gebreken die in de onderhoudstermijn hersteld kunnen worden, zijn geen reden tot het niet aanvaarden van het opgeleverde indien dit de ingebruikname niet in de weg staat. Na de aanvaarding wordt het werk als opgeleverd beschouwd.
8. Na oplevering is het werk voor risico van de Opdrachtgever. Derhalve blijft zij de prijs verschuldigd, ongeacht tenietgaan of achteruitgang van het werk door een oorzaak die niet aan de aannemer kan worden toegerekend.
9. RTMTS is niet aansprakelijk voor gebreken die de Opdrachtgever op het tijdstip van oplevering redelijkerwijs had moeten ontdekken, behoudens opzet op bewuste roekeloosheid van RTMTS.
10. RTMTS is gerechtigd tot levering en/of uitvoering van de werkzaamheden in gedeelten, waarbij iedere deellevering en/of deelprestatie afzonderlijk gefactureerd kan worden.

Artikel 12 - Onderhoud installaties

1. Indien overgekomen, zal RTMTS onderhoud c.q. reparatie verrichten. De omvang van de onderhoudsverplichting strekt zich uit tot hetgeen expliciet door partijen is overeengekomen. RTMTS zal Opdrachtgever informeren over alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op (de beschikbaarheid) van het onderhoud.
2. Opdrachtgever is verplicht om eventuele gebreken, fouten of andere storingen schriftelijk te melden aan RTMTS, waarna RTMTS overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures de gebreken zo spoedig mogelijk en naar zijn beste vermogen zal herstellen en/of verbeteringen aanbrengen. Indien wenselijk is RTMTS gerechtigd om eerst tijdelijke oplossingen aan te brengen, waarna in overleg met Opdrachtgever een structurele oplossing bedacht en uitgevoerd kan worden.
3. Opdrachtgever is gehouden zijn medewerking op eerste verzoek te verlenen aan RTMTS.

Artikel 13 - Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat de Overeenkomst aangepast dient te worden, of op verzoek van Opdrachtgever nadere werkzaamheden nodig zijn om tot het gewenste resultaat van Opdrachtgever te komen, is Opdrachtgever verplicht om deze aanvullende werkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief. RTMTS is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan van Opdrachtgever verlangen dat daarvoor een aparte Overeenkomst wordt gesloten en/of doorverwezen wordt naar een bevoegde derde.
2. Indien de aanvullende werkzaamheden het gevolg zijn van nalatigheid van RTMTS, RTMTS een verkeerde inschatting heeft gemaakt of de betreffende werkzaamheden in redelijkheid had kunnen voorzien, worden deze kosten niet doorberekend aan Opdrachtgever.
3. Prijswijzigingen ten gevolge van het wijzigen van de Overeenkomst, of op grond van wet- en regelgeving dienen door Opdrachtgever vergoed te worden.

Artikel 14 - Prijzen en betaling

1. Alle prijzen zijn in beginsel exclusief omzetbelasting (btw), tenzij anders overeengekomen.
2. RTMTS voert haar dienstverlening uit conform het overeengekomen uurtarief. De kosten van de werkzaamheden worden achteraf (maandelijks) berekend aan de hand van de door RTMTS opgestelde urenregistratie (nacalculatie). De kosten van de werkzaamheden worden maandelijks danwel na afloop van de werkzaamheden/het project door RTMTS in rekening gebracht bij de Opdrachtgever
3. Reistijd ten behoeve van Opdrachtgever, en met reizen gerelateerde kosten worden aan Opdrachtgever doorberekend.
4. Opdrachtgever is verplicht de kosten van derden, die na goedkeuring van Opdrachtgever door RTMTS ingezet worden, volledig te vergoeden tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
5. Partijen kunnen overeenkomen dat Opdrachtgever een voorschot dient te betalen. Indien een voorschot is overeengekomen, dient Opdrachtgever het voorschot te betalen alvorens een aanvang wordt gemaakt met de uitvoering van de dienstverlening.
6. Partijen kunnen deelbetalingen overeenkomen. Deze deelbetalingen dienen vooraf te worden overeengekomen inclusief de hoogte van de deelbetaling en het moment van betaling.
7. Opdrachtgever kan geen rechten of verwachtingen ontleenen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

8. RTMTS is gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven jaarlijks te verhogen conform de geldende inflatie tarieven. Overige prijswijzigingen gedurende de Overeenkomst zijn slechts mogelijk indien en voor zover deze uitdrukkelijk zijn vastgelegd in de Overeenkomst.

8. Indien zich tussen de datum van het sluiten van de Overeenkomst (of offerte) en de uitvoering hiervan voor RTMTS (kost)prijsverhogende omstandigheden voordoen als gevolg van wet- en regelgeving, prijswijzigingen bij de door RTMTS ingeschakelde derden of toeleveranciers of wijzigingen in de prijzen van de benodigde halffabricaten, materialen, onderdelen of valutaschommelingen, in- en uitvoerrechten (in zowel binnen als buitenland), verzend en/of bezorgkosten, lonen, werkgeverslasten en/of (sociale) premies e.d., is RTMTS gerechtigd de overeengekomen prijs c.q. vergoeding dienovereenkomstig te verhogen en aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

9. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever, is RTMTS gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven (slechts) conform de voorwaarden van de Overeenkomst schriftelijk aan te passen, met inachtneming van een termijn van tenminste 3 maanden vanaf de totstandkoming van de Overeenkomst waarin de prijzen niet stijgen. Bij prijsverhogingen binnen 3 maanden na totstandkoming van de Overeenkomst is Opdrachtgever bevoegd de Overeenkomst te ontbinden met een schriftelijke verklaring. Indien Opdrachtgever niet binnen 30 dagen na mededeling van de prijswijziging aan RTMTS heeft laten weten gebruik te willen maken van zijn ontbindingsbevoegdheid, mag RTMTS er gerechtvaardigd op vertrouwen dat Opdrachtgever met de prijswijziging heeft ingestemd.

10. Opdrachtgever dient deze kosten ineens, zonder verrekening of opschorting, binnen de opgegeven betaaltermijn van uiterlijk 14 dagen zoals vermeld op de factuur te voldoen op het aan haar kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van RTMTS, tenzij een andere betaaltermijn is overeengekomen.

11. Indien er tussen partijen een geschil ontstaat over het aantal bestede en/of de in rekening gebrachte uren, is de urenregistratie van RTMTS bindend, tenzij Opdrachtgever anders kan aantonen met daartoe overtuigend tegenbewijs.

12. Indien en voor zover gedurende de uitvoering van de Overeenkomst extra kosten gemaakt worden en/of sprake is van verhoogd risico (naar het oordeel van RTMTS), dient Opdrachtgever hiervoor een meerprijs te vergoeden.

13. In geval van liquidatie, insolventie, faillissement, onvrijwillige liquidatie of verzoek tot betaling jegens Opdrachtgever wordt de betaling en alle andere verplichtingen van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 15 - Incassobeleid

1. Wanneer Opdrachtgever niet aan haar betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn heeft voldaan aan haar verplichting, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim.

2. Vanaf de datum dat Opdrachtgever in verzuim is, zal RTMTS zonder nadere ingebrekestelling recht hebben op de wettelijke handelsrente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtelijke kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten van 1 juli 2012.

3. Indien RTMTS meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijs noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de integrale gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 16 - Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. RTMTS gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Opdrachtgever en zal deze slechts conform de geldende normen gebruiken. Indien daartoe gevraagd zal RTMTS de betrokkene hierover informeren.

2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een dienst van RTMTS verwerkt worden. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Opdrachtgever RTMTS tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.

3. Indien RTMTS op grond van de Overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overeengekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.

Artikel 17 - Opschorting en ontbinding

1. RTMTS heeft het recht om de ontvangen of door haar gerealiseerde gegevens, databestanden en meer onder zich te houden indien Opdrachtgever nog niet (volledig) aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan. Dit recht blijft onverminderd van kracht indien een voor RTMTS gegronde reden zich voordoet hetgeen opschorting in dat geval rechtvaardigt.

2. RTMTS is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten zodra Opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van enige uit de Overeenkomst voortvloeiende verbintenis, te late betaling van haar facturen daaronder begrepen. De opschorting zal terstond aan Opdrachtgever schriftelijk worden bevestigd.

3. RTMTS is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, uit welke hoofde dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.

4. De opschorting (en/of ontbinding) heeft geen invloed op de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever voor reeds uitgevoerde werkzaamheden. Bovendien is Opdrachtgever verplicht om RTMTS te vergoeden voor elk financieel verlies dat RTMTS lijdt als gevolg van het in gebreke blijven van Opdrachtgever.

Artikel 18 - Overmacht

1. RTMTS is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtsituatie haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen.
2. Onder overmacht aan de zijde van RTMTS wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van RTMTS, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever of diens derden aan RTMTS zijn voorgeschreven of aanbevolen, (iii) gebrekkigheid van programmatuur of eventuele bij de uitvoering van de dienst betrokken derden, (iv) overheidsmaatregelen, (v) storing van elektriciteit, internet, datanetwerk- en/of telecommunicatiefaciliteiten, (vi) ziekte van werknemers van RTMTS of door haar ingeschakelde adviseurs en (vii) overige situaties die naar het oordeel van RTMTS buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.
3. In geval van overmacht hebben beide Partijen het recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Alle kosten gemaakt vóór de ontbinding van de Overeenkomst zullen in dat geval door Opdrachtgever worden betaald. RTMTS is niet verplicht om Opdrachtgever te vergoeden voor eventuele verliezen die zijn veroorzaakt door een dergelijke herroeping.

Artikel 19 - Beperking van aansprakelijkheid

1. Indien enig resultaat dat is vastgelegd in de Overeenkomst niet wordt bereikt, wordt een tekortkoming van RTMTS alleen geacht te bestaan indien RTMTS dit resultaat bij het aanvaarden van de Overeenkomst uitdrukkelijk heeft beloofd.
2. Indien sprake is van toerekenbare tekortkoming van RTMTS, is RTMTS uitsluitend gehouden tot betaling van enige schadevergoeding indien Opdrachtgever RTMTS binnen 14 dagen na ontdekking van de tekortkoming in gebreke heeft gesteld en RTMTS deze tekortkoming vervolgens niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld. De ingebrekestelling dient schriftelijk te zijn ingediend en bevat een dusdanige nauwkeurige omschrijving/onderbouwing van de tekortkoming, zodat RTMTS in staat is om adequaat te reageren.
3. Indien het verrichten van Diensten door RTMTS leidt tot aansprakelijkheid van RTMTS, is die aansprakelijkheid beperkt tot het totale bedrag dat in het kader van de Overeenkomst wordt gefactureerd, doch slechts ten aanzien van de door Opdrachtgever geleden directe schade tenzij de schade het gevolg is van opzet of aan opzet grenzende roekeloosheid zijdens RTMTS. Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel. RTMTS. De aansprakelijkheid is in ieder geval beperkt tot het schadebedrag welk door de verzekeringsmaatschappij maximaal wordt uitgekeerd per aanspraak per jaar.
4. RTMTS sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor gevolgschade. RTMTS is niet aansprakelijk voor indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, vermogensverliezen, vertragingsschade, renteschade en immateriële schade.
5. Opdrachtgever vrijwaart RTMTS voor alle aanspraken van derden als gevolg van een gebrek ten gevolge van een dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en mede bestond uit door RTMTS geleverde Diensten, tenzij Opdrachtgever kan aantonen dat de schade uitsluitend is veroorzaakt door de dienst van RTMTS.
6. Enige door RTMTS opgeleverde adviezen, op basis van door Opdrachtgever onvolledige en/of onjuist verstrekte informatie is nimmer grond voor aansprakelijkheid van RTMTS.

7. De inhoud van het opgeleverde advies van RTMTS is niet bindend en slechts adviserend van aard. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de voorstellen en hierin genoemde adviezen van RTMTS opvolgt. Alle gevolgen voortvloeiend uit de opvolging van het advies komen voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is te allen tijde vrij om haar eigen keuzes te maken die afwijken van het (op)geleverde advies van RTMTS. RTMTS is niet gehouden aan enige vorm van restitutie indien dit het geval is.
8. Indien door of namens Opdrachtgever een derde wordt ingeschakeld, is RTMTS nimmer aansprakelijk voor het handelen en adviezen van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde alsmede het verwerken van resultaten (van opgestelde advies) van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde in RTMTS haar eigen advies.
9. RTMTS staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens RTMTS verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.
10. Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van RTMTS vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij RTMTS binnen een jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop zij haar aanspraken baseert. Een jaar na het beëindigen van de Overeenkomst tussen partijen vervalt de aansprakelijkheid van RTMTS.

Artikel 20 - Geheimhouding

1. RTMTS en Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die is verkregen in het kader van een opdracht. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de opdracht en moet tevens worden aangenomen indien men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat. De geheimhouding is niet van toepassing indien de betreffende informatie reeds openbaar/algemeen bekend is, de informatie niet vertrouwelijk is en/of de informatie niet gedurende de Overeenkomst bij Opdrachtgever aan RTMTS bekend gemaakt is en/of op andere wijze door RTMTS is verkregen.
2. In het bijzonder ziet de geheimhouding op door RTMTS opgestelde adviezen, rapportages, ontwerpen, tekeningen, werkwijze en/of verslaglegging aangaande de opdracht van Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden de inhoud hiervan te delen met medewerkers die niet bevoegd zijn hiervan kennis te nemen en met (onbevoegde) derden. Voorts betracht RTMTS steeds de vereiste zorgvuldigheid in de omgang met alle bedrijfsgevoelige informatie door Opdrachtgever verstrekt.
3. Indien RTMTS op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter of aangegeven derde (mede) te verstrekken en RTMTS zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is RTMTS niet gehouden tot enige schadevergoeding en geeft Opdrachtgever geen grond voor ontbinding van de Overeenkomst.
4. Voor de overdracht of verspreiding van informatie aan derden en/of publicatie van verklaringen, adviezen of producties die door RTMTS aan derden worden verstrekt, is de schriftelijke toestemming van RTMTS vereist, tenzij een dergelijke toestemming vooraf uitdrukkelijk is overeengekomen. Opdrachtgever zal RTMTS vrijwaren voor alle aanspraken van dergelijke derden als gevolg van het vertrouwen op dergelijke informatie die zonder de schriftelijke toestemming van RTMTS is verspreid.
5. De geheimhoudingsverplichting leggen RTMTS en Opdrachtgever ook de door hen in te schakelen derden op.

Artikel 21 - Intellectuele Eigendomsrechten

1. Alle IE-rechten en auteursrechten van RTMTS waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot alle ontwerpen, modellen, rapportages en adviezen berusten uitsluitend bij RTMTS en worden niet overgedragen aan Opdrachtgever tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

2. Indien overeengekomen is dat één of meerdere van voorgenoemde zaken c.q. werken van RTMTS worden overgedragen aan Opdrachtgever, is RTMTS gerechtigd hiervoor een aparte Overeenkomst te sluiten en een daartoe passende geldelijke vergoeding te eisen van Opdrachtgever. Een dergelijke vergoeding dient door Opdrachtgever te worden voldaan alvorens zij de betreffende zaken c.q. werken met de daarop rustende IE-rechten verkrijgt.
3. Het is Opdrachtgever verboden om alle stukken en programmatuur waarop de IE-rechten en auteursrechten van RTMTS rusten te openbaren en/of te vermenigvuldigen, te wijzigen of ter beschikking te stellen aan derden (waaronder gebruik met commerciële doeleinden) zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van RTMTS. Indien Opdrachtgever wijzigingen wenst aan te brengen in door RTMTS opgeleverde zaken, dient RTMTS expliciet akkoord te geven op de voorgenomen wijzigingen.
4. Het is Opdrachtgever verboden om de zaken en bescheiden waarop de intellectuele eigendomsrechten van RTMTS rusten anders te gebruiken dan overeengekomen in de Overeenkomst.
5. Partijen zullen elkaar informeren en gezamenlijk maatregelen nemen indien er zich een inbreuk op de IE-rechten voordoet.

Artikel 22 - Vrijwaring en juistheid van informatie

1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden, in welke vorm dan ook die zij aan RTMTS verstrekt in het kader van een Overeenkomst, alsmede voor de gegevens die zij van derden heeft verkregen en welke aan RTMTS zijn verstrekt ten behoeve van de uitvoering van de Dienst.
2. Opdrachtgever vrijwaart RTMTS van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen met betrekking tot het tijdig verstrekken van alle juiste, betrouwbare en volledige gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden.
3. Opdrachtgever vrijwaart RTMTS voor alle aanspraken van Opdrachtgever en door hem ingeschakelde of onder hem werkzame derden, alsmede van klanten van Opdrachtgever, gebaseerd op het niet (tijdig) verkrijgen van eventuele subsidies en/of toestemmingen benodigd in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
4. Opdrachtgever vrijwaart RTMTS voor alle aanspraken van derden welke voortvloeien uit de werkzaamheden verricht ten behoeve van Opdrachtgever, waaronder tevens verstaan maar niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie die bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruikt kunnen worden en/of het handelen of nalaten van Opdrachtgever jegens derde(n).
5. Indien Opdrachtgever elektronische bestanden, software of informatiedragers aan RTMTS verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en defecten.
6. Opdrachtgever vrijwaart RTMTS voor alle aanspraken van Opdrachtgever voortvloeiend uit het feitelijk uitvoeren van werkzaamheden door derden ten behoeve van Opdrachtgever in geval van projectmanagement.

Artikel 23 - Klachten

1. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de service van RTMTS of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, is Opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk gemeld worden via ronald@rtmts.nl met als onderwerp "Klacht".
2. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil RTMTS de klacht in behandeling kunnen nemen.

3. RTMTS zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.

4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Artikel 24 - Toepasselijk recht

1. Op de rechtsverhouding tussen RTMTS en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

2. RTMTS heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen.

3. Ingeval van vertalingen van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse versie leidend.

4. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen RTMTS en Opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Gelderland, locatie Apeldoorn tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.

Twello, 12 september 2022