

## Scala Solutions – Algemene en Leveringsvoorwaarden

### ALGEMEEN

Tenzij schriftelijk expliciet afwijkend overeengekomen tussen "Scala Solutions" ("Scala Solutions") en "De Klant" zijn deze Algemene Voorwaarden ("Voorwaarden") van toepassing op alle folders, prijslijsten, advertenties, aanbiedingen, offertes, website-pagina's, facturen, credit-nota's, onderhoudscontracten, opdrachtbonnen en alle mogelijke overige documentatie, zij het op papier of in digitaal formaat, alsmede op alle overeenkomsten die tussen "Scala Solutions" en "De Klant" of haar crediteurs tot stand komen en op alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en uitvoering van opdrachten en overige handelingen. Het hanteren of toepassen door "De Klant" van eigen, algemene of bijzondere voorwaarden wordt door "Scala Solutions" hierbij nadrukkelijk uitgesloten.

### DEFINITIES

**Scala Solutions** : het bedrijf handelend onder deze naam zoals geregistreerd bij de Kamer van Koophandel Utrecht onder nummer 30192613. Inzake de leesbaarheid zal in dit document aan dit bedrijf worden gerefereerd door middel van "Scala Solutions".

**De Klant** : iedere natuurlijke of rechtspersoon, zowel particulieren als bedrijven, stichtingen en instellingen óf haar vertegenwoordigers, die een "Product" of "Dienst" van *Scala Solutions* aanvaardt, inclusief offertes, facturen en creditnota's zoals uitgegeven door *Scala Solutions*, of wiens / wier opdracht voor "Producten" of "Diensten" door *Scala Solutions* werd aanvaard.

**Debiteur** : iedere natuurlijke of rechtspersoon, zowel particulieren als bedrijven, stichtingen en instellingen óf haar vertegenwoordigers, die een "Product" of "Dienst" aan *Scala Solutions* in opdracht geeft en hiervoor een geldelijke vergoeding verschuldigd is zoals gespecificeerd volgens de hem of haar door *Scala Solutions* toegezonden factuur.

**Crediteur** : iedere natuurlijke of rechtspersoon, zowel particulieren als bedrijven, stichtingen en instellingen óf haar vertegenwoordigers, van wie *Scala Solutions* goederen, diensten of producten betreft en die hiervoor een vergoeding dient te ontvangen zoals gespecificeerd middels zijn of haar eigen aan *Scala Solutions* toegezonden facturen of middels de credit-nota's zoals aan hem of haar toegezonden door *Scala Solutions*.

**Producten** : zowel producten die *Scala Solutions* zelf fabriceert, ontwikkelt en / of assembleert, zowel hardware-matig als software-matig, als deze die door derden aan *Scala Solutions* worden geleverd met het oog op doorlevering aan de klant.

**Diensten** : zowel service en handelingen welke *Scala Solutions* zelf in opdracht van de klant levert en verricht, als deze die in opdracht van en / of overleg met de klant door *Scala Solutions* van derde partijen worden betrokken ten behoeve van het vervullen van de opdracht van de klant.

### HET VERSTREKKEN EN ACCEPTEREN VAN OPDRACHTEN

**Het plaatsen van een opdracht** : het is voor de klant mogelijk om op de volgende wijzen opdrachten te verstrekken: rechtstreeks mondeling, per telefoon, per e-mail of schriftelijk. Bij het verstrekken van een opdracht gaat de klant zonder voorbehoud akkoord met deze Algemene Voorwaarden. Alle opdrachten verstrekt op bovengenoemde wijzen resulteren per omgaande in een rechtsgeldige overeenkomst tussen *Scala Solutions* en de klant voor welke de klant een geldelijke vergoeding verschuldigd zal zijn zoals gespecificeerd middels haar factuur aan de klant.

**Acceptatie van een opdracht** : het staat *Scala Solutions* te allen tijde vrij om zonder verdere opgave van redenen een opdracht te weigeren of om een reeds geaccepteerde opdracht niet verder te vervullen. Van een dergelijke beslissing zal *Scala Solutions* de klant zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen, hetzij telefonisch, schriftelijk of per e-mail. In deze gevallen verplichten zowel *Scala Solutions* als de klant zich om de financiële balans van een niet-afgemaakte opdracht te voldoen overeenkomstig de in dit document vastgestelde betalingstermijn(en) en -verplichtingen.

**Identificatie** : *Scala Solutions* behoudt zich het recht voor om te allen tijde een vorm van identificatie te eisen van de klant alvorens een opdracht te accepteren of deze (gedeeltelijk) uit te voeren, dit teneinde te bepalen of de klant rechtmatig namens zich- of haarzelf of namens het bedrijf, de instelling of stichting welke hij of zij vertegenwoordigt een opdracht mag verstrekken. Geaccepteerde vormen van identificatie zijn rijbewijzen en paspoorten. Bij weigering door de klant in deze behoudt *Scala Solutions* zich het recht voor om per onmiddellijk een opdracht te weigeren of een reeds gedeeltelijk uitgevoerde en / of geaccepteerde opdracht te annuleren, waarbij alle reeds gemaakte kosten alsnog op de klant (eventueel van rechtswege) verhaald zullen worden.

**Opdrachtbon** : gedurende het aannemen van een opdracht zal op de opdrachtbon een inventarisatie worden gemaakt van de bestaande problemen bij, of wensen van de klant en de te ondernemen acties welke in overleg tussen de klant en *Scala Solutions* zullen worden bepaald. De klant dient deze opdrachtbon hierna voor akkoord te tekenen. Aan een eventueel op deze bon aangegeven prijsindicatie kunnen door de klant geen rechten worden ontleend.

### PRODUCTEN EN DIENSTEN

*Scala Solutions* behoudt zich het recht voor om te allen tijde wijzigingen en aanvullingen aan te brengen inzake de specificaties en prijzen van al haar producten en diensten, ingevolge de technische evolutie van producten en diensten of om economische of juridische redenen. *Scala Solutions* waarborgt bij een eventuele gewijzigde specificatie een equivalente functionaliteit en prestatie van een product of dienst.

De dienstverlening van *Scala Solutions* betreft de implementatie van CRM oplossingen in de ruimste zin van het woord. Tevens levert *Scala Solutions* diensten als de reparatie en herstel van computers, laptops, notebooks, computersystemen en netwerken in het algemeen en randapparatuur in de ruimste zin des woords. Dit betreft onder andere, maar is niet gelimiteerd tot, het opzetten van nieuwe computersystemen zowel op hardware en software gebied; het repareren van bestaande computersystemen; het herstellen van Windows en DOS installaties; het terughalen van verloren bestanden en gegevens (datarecovery); virusbestrijding; het opzetten en beheren van thuis- en / of bedrijfsnetwerken; het installeren van nieuwe internet-verbindingen en het delen van bestaande of nieuwe internetverbindingen (dial-up, kabel en ADSL); compleet systeem- en netwerkbeheer; het repareren en / of vervangen en installeren van nieuwe hardware componenten; advies inzake nieuw aan te schaffen en op te zetten computersystemen, laptops etc. en netwerken; het leveren van nieuwe onderdelen en complete computersystemen en laptops, geheel volgens de behoeften en wensen van de klant; het adviseren inzake en leveren en installeren van software geheel volgens de behoeften en wensen van de klant; het adviseren inzake en inventariseren en organiseren van software-licenties; etcetera.

## Scala Solutions – Algemene en Leveringsvoorwaarden

Als dienstverlenend bedrijf levert *Scala Solutions* standaard geen losse onderdelen of computersystemen, laptops etc. zonder bijbehorende opdracht tot dienstverlening zoals onder andere, maar niet gelimiteerd tot, hierboven beschreven. Uitzonderingen in deze betreffen goederen welke door *Scala Solutions* als “Aanbiedingen en Specials” worden gekenmerkt middels haar website en eventuele overige documentatie.

### PRIJZEN EN FACTURATIE

**Factuur** : het gespecificeerde overzicht van producten en diensten welke *Scala Solutions* in opdracht van de klant heeft geleverd, zij het als op zichzelf staande opdracht of onder de bepalingen van een onderhoudscontract.

**Offerte** : het gespecificeerde overzicht van producten en diensten welke *Scala Solutions* in opdracht van de klant heeft opgesteld voorafgaand aan een opdrachtverstrekking, zij het als op zichzelf staande opdracht of onder de bepalingen van een onderhoudscontract. Ingevolge de technische evolutie van producten en diensten of economische of juridische omstandigheden zullen offertes slechts geldig zijn binnen 1 maand vanaf dagtekening en kunnen hier verder geen rechten aan worden ontleend.

**Prijzen** : alle prijzen zijn in euro (€) en exclusief B.T.W., tenzij specifiek anders vermeld of schriftelijk overeengekomen tussen *Scala Solutions* en de klant.

**Additionele kosten** : alle genoemde prijzen zijn exclusief kosten van (verzekerde) verzending, voorrijkosten en toeslagen voor bijzondere werkomstandigheden en opdrachten. Deze additionele kosten zijn tevens exclusief B.T.W. en zullen separaat worden vermeld op de factuur. Voor verzendingen onder de 250 euro rekenen we 10 euro verzendkosten.

**Telefonische assistentie, Hulp-Op-Afstand, digitale assistentie** : in gevallen van telefonische assistentie, Hulp-Op-Afstand middels het “inloggen” door *Scala Solutions* op de computer van de klant en het zodanig verhelpen van een probleem en in gevallen van digitale assistentie (waaronder, maar niet gelimiteerd tot, het opzoeken en leveren van bepaalde informatie van het internet of andere bronnen, data-transfer, het opzoeken en toezenden aan de klant van stuurprogramma’s etc.) zal het tarief 5 euro in per blok van 5 minuten bedragen.

**Voorrijkosten** : de klant zal voorrijkosten verschuldigd zijn voor het uitvoeren van opdrachten. In de stad Utrecht is de klant geen voorrijkosten verschuldigd. Daarbuiten wordt het uurtarief van 49 euro doorbelast. Deze kosten zijn exclusief B.T.W. en zullen apart worden vermeld op de factuur. Voorrijkosten komen te vervallen indien :

- de klant de te repareren en / of te installeren apparatuur, software en / of onderdelen ten kantore van *Scala Solutions* (alleen op afspraak) komt of laat afleveren en weer komt of laat ophalen;
- er sprake is van telefonische dienstverlening, Hulp-Op-Afstand en / of Digitale Assistentie.

**Betaling van facturen aan *Scala Solutions*** : in geval van opdrachtverstrekking verplicht de klant zich te voldoen aan de volgende condities inzake het voldoen van door *Scala Solutions* aan hem of haar verzonden facturen :

De klant zal niet reclameren inzake door hem of haar opgedragen diensten of in zijn of haar opdracht ingekochte producten of afgenomen diensten van derden zoals vermeld op de factuur en vastgelegd op de door hem of haar ondertekende opdrachtbon of onderhoudscontract, noch inzake eventuele noodzakelijke en / of door de klant gewenste additionele kosten, voorzien of onvoorzien.

Als bedrijf, instelling, stichting of particulier zal de klant binnen 14 dagen vanaf dagtekening van de factuur het openstaande bedrag voldoen op de bankrekening van *Scala Solutions*.

Alle door *Scala Solutions* verzonden facturen zijn fataal.

**Betaling van facturen door *Scala Solutions*** : *Scala Solutions* verplicht zich geldige facturen van derden te voldoen binnen de gestelde betalingstermijn van de crediteur. *Scala Solutions* behoudt zich echter te allen tijde het recht van reclamatie voor. In geval van creditnota’s van *Scala Solutions* en onkostenvergoedingen aan derden zal de betalingstermijn maximaal 30 dagen vanaf dagtekening van de creditnota of bevestiging van overmaking van een factuur bedragen.

**Aanmaningen** : bij het verstrekken van een opdracht verplicht de klant zich tot het voldoen van de factuur of facturen van *Scala Solutions* en / of derden binnen de door *Scala Solutions* gestelde betalingstermijn en tegen het gefactureerde tarief. Facturen welke niet door de klant worden voldaan, ongeacht de reden, zullen door *Scala Solutions* ter incasso uit handen worden gegeven waarbij tevens alle bijkomende kosten, inclusief, maar niet beperkt tot, aanmaningskosten, wettelijke rente, eventuele boetes, incassokosten en eventuele rechtsvervolgving, tevens ten laste van de klant zullen zijn. Een eerste aanmaning zal worden verstuurd, één week na het verstrijken van de eerste betalingstermijn. Een tweede aanmaning zal worden verstuurd, één week na het verstrijken van de dagtekening van de eerste aanmaning. Overhandiging van de openstaande factuur of facturen aan een incassobureau zal plaatsvinden één week na het verstrijken van de betalingstermijn zoals vermeld in de tweede aanmaning.

**Wettelijke rente en bijkomende kosten** : de klant is, zonder nadere ingebrekestelling, over alle bedragen die niet uiterlijk op de laatste dag van de betalingstermijn zijn voldaan, vanaf die dag verpagingsinteressen verschuldigd gelijk aan de wettelijke rente, vermeerderd met een opslag van 5 %, onverminderd het recht van *Scala Solutions* om alle kosten, met inbegrip van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, tot invordering van de verschuldigde bedragen op de klant te verhalen.

**Recht van reclamatie** : de klant behoudt het recht van reclamatie inzake de juistheid van facturen van *Scala Solutions*, met uitzondering van in facturen vermelde juiste bedragen inzake producten en diensten welke in opdracht van de klant door *Scala Solutions* van derden zijn betrokken, inclusief, maar niet gelimiteerd tot, hardware, software en reparaties. Reclamaties dienen schriftelijk te worden ingediend binnen de op de factuur of facturen gestelde betalingstermijn van *Scala Solutions*. Reclamaties zullen worden beoordeeld door de administrateur en / of de juridisch adviseur van *Scala Solutions* op basis van juistheid, redelijkheid en billijkheid. Gedurende deze tijd zal de betalingstermijn worden opgeschort tot op het moment dat de klant hieromtrent een schriftelijke verklaring ontvangt, hetzij op papier of via e-mail, van of namens *Scala Solutions*, vanaf welke dagtekening de betalingstermijn opnieuw ingaat onder de reeds gestelde voorwaarden. Aangaande behandelde reclamaties zal verder niet worden gecorrespondeerd.

**Prijsgarantie** : alle prijzen zijn in beginsel vaste prijzen, gebaseerd op de ten tijde van het verstrekken van een opdracht aan of aangaan van een onderhoudscontract met *Scala Solutions* geldende omstandigheden. Onvoorzien kan het voorkomen dat bepaalde kostprijsbepalende factoren,

## Scala Solutions – Algemene en Leveringsvoorwaarden

waaronder, maar niet gelimiteerd tot, valutakoersen, invoerrechten, verzekerings- en vrachttarieven of aankooprijzen, zich nadien wijzigen zodat *Scala Solutions* haar prijzen noodgedwongen dienovereenkomstig moet aanpassen.

*Scala Solutions* zal een dergelijke prijsaanpassing echter niet doorvoeren in geval :

zij de betreffende wijziging had kunnen voorzien bij het vaststellen van de oorspronkelijke prijs

de klant het betreffende product of dienst reeds in opdracht heeft gegeven en uitvoering, installatie of aflevering op basis van zijn of haar opdracht binnen één maand na de betreffende prijswijziging plaatsvindt

### GARANTIES EN VOORWAARDEN

**Garantie Algemeen :** *Scala Solutions* garandeert haar eigen werkzaamheden voor een periode van 3 maanden vanaf de datum van uitvoering van een opdracht en / of levering van een product. Voor nieuwe, in opdracht van de klant bestelde en geleverde onderdelen en / of in opdracht van de klant verworven diensten en producten van derden gelden de garantievoorwaarden en -termijnen van de derde partij. Voor overige onderdelen en apparatuur zoals rechtstreeks aan de klant geleverd door *Scala Solutions* geldt een garantie van drie maanden vanaf de datum van uitvoering van een opdracht en / of levering van een product.

**Uitgesloten van garantie :** uitgesloten van elke vorm van garantie of aansprakelijkheid aan de zijde van *Scala Solutions* zijn probleemsituaties veroorzaakt door klanten en / of gebruikers zelf, door calamiteiten of door overmacht, alsmede alle overige oorzaken waar zowel de klant als *Scala Solutions* niet verantwoordelijk voor zijn, waaronder, maar niet gelimiteerd tot, virusaanvallen, activiteiten door hackers, opzet, falende hardware, weersomstandigheden en -verschijnselen etc.

**Vervallen Garantie :** iedere vorm van garantie op producten en diensten vervalt bij niet door *Scala Solutions* of haar leverancier(s) en / of door de originele fabrikant(en) toegelaten behandeling of reparaties door derden of de klant, indien producten voor andere dan normale (bedrijfs)doeleinden worden aangewend, dan wel op onzorgvuldige of onkundige wijze zijn of worden gebruikt of onderhouden of indien door ongeval of enige opzettelijke daad schade aan producten werd of wordt veroorzaakt, alsmede in gevallen waarin de garantieperiode en -voorwaarden van eigen *Scala Solutions*- en van producten van derden reeds zijn verlopen.

**Werkadres :** *Scala Solutions* zal producten en diensten leveren en uitvoeren op het aan haar opgegeven, c.q. het overeengekomen adres, met uitzondering van die gevallen waarin overeenkomstig gemaakte afspraken met de klant diensten zullen worden verricht ten kantore van *Scala Solutions*, Hulp-Op-Afstand of telefonische of digitale assistentie.

**Uitvoering en levering :** *Scala Solutions* streeft ernaar om producten en diensten zoals overeengekomen bij opdrachtverstrekking door de klant en / of onder de bepalingen van de respectievelijke onderhoudscontracten uiterlijk op de overeengekomen data en tijden te leveren en / of uit te voeren. Mocht dit echter, ondanks handelend naar het beste van haar vermogen, om redenen van, maar niet gelimiteerd tot, calamiteiten, overmacht en / of overige onvoorziene omstandigheden niet lukken, dan zal *Scala Solutions* in overleg met de klant zo spoedig mogelijk een nieuwe leverings- en / of uitvoerdatum en -tijd vaststellen. In die specifieke gevallen waarin *Scala Solutions* niet in staat zal zijn om, behoudens overmacht, binnen acht weken na de oorspronkelijke datum / data en tijd gevolg te geven aan uitvoering of levering, is de klant gerechtigd om een opdracht zonder rechterlijke tussenkomst middels schriftelijke kennisgeving te annuleren.

**Responstijd :** behoudens gevallen van overmacht en calamiteiten bedraagt de responstijd van *Scala Solutions* vanaf het moment van telefonische melding maximaal vier uur. Uitzonderingen hierop zijn eventuele overeengekomen andere afspraken zoals vastgelegd in onderhoudscontracten. Data en tijden van te leveren producten en uit te voeren diensten zijn in nader overleg met de klant overeen te komen.

**Installatie Producten :** *Scala Solutions* zal overeenkomstig de opdracht of onder de bepalingen van een onderhoudscontract zorg dragen voor de installatie van door de klant bij haar bestelde producten, zowel hardware als software. Deze installatie is voltooid zodra de producten voldoen aan de standaardinstallatie en testprocedure van *Scala Solutions* en / of de voorgescreven testprocedure(s) van de leverancier(s) en / of fabrikant(en) van de producten. Na deze eindigt de garantie en aansprakelijkheid van *Scala Solutions* in deze, met uitzondering van de garantie zoals gesteld voor haar eigen dienstverlening en de overige garantie en voorwaarden van de leverancier(s) en / of fabrikant(en) van de respectievelijke producten en het Nederlandse recht.

**Afname Producten en Diensten:** indien de klant overeenkomstig de door hem of haar verstrekte opdrachten producten of diensten niet of niet op het overeengekomen tijdstip afneemt, zal hij of zij zonder ingebrekestelling in verzuim zijn en is de klant gehouden alle daaruit voortvloeiende schade te vergoeden. *Scala Solutions* is in dergelijke gevallen gerechtigd producten voor rekening en op risico van de klant op te slaan. In overleg zal vervolgens een nieuwe leverings- en / of uitvoerdatum worden vastgesteld. Indien de klant ook op de nieuwe datum producten niet of niet tijdig afneemt, behoudt *Scala Solutions* zich het recht voor een bestaande opdracht zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang éézijdig te annuleren en voor de klant gereserveerde tijd, diensten en producten aan andere klanten aan te bieden. In dergelijke gevallen waarbij de klant in gebreke blijft, is *Scala Solutions* onder geen voorwaarde door de klant aansprakelijk te stellen voor, maar niet gelimiteerd tot, problemen, gedorven inkomsten, tijdverlies, gemiste deadlines etc. aan de zijde van de klant.

**Risico :** producten en diensten zijn geheel voor rekening en risico van de klant vanaf het moment dat zij naar het overeengekomen adres zijn verzonden of op locatie zijn geïnstalleerd en / of uitgevoerd, ook in die gevallen waarin door *Scala Solutions* eventueel elders met betrekking tot producten en diensten installatie- en reparatie-activiteiten worden of werden verricht

**Eigendomsvoorbehoud :** het eigendomsrecht van producten wordt, onafhankelijk van de feitelijke aflever- of installatiedatum, automatisch aan de klant overgedragen nadat de klant al zijn of haar verplichtingen inzake een verstrekte opdracht of bestaand onderhoudscontract, gespecificeerd middels de door *Scala Solutions* aan hem of haar toegezonden factuur of facturen, jegens *Scala Solutions* volledig heeft voldaan, daaronder mede begrepen, maar niet gelimiteerd tot, de koopsom, eventueel ingevolge deze Voorwaarden of een verstrekte opdracht of onder de bepalingen van een bestaand onderhoudscontract verschuldigde toeslagen, rente, belastingen en overige kosten, alsmede eventuele ten behoeve van installatie of functioneren van producten verrichte of te verrichten werkzaamheden en diensten.

Alvorens het eigendomsrecht van producten is overgedragen, is de klant niet gerechtigd producten aan derden te verhuren, in gebruik te geven, te verpanden, of anderszins ten behoeve van derden in (vrucht)gebruik te geven, door te leveren, te gebruiken of uit te lenen.

## Scala Solutions – Algemene en Leveringsvoorwaarden

Tot op het moment van overdracht van eigendomsrecht blijven geleverde en / of geïnstalleerde producten het wettelijk eigendom van *Scala Solutions*. Indien de klant in gebreke blijft, zullen geleverde en / of reeds geïnstalleerde producten per direct zonder rechterlijke tussenkomst door *Scala Solutions* opeisbaar zijn, hetzij in geldelijke vorm, hetzij in goederen.

### AANSPRAKELIJKHEID EN VERPLICHTINGEN

**Aansprakelijkheid klant** : de klant is geheel verantwoordelijk voor de keuze, het gebruik en de toepassing van door *Scala Solutions* geleverde producten en / of diensten en in zijn of haar opdracht specifiek uitgevoerde werkzaamheden, alsmede voor de beveiliging van gegevens en / of bestanden welke daarin of daarmee samenhangend worden opgeslagen of gebruikt.

**Aansprakelijkheid Scala Solutions** : de aansprakelijkheid van *Scala Solutions* beperkt zich te allen tijde en onder alle omstandigheden tot de door haarzelf in opdracht en op verzoek van de klant verrichte diensten en handelingen.

De resultaten van toepassing en gebruik van de door *Scala Solutions* verrichte werkzaamheden en verstrekte adviezen zijn afhankelijk van verlerlei factoren dien buiten *Scala Solutions*'s invloed vallen. Ofschoon de opdracht door *Scala Solutions* naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap wordt uitgevoerd, Kan *Scala Solutions* derhalve geen garanties geven met betrekking tot de resultaten van de door haar verrichte werkzaamheden en verstrekte adviezen.

*Scala Solutions* is tegenover de opdrachtgever slechts aansprakelijk voor schade tengevolge van ernstige tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht voorzover deze vermeden hadden kunnen worden, indien de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap, waarop in de gegeven opdrachtsituatie gerekend mocht worden, in acht waren genomen. In geen geval zal deze aansprakelijkheid van *Scala Solutions* voor nadelige gevolgen van eventuele tekortkomingen verder strekken dan het bedrag van de hem desbetreffende diensten verschuldigde honoraria, bij opdrachten met een langere looptijd verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde honorariumgedeelte.

#### **Verplichtingen Scala Solutions :**

*Scala Solutions* verplicht zich tot reparatie en onderhoud van bestaande, en adviseren inzake of leveren van nieuwe producten naar het beste van haar kunnen en kennis, en tegen een zo gunstig mogelijke prijs, met uitzondering van die gevallen waarin bepaalde producten vanwege speciale aanbiedingen en acties van derden onvoorzien, onbekend en onverwacht tegen gunstiger prijzen en / of gunstigere voorwaarden hadden kunnen worden geleverd

*Scala Solutions* verplicht zich tot het nakomen en vervullen van definitief geaccepteerde opdrachten en onderhoudscontracten, zoals deze laatste in onderling overleg met de klant overeengekomen zijn inzake alle door *Scala Solutions* te leveren en leverbare producten en diensten, volgens de in een overeenkomst vastgestelde (afwijkende) voorwaarden en tarieven, mits dit nakomen en vervullen niet in strijd is met de overige in dit document vermelde en onder het Nederlands recht vastgestelde voorwaarden, uitzonderingen en wederzijdse verplichtingen

*Scala Solutions* verplicht zich bij opdrachtverstrekking tot het nakomen van haar eigen garantievoorwaarden en service-commitment zoals beschreven in dit document en vallende onder de Nederlandse wetgeving

*Scala Solutions* verplicht zich, binnen haar eigen garantie- en overige voorwaarden, tot het terughalen van de maximale hoeveelheid informatie op gecrashte of anderszins kapotte computersystemen, maar is niet verantwoordelijk noch aansprakelijk indien bestanden en gegevens van welke aard dan ook verloren gaan of zijn gegaan als gevolg van een computercrash, virusaanval of overige calamiteiten en / of oorzaken en omstandigheden; informatie welke volgens opgave van de klant verloren blijkt te zijn gegaan of welke verloren gaat gedurende uitvoering van of na een opdrachtverstrekking door de klant is en blijft te allen tijde het risico en de algehele verantwoordelijkheid van de klant zelf

**Verplichtingen klant** : naast alle overige in dit document genoemde verplichtingen van de zijde van de klant, is de klant verplicht om *Scala Solutions* per omgaande schriftelijk op de hoogte te stellen indien :

een derde partij beslag mocht (laten) leggen of anderszins aanspraken doet gelden op (enig onderdeel van) producten welke eigendom zijn van *Scala Solutions* en / of van welke het eigendomsrecht nog niet (geheel) is overgedragen aan de klant  
een faillissementsaanvraag is ingediend of (voorlopige) surcéance van betaling is verzocht, onder curatele of bewindstelling, en / of bij stillegging of liquidatie van de activiteiten van de klant

Bij beslag, faillissement of (voorlopige) surcéance van betaling, zal de klant onmiddellijk alle relevante documenten met betrekking tot producten en diensten van *Scala Solutions* tonen aan de beslagleggende deurwaarder, de curator of de bewindvoerder.

**Digitale Resources & Inloggen bij Scala Solutions** : het inloggen op de computersystemen van *Scala Solutions* is voorbehouden aan klanten welke daartoe expliciet toestemming hebben ontvangen van of namens *Scala Solutions*. Aangeboden diensten welke gebruik maken van digitale resources van, en inloggen bij *Scala Solutions* beperken zich tot opslag en gebruik van bestanden en gegevens van en door de klant indien hiertoe tussen *Scala Solutions* en de klant een overeenkomst is gesloten, en in gevallen waarin *Scala Solutions* de klant middels haar eigen systemen aan klanten en derden de mogelijkheid biedt om niet-persoonlijke en / of bedrijfsgevoelige informatie van hetzij haarzelf noch van haar klanten of derden, zoals bijvoorbeeld, maar niet gelimiteerd tot, stuurprogramma's, updates van softwarepakketten etc. (in kopie) te verkrijgen. Iedere door *Scala Solutions* bevoegde natuurlijke of rechtspersoon zal hiertoe persoonlijke gebruikersnamen en wachtwoorden ontvangen, zoals in overleg met *Scala Solutions* vastgesteld. Het zich toegang verschaffen door derden en overig onbevoegden tot de systemen van *Scala Solutions* en / of het downloaden van informatie welke niet specifiek bestemd of bedoeld is voor de desbetreffende natuurlijke of rechtspersoon, zal worden aangemerkt als digitaal terrorisme en strafrechtelijke procedures ten gevolge hebben.

**Aansprakelijkheid leenproducten** : steeds wanneer producten, welke aan de klant door *Scala Solutions* in (bruik)leen zijn gegeven en welke het eigendom zijn van *Scala Solutions* of aan haar gelieerde derden, worden gebruikt op een andere plaats dan waarop deze zijn geleverd of geïnstalleerd, zal de klant *Scala Solutions* schriftelijk, hetzij op papier of middels e-mail, per omgaande op de hoogte stellen van de nieuwe plaats waar de betreffende producten zich bevinden.

Producten welke in onderling overleg aan de klant door *Scala Solutions* in (bruik)leen zijn gegeven, bijvoorbeeld, maar niet gelimiteerd tot, in afwachting van bestelde onderdelen of reparatie, zijn te allen tijde en onder alle omstandigheden de expliciete verantwoordelijkheid van de klant. In deze gevallen accepteert de klant te allen tijde en onder alle mogelijke omstandigheden volledige aansprakelijkheid inzake, maar niet gelimiteerd tot, beschadiging, verlies, diefstal of totale vernietiging van het product, de producten of onderdelen hiervan en alle mogelijke bijbehorende randapparatuur. In dergelijke gevallen :

## Scala Solutions – Algemene en Leveringsvoorwaarden

zal de klant *Scala Solutions* hierover per omgaande informeren  
zullen alle kosten welke noodzakelijk zijn ter reparatie en / of vervanging, inclusief, maar niet gelimiteerd tot, arbeidsloon, reis-, (verzekerde) verzend-, en eventuele onderzoekskosten wereldwijd aan de klant worden doorbelast  
is de klant onder geen voorwaarde of omstandigheid gemachtigd om zelf of door derden reparaties uit te (laten) voeren en / of onderdelen te (laten) vervangen

Tevens wordt onder geen voorwaarde in geval van vervanging of reparatie van het originele product of producten, noch onderdelen daarvan en / of bijbehorende randapparatuur, het eigendomsrecht van deze overgedragen aan de klant.

De klant is volledig gerechtigd om gedurende de gebruiksperiode van door *Scala Solutions* in (bruik)leen gegeven producten deze aan te wenden voor commerciële doeleinden en / of overige vormen van (vrucht)gebruik.

De klant is onder geen enkele voorwaarde gerechtigd om door *Scala Solutions* in (bruik)leen gegeven producten aan derden ter hand te stellen.

**Gebruikersverplichting** : indien het eigendomsrecht van een product of producten nog niet is overgedragen onder de bepalingen zoals voorgaand beschreven en in gevallen waarin een product of producten door *Scala Solutions* aan een klant in (bruik)leen zijn gegeven, zal de klant het betreffende product en / of de producten zorgvuldig en in overeenstemming met eventuele (nadere) gebruikvoorschriften van *Scala Solutions* en / of de originele leverancier(s) en / of fabrikant(en), behandelen en gebruiken.

**Licentie- en productkenmerken** : op producten aangebrachte merk- en / of herkenningstekens, inclusief, maar niet gelimiteerd tot, licentiestickers, merknamen, prijsstickers, serienummers, modelaanduidingen etc. zullen door de klant niet geheel of gedeeltelijk verwijderd of onzichtbaar gemaakt worden. Waar dit wel het geval is, vervalt mogelijkerwijs elke garantie en aansprakelijkheid welke de klant zou kunnen hebben met betrekking tot het product. *Scala Solutions* accepteert in deze door toedoen van de klant ontstane situaties generlei verantwoordelijkheid en / of aansprakelijkheid inzake het (correct) functioneren en / of de garantie van het product.

**Uitgesloten aansprakelijkheid** : *Scala Solutions* zal onder geen enkele voorwaarde en / of omstandigheid aansprakelijk kunnen worden gesteld, hetzij door de klant noch door derden, noch aansprakelijkheid op enigerlei wijze accepteren in gevallen waarin :  
een probleem of schade is of wordt veroorzaakt door onkundig of onvoorzichtig handelen door de klant of overige gebruikers inzake door *Scala Solutions* geleverde producten en / of diensten  
een probleem of schade is of wordt veroorzaakt met betrekking tot in opdracht van de klant door *Scala Solutions* geleverde of geïnstalleerde producten en / of uitgevoerde diensten en handelingen als gevolg van externe factoren buiten de verantwoordelijkheid en / of verplichting(en) van *Scala Solutions*, waaronder, maar niet gelimiteerd tot, overmacht, opzet, calamiteiten, virusaanvallen, acties van hackers en / of overige derden etc.  
gedurende of na een door de klant aan *Scala Solutions* in opdracht gegeven uitvoering van handelingen en verrichtingen door *Scala Solutions* of haar medewerkers op welke wijze dan ook sprake of suggestie is van bestands- en / of gegevensverlies voor de klant, in welke vorm dan ook, onafhankelijk van de locatie, tijd of omstandigheden waaronder en / of waarin deze zouden plaatsvinden; de klant is te allen tijde en onder alle omstandigheden zelf geheel verantwoordelijk voor de beveiliging van zijn of haar (bedrijfs)gevoelige bestanden en gegevens en voor het maken en veilig opgeslagen hebben van reservekopieën en in alle gevallen en omstandigheden waarin deze (gedeeltelijk) verloren (zouden kunnen) gaan  
sprake is van producten, goederen of diensten welke in opdracht van de klant middels *Scala Solutions* bij derden voor hem of haar zijn aangeschaft en / of verworven : in deze gevallen gelden de leverings-, garantie- en overige voorwaarden van de derde partij, waarbij de aansprakelijkheid tevens overgaat op deze derde partij; *Scala Solutions* verplicht zich in dergelijke gevallen om namens de klant eventuele schade, in welke vorm dan ook behalve die welke specifiek door deze derde partijen en het Nederlands recht zijn uitgesloten, te verhalen op deze derden en met deze derden in het belang van, ten voordele van en in overleg met de klant nadere onderhandelingen te voeren en overeenkomsten te sluiten  
de klant gebruik maakt van producten, zowel hardware als software, en / of diensten geleverd en / of geïnstalleerd door *Scala Solutions*, inclusief, maar niet gelimiteerd tot, bedrijfsnamen, logo's, productnamen en / of -specificaties etc. zowel van *Scala Solutions* zelf als van derden, in welke gevallen door de klant territoriale rechten van derden worden geschonden of wordt gehandeld in strijd met de Nederlandse, internationaal en in overige landen en territoria geldende wetgevingen

**Veiligheid en comfort** : in gevallen waarin door *Scala Solutions* of haar medewerkers in opdracht en op verzoek van de klant diensten worden verricht en handelingen worden gedaan op locatie, is de klant verplicht zorg te dragen voor veilige werkomstandigheden, -situaties en -locaties waarbij zich geen lichamelijk of ander letsel kan voordoen. Tevens verplicht de klant zich om op locatie zorg te dragen voor sanitaire- en bijbehorende voorzieningen. In gevallen waarbij de klant in deze in gebreke blijft, accepteert hij of zij onvoorwaardelijke aansprakelijkheid voor alle mogelijke gevolgen en kosten.

**Privacy** : *Scala Solutions* verplicht zich tot het nakomen van de hoogste vorm van bescherming van de privacy van de (gegevens en bestanden) van de klant, zoals onder andere vastgelegd in de Nederlandse Wet op de Bescherming van de Privacy. Zowel de privégegevens van de klant als de opgeslagen gegevens en bestanden van de klant op harde schijf of -schijven en / of andere media zullen onder geen enkele voorwaarde en / of omstandigheid, mits op gerechtelijk bevel, ter beschikking worden gesteld aan derde partijen, noch worden benut voor (commerciële) doeleinden van *Scala Solutions* zelf, tenzij schriftelijk expliciet afwijkend overeengekomen tussen de klant en *Scala Solutions*.

### INTELLECTUEEL EIGENDOM EN COPYRIGHT

**Externe Producten** : alle rechten van intellectueel eigendom en / of licentie op via *Scala Solutions* geleverde en door *Scala Solutions* aangeboden producten en diensten berusten bij *Scala Solutions*, dan wel bij leveranciers van *Scala Solutions* of de originele fabrikanten die haar hebben gemachtigd de betreffende niet-*Scala Solutions* producten aan de klant ter beschikking te stellen. Hieronder vallen, maar niet gelimiteerd tot, bedrijfsnamen, logo's, productnamen, licenties etc.

**Interne Producten** : alle rechten van intellectueel eigendom van rechtstreeks door *Scala Solutions* geleverde en door *Scala Solutions* ontwikkelde en aangeboden producten en diensten berusten bij *Scala Solutions*. Indien de klant een door *Scala Solutions* ontwikkeld of geïmplementeerd product of dienst wenst af te nemen en te gebruiken, zal hiertoe tussen *Scala Solutions* en de klant een licentie-overeenkomst worden gesloten voor welke de klant een nader overeen te komen geldelijke vergoeding verschuldigd zal zijn.  
Het is de klant onder geen enkele voorwaarde of omstandigheid toegestaan enig (gedeelte van een) door *Scala Solutions* ontwikkeld of geïmplementeerd product dat door *Scala Solutions* aan de klant ter beschikking is gesteld of in licentie is gegeven te kopiëren, reproduceren, aanpassen, de-assembleren,

## Scala Solutions – Algemene en Leveringsvoorwaarden

de-compileren, namaken, wijzigen, analyseren, reconstrueren of aan derden ter beschikking te stellen voor deze zelfde doeleinden zonder *Scala Solutions*'s uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming, behoudens indien dit wettelijk is toegestaan.

**Copyright :** het is de klant en / of derden onder geen enkele voorwaarde en onder geen enkele omstandigheid toegestaan om de huisstijl, het logo, inhoud van documenten gerelateerd aan en ontwikkeld voor en door *Scala Solutions*, inclusief, maar niet gelimiteerd tot, (delen van) folders, website pagina's en overige documentatie behorende bij, ontworpen door of uitgegeven door *Scala Solutions* te kopiëren en / of te gebruiken voor eigen- of andere doeleinden zonder *Scala Solutions*'s uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming. Tevens is het onder geen enkele voorwaarde en omstandigheid toegestaan om namens, of met gebruikmaking van de gegevens en / of documenten van *Scala Solutions* zakelijke en / of andere handelingen te verrichten zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming. Partijen welke zich niet aan deze bepalingen conformeren zullen strafrechtelijk worden vervolgd, waarbij alle kosten van rechtsvervolgning en alle bijkomende kosten tevens op deze zullen worden verhaald.

**Disclaimer :** *Scala Solutions* verklaart dat naar haar beste weten middels door *Scala Solutions* ontwikkelde producten en diensten, alsmede haar eigen bedrijfsnaam, logo en huisstijl, geen inbreuk wordt gemaakt op de territoriaal geldende rechten van intellectueel eigendom van derden. Indien een vordering wegens een inbreuk op dergelijke rechten is aangespannen of indien de mogelijkheid daartoe bestaat, kan *Scala Solutions*, naar haar eigen keuze, het betreffende product of intellectueel eigendom van derden verwijderen, vervangen of wijzigen, dan wel het recht verwerven om het gebruik van dat product of intellectueel eigendom van derden voort te zetten.

*Scala Solutions* aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid wegens inbreuk zoals hierboven bedoeld indien de inbreuk samenhangt met het feit dat een klant of derde partij de door *Scala Solutions* ontwikkelde producten en / of bedrijfsnaam, voslogo en huisstijl heeft gebruikt, aangepast of gewijzigd zonder *Scala Solutions*'s uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming.

**Software Licenties :** alle software die door *Scala Solutions* separaat of behorende bij producten en diensten aan de klant wordt geleverd, is en blijft eigendom van de uitgever en / of ontwikkelaar van de software. De softwarelicentieovereenkomst moet met de uitgever en / of de ontwikkelaar bij of volgend op aankoop van producten en diensten door de klant gesloten worden. *Scala Solutions* accepteert onder geen voorwaarde en / of omstandigheid aansprakelijkheid indien bij controle door bevoegde instanties mocht blijken dat de klant geen geldige softwarelicentie(s) bezit voor de door hem of haar geïnstalleerde softwarepakketten, ook niet in die gevallen waarin *Scala Solutions* in opdracht en op verzoek van de klant deze vanaf bij de klant in bezit zijnde media heeft geïnstalleerd, of wanneer deze reeds bij de klant waren geïnstalleerd en waaraan *Scala Solutions* in opdracht en op verzoek van de klant handelingen heeft verricht en / of diensten aan en / of mee heeft uitgevoerd. Te allen tijde en onder alle omstandigheden is en blijft de klant geheel zelf verantwoordelijk en aansprakelijk inzake softwarelicenties en -beheer en mogelijke boetes en (rechts)vervolgning indien de klant in deze in gebreke blijft en / of op enigerlei wijze aansprakelijk wordt gesteld.

*Scala Solutions* verleent geen enkele garantie op geleverde en / of geïnstalleerde software en kan op geen enkele wijze in deze aansprakelijk gesteld worden indien de software gebruikt wordt uit hoofde van en / of bij uitblijven van een licentieovereenkomst die tussen de uitgever en / of de ontwikkelaar en de klant gesloten werd of af te sluiten is.

### SLOTBEPALINGEN

Op deze Voorwaarden, alsmede op alle opdrachten, overeenkomsten en overige documentatie inclusief de website van *Scala Solutions* en op alle geschillen die daaruit mochten ontstaan, is Nederlands recht van toepassing en zijn derhalve zonder vooraankondiging aan mogelijke wijzigingen onderhevig.

Alle geschillen die mogelijkerwijs ontstaan naar aanleiding van een opdracht en / of overeenkomst of deze Voorwaarden zelf zullen, voorzover niet anders door de wet dwingend voorgeschreven, zijn onderworpen aan het oordeel van in eerste instantie de administrateur en / of juridisch adviseur van *Scala Solutions*, óf aan de bevoegde rechter, tenzij *Scala Solutions* er de voorkeur aan geeft het geschil voor te leggen aan een andere, volgens de gewone rechtsregels bevoegde partij, een en ander met behoud van het recht van partijen op hoger beroep en cassatie.