Algemene voorwaarden TiCO IT

Zakelijke levering van software en licenties en IT dienstverlening

Versie 1.0 • van toepassing vanaf 1 oktober 2026

TiCO IT • KvK 92474608
Kromme Schaft 3, 3991 AR Houten
info@ticoit.nl • www.ticoit.nl

Deze voorwaarden regelen de samenwerking met zakelijke klanten voor advies, software, licenties en overeengekomen implementatie en beheer. TiCO IT is verantwoordelijk voor de overeengekomen werkzaamheden. De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de overige IT-omgeving. De overeenkomst en Scope of Work leggen de werkzaamheden en de verdeling van verantwoordelijkheden vast.

Artikel 1 Definities

1.1 TiCO IT: de onderneming die onder de handelsnaam TiCO IT is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 92474608, gevestigd op Kromme Schaft 3, 3991 AR Houten.

1.2 Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en een overeenkomst sluit met TiCO IT.

1.3 Overeenkomst: de schriftelijk vastgelegde afspraken tussen partijen, met inbegrip van de geaccepteerde offerte, opdrachtbevestiging, Scope of Work en overeengekomen bijlagen.

1.4 Scope of Work of SOW: de beschrijving van het plan, de werkzaamheden, resultaten, planning, afbakening, verantwoordelijkheden, afhankelijkheden en oplevering van de opdracht.

1.5 Leverancier: de producent, licentiegever of aanbieder van software of clouddiensten. Specialistische partner: een door TiCO IT ingeschakelde partij die werkzaamheden binnen de opdracht uitvoert. Schriftelijk omvat ook e-mail en een overeengekomen digitaal systeem.

Artikel 2 Toepasselijkheid en rangorde

2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op offertes en overeenkomsten van TiCO IT met zakelijke opdrachtgevers voor advies, software, licenties en bijbehorende diensten. TiCO IT levert op basis van deze voorwaarden niet aan consumenten.

2.2 TiCO IT verstrekt deze voorwaarden vóór of bij het sluiten van de overeenkomst op een wijze waarop de opdrachtgever deze kan bewaren. Afwijkingen gelden alleen wanneer partijen deze schriftelijk overeenkomen. Inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.3 Bij tegenstrijdigheid gaan uitdrukkelijk overeengekomen afwijkingen en de opdrachtbevestiging vóór de SOW, gevolgd door een overeengekomen SLA en vervolgens deze voorwaarden. Een verwerkersovereenkomst gaat voor ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens.

2.4 Leveranciersvoorwaarden regelen de betreffende productrechten en beperkingen zoals bedoeld in artikel 5. Zij wijzigen niet zonder uitdrukkelijke afspraak de eigen uitvoeringsverplichtingen van TiCO IT.

Artikel 3 Offertes en totstandkoming

3.1 Een offerte vermeldt de aangeboden producten of diensten, prijzen, geldigheidsduur en relevante uitgangspunten. Een kennelijke vergissing of verschrijving bindt TiCO IT niet; TiCO IT meldt en corrigeert deze zo spoedig mogelijk.

3.2 De overeenkomst komt tot stand door schriftelijke aanvaarding van de offerte binnen de geldigheidsduur of door schriftelijke bevestiging van een bestelling door TiCO IT. Een wijziging van de offerte vereist instemming van beide partijen.

3.3 De opdrachtgever verstrekt juiste bedrijfsgegevens en wijst bevoegde contactpersonen aan voor bestellingen, wijzigingen en goedkeuringen. Partijen leggen vast hoe opdrachten van deze personen worden bevestigd.

3.4 TiCO IT kan voorafgaand aan acceptatie een kredietbeoordeling uitvoeren. Vooruitbetaling of zekerheid als voorwaarde voor levering wordt vóór het sluiten van de overeenkomst meegedeeld.

Artikel 4 Scope of Work en uitvoering

4.1 Voor werkzaamheden wordt een SOW overeengekomen. Daarin worden ten minste de werkingssfeer, concrete werkzaamheden, uitgesloten werkzaamheden, verantwoordelijkheden, planning, benodigde medewerking en opleveringscriteria beschreven. Relevante risico’s en de verdeling van beheer worden daarbij vastgelegd.

4.2 TiCO IT voert de overeengekomen werkzaamheden zorgvuldig en met passende vakkennis uit. Advies en ondersteuning zijn inspanningsverplichtingen, tenzij een concreet resultaat uitdrukkelijk is overeengekomen. Een overeengekomen levering of implementatieresultaat wordt daardoor niet vrijblijvend.

4.3 Een beveiligingsonderzoek, nulmeting, migratie, back-upvoorziening, hersteltest, monitoring, dagelijks technisch beheer of onderhoud maakt alleen deel uit van de opdracht wanneer dit in de SOW is opgenomen. Het aanbieden of leveren van een licentie omvat deze werkzaamheden niet automatisch.

4.4 Partijen stemmen wijzigingen in werkingssfeer, planning of uitgangspunten schriftelijk af. TiCO IT meldt de gevolgen voor prijs en planning vooraf en voert meerwerk uit na goedkeuring, behoudens vooraf overeengekomen bevoegdheid voor noodzakelijke spoedmaatregelen.

4.5 Een planning is indicatief tenzij een fatale termijn uitdrukkelijk is overeengekomen. Bij voorzienbare vertraging informeert TiCO IT de opdrachtgever en overlegt zij over een aangepaste planning. Vertraging door ontbrekende medewerking wordt redelijkerwijs verwerkt.

4.6 TiCO IT is verantwoordelijk voor de zorgvuldige uitvoering van de werkzaamheden die uitdrukkelijk in de overeenkomst en Scope of Work zijn opgenomen. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor systemen, beveiliging, licenties, onderhoud en overige maatregelen buiten deze werkzaamheden en organiseert hiervoor zelf passend beheer en advies. Het leveren van licenties of uitvoeren van een afgebakende opdracht betekent niet dat TiCO IT verantwoordelijkheid voor de gehele IT-omgeving overneemt. Dit laat wettelijke verplichtingen en de zorgvuldigheid bij uitvoering van de eigen opdracht onverlet.

Artikel 5 Software licenties en leveranciersvoorwaarden

5.1 TiCO IT verkoopt en factureert software en licenties aan de opdrachtgever. De offerte of order specificeert product, aantal, abonnementsvorm, looptijd, factureringsfrequentie en toepasselijke leveranciersvoorwaarden.

5.2 TiCO IT verstrekt de toepasselijke leveranciersvoorwaarden en relevante abonnementsbeperkingen vóór of bij het sluiten van de overeenkomst als bijlage of via een duidelijk aangeduide, bewaarbare bron. De toepasselijke versie wordt vastgelegd. Dwingend recht blijft van toepassing.

5.3 Gebruiksrechten, technische beschikbaarheid, ondersteuning door de leverancier, verlenging, opzegging en wijzigingsmogelijkheden worden mede bepaald door de toepasselijke leveranciersvoorwaarden. TiCO IT kan geen ruimere rechten verlenen dan zij van de leverancier heeft verkregen.

5.4 De opdrachtgever gebruikt producten binnen de licentierechten en neemt geen ongeoorloofde kopieën af of in gebruik. Eigendom van software en intellectuele rechten gaat niet over door betaling van een licentie.

5.5 TiCO IT staat in voor de juiste verwerking van haar eigen bestelling en overeengekomen levering. Een leverancierstekortkoming of productkeuze sluit aansprakelijkheid van TiCO IT voor eigen fouten niet automatisch uit. TiCO IT ondersteunt binnen de opdracht het doorzetten van meldingen of aanspraken naar de leverancier.

5.6 De koop- of leveringsafspraak met TiCO IT staat naast het gebruiksrecht van de leverancier. Voor zover de leverancier dit vereist, aanvaardt de opdrachtgever zelf de licentie-, cloud- en gegevensverwerkingsvoorwaarden van die leverancier. De order beschrijft de rolverdeling; TiCO IT blijft verantwoordelijk voor haar eigen verkoop-, advies- en uitvoeringsverplichtingen.

5.7 De opdrachtgever bevestigt vóór bestelling de gewenste versie, aantallen en beoogde toepassing. Als TiCO IT hierover adviseert, doet zij dat op basis van de verstrekte informatie en blijft zij verantwoordelijk voor zorgvuldig advies. De opdrachtgever zorgt voor geschikte eindapparatuur, netwerkverbindingen en overige randvoorwaarden die buiten de opdracht vallen; TiCO IT deelt bekende relevante vereisten vooraf mee.

5.8 Na aanvaarding kan een bestelling alleen worden geannuleerd of een geactiveerde licentie worden gewijzigd of gecrediteerd voor zover de vooraf meegedeelde leveranciersvoorwaarden dit toelaten of TiCO IT schriftelijk instemt. TiCO IT specificeert vooraf de werkelijk verschuldigde, niet vermijdbare verplichtingen en eventuele afgesproken kosten. Deze regel laat rechten wegens een foutieve levering of tekortkoming van TiCO IT onverlet.

5.9 De order vermeldt wanneer levering of activatie plaatsvindt en welke gegevens, machtigingen of betalingen daarvoor nodig zijn. TiCO IT verstrekt de overeengekomen toegangs- en licentiegegevens via een passende veilige methode. Een leveranciersvertraging wordt zo spoedig mogelijk gemeld en beperkt niet zonder meer wettelijke rechten van de opdrachtgever.

Artikel 6 Abonnementen verlenging en opzegging

6.1 Abonnementen kunnen een maand- of jaarverplichting hebben. De contractduur en de betalingsfrequentie zijn afzonderlijke afspraken: maandelijkse facturering van een jaarverplichting maakt het abonnement niet maandelijks opzegbaar.

6.2 De offerte of order vermeldt per abonnement de startdatum, minimale looptijd, verlengingswijze, uiterste opzegdatum en voorwaarden voor tussentijdse wijziging. TiCO IT bevestigt de gekozen vorm schriftelijk.

6.3 De opdrachtgever zegt schriftelijk op bij TiCO IT via info@ticoit.nl. TiCO IT bevestigt de ontvangst en de einddatum. De opdrachtgever meldt het uitblijven van een bevestiging tijdig, zodat onduidelijkheid over ontvangst kan worden opgelost.

6.4 Bij een overeengekomen vaste looptijd blijven de overeengekomen vergoedingen verschuldigd tot het einde daarvan, behalve voor zover partijen anders afspreken, de leverancier een wijziging toestaat of de wet een recht op beëindiging geeft. TiCO IT licht de gevolgen van een beëindigingsverzoek vooraf toe.

6.5 Voor zelfstandige doorlopende diensten van TiCO IT zonder overeengekomen minimumduur geldt een opzegtermijn van één kalendermaand. Deze regel geldt niet voor een afzonderlijke vaste licentieverplichting.

6.6 Voor tijdige verwerking van opzegging of afschaling kan een administratieve aanlevertermijn aan TiCO IT gelden. Die termijn wordt per product vóór bestelling in de order vermeld, naast de leveranciersdeadline. Een niet vooraf meegedeelde extra termijn wordt niet achteraf aan de opdrachtgever tegengeworpen.

6.7 Bij verlenging of wijziging van leveranciersvoorwaarden licht TiCO IT de haar bekende relevante gevolgen toe. Verlenging en doorbelasting volgen uitsluitend de vooraf overeengekomen afspraken. Een nieuw leveranciersbeding wijzigt niet automatisch alle afspraken tussen TiCO IT en de opdrachtgever.

Artikel 7 Licentiebeheer en wijzigingen

7.1 Licentiebeheer door TiCO IT betreft de overeengekomen administratie en wijzigingen in de leverancierspportal. Dit omvat het bij- en afschalen op verzoek van een bevoegde contactpersoon, voor zover de leveranciersvoorwaarden dit toelaten.

7.2 Een verzoek om afschaling, annulering of beëindiging wordt niet automatisch direct effectief. TiCO IT bevestigt de uitvoerbaarheid, ingangsdatum en gevolgen voor prijs en gebruik voordat de wijziging wordt uitgevoerd, tenzij een vooraf afgesproken procedure geldt.

7.3 De opdrachtgever verstrekt tijdig de benodigde aantallen, gebruikersgegevens en instructies. TiCO IT is verantwoordelijk voor correcte uitvoering van de aanvaarde instructie en signaleert daarin kennelijke onjuistheden die zij redelijkerwijs behoort te herkennen.

7.4 Licentiebeheer omvat geen algemeen technisch beheer van de tenant, beveiligingsmonitoring, implementatie, patchmanagement, back-upcontrole of dagelijkse updates, tenzij die werkzaamheden afzonderlijk zijn overeengekomen.

7.5 De opdrachtgever machtigt TiCO IT uitsluitend voor de administratieve handelingen die nodig zijn voor de overeengekomen levering of het licentiebeheer, zoals klantregistratie, partnerkoppeling en verwerking van bevestigde bestellingen. Partijen leggen de omvang van portaltoegang en bevoegdheden vast. TiCO IT aanvaardt geen nieuwe financiële verplichting of leveranciersvoorwaarde namens de opdrachtgever buiten deze machtiging.

7.6 Wanneer de opdrachtgever zelf portaltoegang heeft, wijst hij bevoegde gebruikers aan, beschermt hij de accounts en meldt hij vermoedelijk misbruik direct. Handelingen van deze gebruikers die binnen hun overeengekomen bevoegdheid vallen, worden als klantinstructie verwerkt. Gebruik van een account vormt niet automatisch bewijs dat iedere handeling aan de opdrachtgever kan worden toegerekend; TiCO IT blijft verantwoordelijk voor eigen toegang en voor de controleafspraken die zij heeft aanvaard.

7.7 Bij diensten op basis van verbruik betaalt de opdrachtgever het daadwerkelijk bestelde of gebruikte volume volgens de vooraf overeengekomen tarieven en meetmethode. Dit kan extra gebruikers, opslag, rekenkracht, uitbreidingen of andere betaalde functies omvatten. De order vermeldt welke gebruikers deze kosten kunnen activeren en welke budget-, meldings- of goedkeuringsafspraken gelden.

7.8 Zonder afzonderlijke afspraak omvat licentiebeheer geen voortdurende bewaking van verbruik, budget of onbevoegde aankopen. TiCO IT blijft gehouden overeengekomen limieten en goedkeuringsprocedures na te leven en kennelijke onjuistheden in haar eigen werkzaamheden te signaleren. Zij geeft desgevraagd inzicht in de beschikbare leveranciersspecificaties van gefactureerd verbruik.

7.9 De beschikbaarheid en technische werking van de clouddienst en een eventuele leveranciers-SLA worden door de betreffende leverancier bepaald. TiCO IT geeft geen aanvullende beschikbaarheidsgarantie tenzij deze

schriftelijk is overeengekomen. Zij is niet aansprakelijk voor een leveranciersstoring voor zover deze niet aan TiCO IT is toe te rekenen en niet valt onder een door haar uitdrukkelijk aanvaarde garantie.

Artikel 8 Specialistische partners en onderhoud

8.1 TiCO IT mag specialistische partners inschakelen voor implementatie, installatie, onderhoud of andere overeengekomen werkzaamheden. De opdrachtgever neemt deze werkzaamheden af bij TiCO IT, tenzij een afzonderlijke directe overeenkomst uitdrukkelijk is afgesproken.

8.2 Partijen stemmen de werkzaamheden en relevante partner af. De SOW of SLA vermeldt wie de werkzaamheden uitvoert, welke frequentie geldt en wie verantwoordelijk is voor planning, toegang, controle en communicatie.

8.3 Maandelijkse updates worden alleen uitgevoerd voor de benoemde systemen en volgens het overeengekomen onderhoudsplan. Dit impliceert geen dagelijkse updates, continue monitoring of permanente bereikbaarheid.

8.4 TiCO IT blijft het aanspreekpunt voor de eigen overeenkomst en kan zich niet uitsluitend vanwege het inschakelen van een partner aan haar overeengekomen verplichtingen onttrekken. TiCO IT draagt zorg voor passende afspraken met de partner over uitvoering, vertrouwelijkheid en gegevensbescherming.

Artikel 9 Medewerking en verantwoordelijkheden opdrachtgever

9.1 De opdrachtgever verstrekt tijdig juiste en volledige informatie over de omgeving, relevante afhankelijkheden, bekende gebreken en eerdere incidenten, en zorgt voor de overeengekomen toegang, bevoegdheden en bereikbaarheid van contactpersonen.

9.2 De opdrachtgever draagt zorg voor rechtmatig gebruik van systemen en gegevens, interne gebruikersinstructies en bedrijfsbeslissingen over risico's en continuïteit. Taken die uitdrukkelijk aan TiCO IT zijn opgedragen, blijven de verantwoordelijkheid van TiCO IT binnen die opdracht.

9.3 De opdrachtgever beveiligt eigen accounts en beheertoegang, wijst bevoegdheden zorgvuldig toe en meldt personeels- en toegangsveranderingen tijdig. Wachtwoorden worden via een afgesproken veilige methode gedeeld en niet onnodig aan derden verstrekt.

9.4 De opdrachtgever meldt wijzigingen door zichzelf of andere partijen die invloed kunnen hebben op de opdracht. Redelijke extra werkzaamheden wegens ontbrekende informatie of medewerking worden vooraf besproken en na goedkeuring gefactureerd.

Artikel 10 Back ups beveiliging en afgewezen maatregelen

10.1 De SOW benoemt expliciet welke partij verantwoordelijk is voor back-ups, bewaartermijnen, hersteltests, beveiligingsinstellingen, updates en monitoring. Voor taken die niet aan TiCO IT zijn opgedragen, draagt de opdrachtgever zorg voor uitvoering of voor het inschakelen van een andere beheerder.

10.2 De opdrachtgever zorgt vóór risicovolle wijzigingen voor een bruikbare back-up en een herstelmogelijkheid, tenzij TiCO IT die taak heeft aanvaard. TiCO IT bespreekt de relevante risico's vooraf en legt eventuele toestemming om zonder back-up verder te gaan schriftelijk vast. TiCO IT mag onverantwoord risicovolle werkzaamheden weigeren of uitstellen.

10.3 Wanneer TiCO IT een concrete beveiligings-, back-up- of continuïteitsmaatregel adviseert, beschrijft zij het doel en de redelijkerwijs voorzienbare gevolgen van het niet uitvoeren ervan. De keuze om de maatregel niet af te nemen, uit te stellen of uit te schakelen wordt met de opdrachtgever schriftelijk vastgelegd.

10.4 TiCO IT is niet aansprakelijk voor schade voor zover die het gevolg is van een aldus vastgelegde afwijzing, het niet uitvoeren van taken die bij de opdrachtgever liggen of het niet opvolgen van duidelijke schriftelijke

instructies. Dit kan onder meer betrekking hebben op daardoor ontstaan gegevensverlies, cyberincidenten, systeemstoringen en bedrijfsuitval.

10.5 Deze risicoverdeling geldt alleen voor het oorzakelijke aandeel van de keuze of het handelen van de opdrachtgever. Zij sluit geen aansprakelijkheid uit voor een aan TiCO IT toe te rekenen fout in advies, waarschuwing of uitvoering. Een productkeuze of het optreden van een hack is op zichzelf geen bewijs dat de opdrachtgever de schade heeft veroorzaakt.

10.6 Beveiligingsproducten en maatregelen bieden geen garantie dat elk incident wordt voorkomen. Ook met maatregelen blijven passende controles en zorgvuldig gebruikersgedrag noodzakelijk. TiCO IT blijft gehouden de beveiligingstaken die zij heeft aanvaard zorgvuldig uit te voeren.

Artikel 11 Oplevering en overdracht

11.1 TiCO IT meldt wanneer de overeengekomen werkzaamheden gereed zijn en verstrekt de afgesproken documentatie, beheerinformatie, relevante instructies en bekende resterende aandachtspunten. Partijen leggen de overdrachtsdatum en de verdeling van het verdere beheer vast.

11.2 De opdrachtgever controleert het resultaat aan de hand van de overeengekomen opleveringscriteria. Er geldt een beoordelingstermijn van tien werkdagen na de gereedmelding en ontvangst van de benodigde informatie. Afwijkingen worden zo concreet mogelijk schriftelijk gemeld.

11.3 Partijen leggen acceptatie en eventuele resterende punten schriftelijk vast. TiCO IT herstelt aan haar toe te rekenen afwijkingen binnen een redelijke termijn. Acceptatie of ingebruikname ontslaat TiCO IT niet van aansprakelijkheid voor verborgen tekortkomingen in de overeengekomen uitvoering.

11.4 Wanneer het beheer na overdracht bij de opdrachtgever of diens beheerder ligt, is die partij verantwoordelijk voor verdere updates, toegangsbeheer, beveiliging, back-ups en hersteltests, voor zover deze taken niet onder een doorlopende opdracht aan TiCO IT vallen.

11.5 TiCO IT is niet aansprakelijk voor schade voor zover deze wordt veroorzaakt door daarna achterwege gebleven beheer, klantwijzigingen, onjuist gebruik of handelingen van een door de opdrachtgever gekozen beheerder buiten de opdracht. Dit laat de verantwoordelijkheid van TiCO IT voor eigen eerdere fouten en voor doorlopende overeengekomen taken onverlet.

Artikel 12 Ondersteuning en incidenten

12.1 Bereikbaarheid, onderhoudsvensters, reactietijden, escalatie en eventuele hersteltijden worden in een afzonderlijke SLA of SOW geregeld. Zonder zo’n afspraak bestaat geen toezegging van 24 uur per dag ondersteuning of een vaste reactie- of hersteltijd.

12.2 De opdrachtgever meldt incidenten via het overeengekomen kanaal en verstrekt beschikbare relevante informatie. Partijen beperken verdere schade en bewaren waar mogelijk logbestanden en ander bewijsmateriaal.

12.3 Incidentonderzoek en herstel buiten de overeengekomen dienstverlening zijn aanvullende werkzaamheden. TiCO IT stemt omvang en kosten vooraf af, tenzij partijen vooraf een bevoegdheid voor spoedwerkzaamheden hebben afgesproken.

12.4 Het ontbreken van een SLA of aanvullende opdracht beperkt niet de verplichting van TiCO IT om een eigen tekortkoming overeenkomstig de overeenkomst te herstellen.

Artikel 13 Prijzen facturering en betaling

13.1 Prijzen zijn in euro en exclusief btw, tenzij anders aangegeven. Factureringsfrequentie en eventuele vooruitfacturering worden in de offerte of order vastgelegd. TiCO IT factureert de verkochte licenties en overeengekomen werkzaamheden aan de opdrachtgever.

13.2 De standaardbetalingstermijn is veertien dagen na factuurdatum. Een termijn van dertig dagen geldt uitsluitend wanneer dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen. Bij overeengekomen vooruitbetaling start levering na ontvangst van de verschuldigde betaling.

13.3 TiCO IT kan bij objectieve twijfel over kredietwaardigheid voor nieuwe leveringen redelijke vooruitbetaling of zekerheid verlangen. Voor bestaande opdrachten worden aanvullende eisen gemotiveerd en redelijk afgestemd; reeds overeengekomen verplichtingen worden niet willekeurig gewijzigd.

13.4 Na overschrijding van een rechtsgeldig overeengekomen betalingstermijn is wettelijke handelsrente verschuldigd voor zover de wet dit toestaat. Redelijke buitengerechtelijke incassokosten worden berekend volgens de toepasselijke wettelijke regels.

13.5 De opdrachtgever meldt een factuurgeschil zo spoedig mogelijk, met toelichting. Partijen onderzoeken het geschil; het onbetwiste deel wordt tijdig betaald. Een korte klachttermijn laat wettelijke rechten onverlet.

13.6 Een vaste prijs wordt tijdens de afgesproken periode niet eenzijdig gewijzigd, behalve op basis van een vooraf overeengekomen regeling. Leverancierspriswijzigingen worden alleen doorbelast binnen de vooraf meegedeelde afspraken, met uitleg en tijdige kennisgeving. Bij verlenging deelt TiCO IT gewijzigde prijzen vooraf mee.

Artikel 14 Aansprakelijkheid

14.1 TiCO IT is uitsluitend aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit een aan haar toe te rekenen tekortkoming of onrechtmatige daad. De opdrachtgever beschrijft de gestelde fout en de schade, zodat partijen de oorzaak en de omvang kunnen onderzoeken.

14.2 Bij een aan TiCO IT toe te rekenen fout in de overeengekomen werkzaamheden herstelt TiCO IT deze binnen een redelijke termijn voor eigen rekening. De opdrachtgever geeft TiCO IT daarvoor een redelijke gelegenheid, behalve wanneer de wet dit niet vereist of de omstandigheden dit niet toelaten. Voor zover nakoming mogelijk is, geldt voor een aanvullende schadevergoedingsclaim de wettelijk vereiste schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke hersteltermijn.

14.3 Indien TiCO IT aansprakelijk is voor directe schade, is de aanvullende schadevergoeding beperkt tot EUR 25.000 per gebeurtenis en EUR 50.000 per kalenderjaar. Een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis. Deze bedragen vormen maxima en geen automatisch verschuldigde vergoeding. Deze financiële begrenzing beperkt niet de verplichting om eigen fouten in de overeengekomen werkzaamheden overeenkomstig artikel 14.2 te herstellen. De uitzonderingen in artikel 14.6 blijven van toepassing.

14.4 Als directe schade gelden redelijke kosten voor vaststelling van oorzaak en omvang, redelijke kosten om de overeengekomen prestatie alsnog aan de overeenkomst te laten beantwoorden en redelijke kosten ter voorkoming of beperking van directe schade. Redelijke herstelkosten voor gegevens vallen hieronder wanneer back-up of gegevensherstel expliciet tot de tekortgeschoten opdracht behoort.

14.5 aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder gemiste winst, gemiste besparingen, reputatieschade en omzetverlies door bedrijfsstilstand, is uitgesloten, behoudens de uitzonderingen in dit artikel.

14.6 De uitsluitingen en beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van TiCO IT of haar leiding, voor schade door overlijden of lichamelijk letsel, of voor zover dwingend recht of de omstandigheden een

beroep daarop niet toestaan. Zij beperken evenmin rechten van derden of betrokkenen die wettelijk niet kunnen worden beperkt.

14.7 Voor schade door keuzes, wijzigingen of eigen beheer van de opdrachtgever gelden artikelen 10 en 11. Wanneer meerdere oorzaken bijdragen, wordt de schadeverdeling bepaald aan de hand van ieders aandeel en de toepasselijke wet. TiCO IT kan een eigen bijdrage aan de schade niet zonder meer afwentelen op de opdrachtgever.

14.8 TiCO IT is niet aansprakelijk voor schade door problemen in systemen, beveiliging, licenties, onderhoud of andere onderdelen buiten de overeengekomen werkzaamheden, voor zover deze schade niet voortvloeit uit een aan TiCO IT toe te rekenen tekortkoming. De opdrachtgever kan het enkele feit dat TiCO IT als IT-partner optreedt niet aanmerken als een toezegging van algemeen beheer, een volledige beveiligingscontrole of voortdurende advisering over alle ontbrekende maatregelen.

Artikel 15 Vertrouwelijkheid en intellectuele eigendom

15.1 Partijen behandelen vertrouwelijke informatie zorgvuldig en gebruiken deze alleen voor de overeenkomst. Zij geven deze uitsluitend door aan personen die deze nodig hebben en aan passende geheimhouding gebonden zijn, of wanneer openbaarmaking wettelijk verplicht is.

15.2 De geheimhoudingsplicht geldt ook na beëindiging, zolang de informatie vertrouwelijk is. Zij geldt niet voor informatie die rechtmatig openbaar is of rechtmatig onafhankelijk is verkregen.

15.3 Rechten op bestaande methoden, documentatie en hulpmiddelen blijven bij de rechthebbende. De opdrachtgever behoudt de rechten op eigen gegevens. Voor geleverde projectdocumentatie krijgt de opdrachtgever na betaling een gebruiksrecht voor het overeengekomen interne doel, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

15.4 TiCO IT gebruikt naam, logo of projectinformatie van de opdrachtgever als openbare referentie uitsluitend na voorafgaande toestemming.

Artikel 16 Persoonsgegevens

16.1 Partijen voldoen ieder aan hun eigen verplichtingen onder de AVG en andere toepasselijke privacywetgeving. De rolverdeling volgt uit de feitelijke verwerking en wordt waar nodig schriftelijk vastgelegd.

16.2 Wanneer TiCO IT persoonsgegevens namens de opdrachtgever verwerkt, sluiten partijen vóór die verwerking een verwerkersovereenkomst. Die regelt onder meer instructies, beveiliging, subverwerkers, incidentmelding, doorgiften, ondersteuning en teruggave of verwijdering van gegevens.

16.3 TiCO IT verwerkt eigen zakelijke contact- en facturatiegegevens voor haar bedrijfsvoering op een passende rechtsgrond. Kredietbeoordeling wordt uitgevoerd met inachtneming van de toepasselijke privacyregels.

16.4 De algemene risicoverdeling over de IT-omgeving verandert niet de eigen wettelijke beveiligings-, meldings- of andere privacyverplichtingen van TiCO IT. Deze voorwaarden zijn geen vervanging voor een verwerkersovereenkomst.

Artikel 17 Opschorting beëindiging en overdracht

17.1 Bij een wezenlijke tekortkoming kan de andere partij, voor zover wettelijk vereist na schriftelijke ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn, de betreffende verplichtingen proportioneel opschorten of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden.

17.2 TiCO IT waarschuwt vóór opschorting van dienstverlening wegens wanbetaling en geeft een redelijke termijn voor herstel. Bij directe veiligheidsrisico's of een wettelijke verplichting kan een onmiddellijke, noodzakelijke maatregel worden genomen. TiCO IT beperkt de maatregel tot wat redelijkerwijs nodig is en informeert zo spoedig mogelijk.

17.3 Bij beëindiging stemmen partijen de einddatum, openstaande verplichtingen en overdracht af. De opdrachtgever regelt tijdig voortzetting van licenties, export van gegevens en opvolgend beheer. TiCO IT licht bekende beëindigingsgevolgen toe en werkt redelijk mee aan de overdracht.

17.4 Aanvullende migratie- of overdrachtswerkzaamheden worden vooraf geoffreerd, behalve werkzaamheden die TiCO IT al moet uitvoeren volgens de overeenkomst of de wet. Wettelijke rechten op gegevens en afspraken in de verwerkersovereenkomst blijven gelden.

17.5 TiCO IT gebruikt beëindiging of een betalingsgeschil niet als grond om zonder geldige basis klantgegevens te wissen. Leveranciers kunnen wel eigen, vooraf kenbaar gemaakte bewaartermijnen en beëindigingsprocedures hanteren.

Artikel 18 Overmacht en wijzigingen

18.1 Overmacht is een niet-toerekenbare verhindering van nakoming volgens de wet. Daaronder kunnen externe netwerkstoringen, overheidsmaatregelen of natuurrampen vallen, afhankelijk van de omstandigheden. Een cyberincident of fout van een leverancier of partner is niet automatisch overmacht.

18.2 De getroffen partij informeert de andere partij zo spoedig mogelijk en neemt redelijke maatregelen om gevolgen te beperken. Financieel onvermogen of gewone capaciteitsproblemen vormen op zichzelf geen overmacht.

18.3 Bij een verhindering die langer dan zestig dagen duurt, kan ieder van partijen het nog niet uitgevoerde betrokken deel schriftelijk beëindigen. Reeds bruikbaar geleverde prestaties worden afgerekend en vooruitbetaalde bedragen voor niet geleverde prestaties worden terugbetaald, met inachtneming van toepasselijke wettelijke rechten.

18.4 Op een bestaande overeenkomst blijft de overeengekomen versie van deze voorwaarden van toepassing. Nieuwe voorwaarden gelden voor nieuwe overeenkomsten of na schriftelijke instemming. Wijzigingen worden niet met terugwerkende kracht opgelegd.

18.5 Als een bepaling ongeldig blijkt, blijven de overige bepalingen gelden voor zover mogelijk. Partijen zoeken een rechtsgeldige vervanging die het oorspronkelijke doel zo dicht mogelijk benadert.

Artikel 19 Klachten toepasselijk recht en geschillen

19.1 Klachten kunnen schriftelijk worden gemeld via info@ticoit.nl. Partijen geven elkaar een redelijke gelegenheid de klacht te onderzoeken en op te lossen. Dit beperkt het recht op spoedeisende rechtsmaatregelen niet.

19.2 Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Voor zover relevant wordt het Weens Koopverdrag uitgesloten.

19.3 Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Midden-Nederland, tenzij dwingend recht een andere rechter voorschrijft. Partijen kunnen eerst gezamenlijk mediation afspreken.