



## Algemene voorwaarden TryFirst BV- versie 2012v5.docx

### Toepassing

Deze voorwaarden zijn van toepassing op de door TryFirst BV (verder TryFirst) geleverde diensten, materialen en/of goederen, de door TryFirst ontwikkelde software geleverd aan de klant en de software die door TryFirst wordt ontwikkeld op vraag van de klant.

Bij levering van diensten, materialen en/of goederen aangekocht en doorverkocht door TryFirst, gelden deze voorwaarden van TryFirst en onverminderd de voorwaarden van de leverancier, fabrikant en/of constructeur, onder voorbehoud van alle rechten en zonder enige nadelige erkenning voor TryFirst.

TryFirst behoudt de eigendom van de materialen en/of goederen tot betaling, niettemin gaat het risico m.b.t. de diensten, materialen en/of goederen reeds over naar de klant op het moment van de levering.

Het gebruik van de bestelde diensten, software, materialen en/of goederen veronderstelt automatisch de aanvaarding van deze voorwaarden en expliciet de verzaking aan de algemene voorwaarden van de klant.

Voorwaarden met een hoger versienummer vervangen vorige voorwaarden met een lager versienummer.

### TryFirst software ontwikkeling - gebruiksrecht

TryFirst ontwikkelt webgebaseerde software die de klant gebruikt de software en/of de serverruimte waar deze op draait en is alleen eigenaar van de content zoals deze is aangeleverd of in de loop van tijd is aangevuld.

Echter:

- De software blijft te allen tijde eigendom van TryFirst, de klant koopt enkel het gebruiksrecht van de software.
- De klant mag deze software niet wijzigen of laten wijzigen door derden. Zonder uitdrukkelijke toestemming van TryFirst.
- De klant mag deze software niet beschikbaar stellen aan derden, noch ter inzage, noch gratis, noch tegen betaling. Zonder uitdrukkelijke toestemming van TryFirst.
- De verder opgegeven tarieven zijn slechts geldig onder deze voorwaarden.
- De verplichtingen jegens TryFirst zijn slechts opeisbaar onder deze voorwaarden.

Voor het huren van de software, het beschikbaar stellen van serverruimte en licenties van derde om de software te kunnen draaien worden separaat afspraken gemaakt met de klant en vast gelegd in een onderhoudscontract.

Bij het beëindigen van de gebruikers periode dient de klant ervoor in te staan dat alle verwijzingen naar en van onze producten van zijn systemen worden verwijderd.



## Aansprakelijkheid

De aangeboden functionaliteit van de door TryFirst ontwikkelde software en de functionaliteit van de software die door TryFirst wordt ontwikkeld op vraag van de klant, is of wordt uitgevoerd zonder dat TryFirst hierbij aansprakelijk kan worden gesteld voor het functioneren binnen de organisatie van de klant.

Bedenkingen en voorstellen van TryFirst ten aanzien van wijzigingen van de functionaliteit, wijzigingen in de infrastructuur van de klant of wijzigingen in de organisatie van de klant kunnen hooguit worden beschouwd als vrijblijvende suggesties m.b.t. de wijze waarop de efficiëntie van een informatiesysteem kan worden verbeterd, zonder dat TryFirst hierbij enige aansprakelijkheid kan oplopen.

Bij gebruik van hosting services, kan TryFirst niet verantwoordelijk worden gesteld voor fouten of onbeschikbaarheid die te wijten is aan oorzaken waarop TryFirst geen directe invloed heeft.

De klant heeft een onderzoeksplicht en kan zich vooraf voldoende laten informeren en wordt geacht na acceptatie van de offerte en aanvang van de werkzaamheden, voldoende geïnformeerd te zijn over de werking, het nut en/of de functie van de

Bestelde software, diensten, materialen en/of goederen zonder dat TryFirst hierbij aansprakelijk kan gesteld worden voor het functioneren van de bestelde software, diensten, materialen en/of goederen binnen de organisatie van de klant.

## Verantwoordelijkheden

TryFirst is verantwoordelijk voor een fout-vrije werking (bug-free operation) van de door haar ontwikkelde software op een door haar ondersteunde omgeving. Opgemerkte fouten bij de klant dienen, voorzien van de nodige documentatie en beschrijving van de handelingen waarbij de fout optreed, per e-mail aan TryFirst/support door te geven.

De klant dient zijn medewerking te verlenen bij het simuleren en herstellen van de fout. Indien de fout niet simuleerbaar is op de omgeving in de kantoren van TryFirst, kan in overleg met de klant een interventie bij de klant uitgevoerd worden. Deze interventie is ten laste van de klant en wordt verrekend aan de geldende tarieven.

## Vertrouwelijkheid

De klant zal TryFirst attent maken op de eventuele vertrouwelijkheid van gegevens die zouden verstrekt worden. TryFirst verbindt er zich anderzijds toe de vertrouwelijke aard van deze gegevens te eerbiedigen.

## Interventies

Alle interventies zijn "on best effort", vrij van resultaatverbintenis, volgens de geldende tarieven.



## Tarieven

Prestaties tijdens normale werkdagen, tussen 9:00u en 17:00u op werkdagen:

- Technische prestaties m.b.t. netwerk- en server installatie: € 75,-/uur, gerekend per begonnen uur.
- Training, programmeren en administratie: € 65,-/uur, gerekend per begonnen uur.

### PC support en ondersteuning\*

- Categorie A hoge prio (Direct actie noodzakelijk): € 85,-/uur, gerekend per begonnen half uur.
- Categorie B Normale prio (actie binnen 4 werkdagen noodzakelijk): € 70,-/uur, gerekend per begonnen half uur.
- Categorie C Lage prio (verzamelwerk in overleg uitgevoerd): € 55,-/uur, gerekend per begonnen half uur.
- Ondersteuning voor klanten zonder contract: anderhalf maal het tarief.

Support tijdens normale werkdagen, buiten 9:00u - 17:00u en op zaterdagen:

- Anderhalf maal het normaal tarief.

Support tijdens zon- en feestdagen:

- Twee maal het normaal tarief.

### Support op afstand

TryFirst zal zoveel als mogelijk, ondersteuning geven op afstand. Als dat niet tot het gewenste resultaat leidt dan kan er een afspraak worden gemaakt voor support op locatie de voorwaarden daarvoor zijn:

- De benodigde software en communicatiekosten zijn ten laste van de klant.
- Prestaties volgens het betreffende uurtarief.

### Reiskosten

- Reistijd volgens het betreffende uurtarief vermeerderd met € 0,19/km.

### Administratiekosten

Voor klanten met een support contract geldt in alle gevallen 1e uur support inclusief (dit uur is reeds berekend in de periodieke vergoeding).

- Alle prestaties worden per maand gecumuleerd en het totaal wordt afgerond naar bovenliggend volle uur.

Deze tarieven kunnen 3-maandelijks gewijzigd worden. Bij wijziging van de tarieven heeft de klant het recht het vorige tarief nog gedurende 3 maanden te behouden en de samenwerking met TryFirst te beëindigen.



## **Facturatie**

Er wordt maandelijks gefactureerd op basis van het geleverde deel, de geleverde prestaties en de gemaakte kosten.

De facturen zijn betaalbaar binnen 14 dagen, tenzij anders vermeld. Betaling dient te gebeuren voor de vervaldag. Indien niet betaald op de vervaldag worden wekelijks Herinneringen verstuurd, per herinnering 1 uur administratie aangerekend. Indien betaling uitblijft, wordt het dossier overgemaakt aan een incassobureau, kosten ten laste van de klant.

Klachten moeten binnen de 10 werkdagen na factuurdatum, aangetekend verstuurd worden naar het kantooradres van TryFirst. In geval van meningsverschil is enkel de rechtbank van Zwolle bevoegd tot het doen van uitspraken.

## **Prioriteiten**

### **Categorie A: hoge prioriteit:**

Verzoeken waarop direct actie gevraagd of verwacht wordt.

Deze verzoeken worden individueel behandeld; De al dan niet onderbroken werktijden worden per begonnen half uur geregistreerd. Er wordt een vol werkuur extra aangerekend.

### **Categorie B: normale prioriteit:**

Verzoeken waarop actie gevraagd of verwacht wordt binnen de 4 werkdagen.

Deze verzoeken worden individueel behandeld; De al dan niet onderbroken werktijden worden per begonnen kwartier geregistreerd.

### **Categorie C: lage prioriteit:**

Verzoeken waarop actie gevraagd of verwacht wordt, maar niet specifiek binnen de 4 werkdagen. Meerdere van deze verzoeken worden indien mogelijk gezamenlijk behandeld; De werktijden worden per begonnen kwartier geregistreerd.