

Artikel 1. Definities en begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven:

FICTO B.V.: de gebruiker van deze algemene voorwaarden, hierna te noemen FICTO.

Opdrachtgever: de natuurlijke, bedrijfs- of beroepsmatige opdrachtgever van FICTO. Hiermee wordt tevens de koper van computerhardware bedoeld.

Overeenkomst: de (koop)overeenkomst tot het uitvoeren van systeem- en netwerkbeheer alsmede overige ict-gerelateerde (advies)diensten en/of levering en installatie van nieuwe computerhardware en netwerkapparatuur, een en ander in de meest ruime zin van het woord, zoals vastgelegd in een door beide partijen overeengekomen document en de documenten die daarin eventueel van toepassing worden verklaard, zoals bijvoorbeeld de offerte.

Werkzaamheden: het zonder enige ondergeschiktheid en buiten dienstbetrekking of aanneming van werk verrichten van diensten c.q. het geven van adviezen zoals hiervoor genoemd, een en ander in de meest ruime zin van het woord en zoals vermeldt in de opdrachtbevestiging.

Artikel 2. Algemeen

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen FICTO en een opdrachtgever waarop FICTO deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken. Het sluiten van een overeenkomst met FICTO houdt in dat opdrachtgever de toepasselijkheid van deze voorwaarden onvoorwaardelijk accepteert.

2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met FICTO, voor de uitvoering waarvan door FICTO derden dienen te worden betrokken.

3. Indien één of meerdere bepalingen in deze voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. FICTO en de opdrachtgever zullen dan in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

4. Indien FICTO niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat FICTO in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

5. Eventuele afwijkingen op deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen en gelden slechts ten aanzien van de specifieke overeenkomst waarop de afwijkingen betrekking hebben.

6. De toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

7. Indien onduidelijkheid bestaat over de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.

8. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze voorwaarden.

9. Voor het geval een bepaling van deze voorwaarden niet in overeenstemming is met Nederlandse consumentenwetgeving of anderszins met dwingend Nederlands recht, dan heeft deze wetgeving voorrang, onverminderd de toepasselijkheid van de overige bepalingen.

Artikel 3. Totstandkoming Overeenkomst

1. De overeenkomst wordt gevormd door deze voorwaarden samen met de overige gemaakte afspraken per brief, fax of e-mail.

2. De offertes en aanbiedingen die door FICTO worden gedaan zijn vrijblijvend en herroepelijk, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Indien geen aanvaardingstermijn is gesteld, kan aan de offerte of aanbieding op generlei wijze enig

recht worden ontleend indien de dienst of het product waarop de offerte of de aanbieding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.

3. Voor alle offertes en aanbiedingen geldt voorts, dat deze zijn gebaseerd op de door opdrachtgever verstrekte gegevens. Bij gebleken onjuistheid c.q. onvolledigheid daarvan kan opdrachtgever aan een (geaccepteerde) offerte of aanbieding geen rechten jegens FICTO ontlenen.

4. FICTO kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

5. De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

6. Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is FICTO daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij FICTO anders aangeeft.

7. Een samengestelde prijsopgave verplicht FICTO niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

Artikel 4. Uitvoering van de Overeenkomst

1. FICTO is verplicht om de hem opgedragen werkzaamheden als een goed en zorgvuldig Opdrachtnemer uit te (doen) voeren.

2. FICTO zal de werkzaamheden uitvoeren op de locatie van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen locatie, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Opdrachtgever draagt kosteloos zorg voor de door FICTO in redelijkheid gewenste faciliteiten.

3. Alle diensten van FICTO worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst FICTO uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

4. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft FICTO het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door hulppersonen en derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Bij het inschakelen van derden zal FICTO de nodige zorgvuldigheid in acht nemen.

5. FICTO is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van tekortkomingen van derden en gaat er van uit en bedingt zo nodig bij dezen, dat elke opdracht aan FICTO de bevoegdheid inhoudt om eventuele aansprakelijkheidsbeperkingen van derden mede namens de Opdrachtgever te aanvaarden.

6. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan FICTO aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan FICTO worden verstrekt.

7. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan FICTO zijn verstrekt, heeft FICTO het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de dan gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.

8. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de Opdrachtgever de gegevens aan FICTO ter beschikking heeft gesteld. FICTO is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat FICTO is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.

9. Indien de Opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens FICTO gehouden is, dan is de Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van FICTO daardoor direct of indirect ontstaan.

10. FICTO zal zich bij wijze van uitoefening van haar werkzaamheden houden aan de standaardrichtlijnen, regels en/of reglementen die voor beroepsbeoefenaren zoals FICTO in het algemeen gelden op het moment van het aangaan van de overeenkomst van opdracht, althans voor zover daarvan niet uitdrukkelijk of stilzwijgend is afgeweken.

11. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is FICTO gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

Artikel 5. Wijziging en meerwerk

1. Indien FICTO op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van FICTO.

2. Van meerwerk is eveneens sprake indien een systeemanalyse, een ontwerp of specificaties worden uitgebreid of gewijzigd.

3. FICTO is nimmer verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

4. Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in de vorige leden het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en FICTO, kunnen worden beïnvloed.

5. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Opdrachtgever nimmer grond voor ontbinding of beëindiging van de overeenkomst.

6. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal FICTO Opdrachtgever desgevraagd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

Artikel 6. Keuze, risico en levering zaken

1. In het geval van een koopovereenkomst draagt Opdrachtgever het risico van de keuze van de gekochte computerhardware

2. FICTO staat er niet voor in dat de apparatuur geschikt is voor het door Opdrachtgever beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke koopovereenkomst tussen partijen de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.

3. De door FICTO aan Opdrachtgever verkochte apparatuur zal aan Opdrachtgever worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van FICTO. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal FICTO de aan Opdrachtgever verkochte apparatuur afleveren of doen afleveren op een door Opdrachtgever aan te wijzen plaats.

4. FICTO zal Opdrachtgever zo mogelijk tijdig vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur af te leveren.

5. De door FICTO aangegeven aflevertijden zijn steeds indicatief.

6. Aflevering van apparatuur geschiedt op de overeengekomen plaats tegen de overeengekomen koopprijs.

7. De eventuele montage- en/of installatie-werkzaamheden zijn steeds voor rekening van Opdrachtgever en worden berekend overeenkomstig de dan geldende tarieven, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen is.

8. Het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur gaat over op Opdrachtgever bij aflevering aan Opdrachtgever.

9. Indien ten behoeve van de aflevering, al dan niet op verzoek of instructie van Opdrachtgever, gebruik wordt gemaakt van een vervoerder, gaat het risico van verlies, diefstal en beschadiging van de apparatuur echter al over op Opdrachtgever op het moment van afgifte van de apparatuur aan de vervoerder.

Artikel 7. Leveringstermijnen

1. Alle door FICTO genoemde of overeengekomen (leverings)-termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan FICTO bekend waren.
2. FICTO spant zich er naar behoren voor in overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)-termijn brengt FICTO niet in verzuim.
3. In alle gevallen, daarom ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt FICTO wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld.
4. FICTO is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings)termijnen die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden.
5. FICTO is niet gebonden aan een al dan niet uiterste leveringstermijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen FICTO en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk in overleg treden.

Artikel 8. Honorarium diensten

1. Opdrachtgever is verplicht om aan FICTO het overeengekomen honorarium te betalen. Het honorarium en eventuele kostenramingen zijn in euro's en excl. BTW en eventuele andere heffingen van overheidswege.
2. Indien FICTO dat wenselijk acht, is FICTO gerechtigd om aan Opdrachtgever een redelijk voorschot op het honorarium voor de nog te verrichten werkzaamheden te vragen. FICTO is gerechtigd om de aanvang van zijn werkzaamheden op te schorten totdat het voorschot is voldaan dan wel daarvoor voldoende zekerheid is gesteld.
3. Het honorarium van FICTO wordt vastgesteld aan de hand van een uurhonorarium of in de vorm van een vast bedrag, hetzij t.b.v. een bepaalde opdracht, hetzij per boekjaar c.q. kalenderjaar. Het honorarium is op generlei wijze afhankelijk van de uitkomst van de verleende opdracht.
4. Indien Opdrachtgever daarom verzoekt, zal FICTO voorafgaand aan de aanvang van zijn werkzaamheden een opgave doen van de geschatte kosten in verband met de door hem en/of derden te verrichten werkzaamheden.
5. Indien Opdrachtgever en FICTO geen vast bedrag t.b.v. een bepaalde opdracht of per kalenderjaar c.q. boekjaar zijn overeengekomen, wordt het honorarium vastgesteld aan de hand van het uurhonorarium en het totaal van de door FICTO bestede tijd.
6. FICTO is te allen tijde gerechtigd tot verhoging van het honorarium zonder dat de Opdrachtgever in dat geval gerechtigd is om de overeenkomst om die reden te ontbinden, indien de verhoging van de prijs voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet- of regelgeving of haar oorzaak vindt in een stijging van bijv. lonen of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.
7. FICTO kan daarnaast het honorarium verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd geschat bij het sluiten van de overeenkomst, en dat niet toerekenbaar is aan FICTO, dat in redelijkheid niet van FICTO mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium.
8. Indien de verhoging in dit en het voorgaande lid meer dan 10% bedraagt, heeft de Opdrachtgever het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Indien een verhoging plaatsvindt gedurende de eerste drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, kan de Opdrachtgever de overeenkomst opzeggen ongeacht het percentage van de verhoging.
9. Opdrachtgever is gehouden om de redelijke onkosten die door FICTO in de uitvoering van de opdracht zijn gemaakt te vergoeden.
10. Het honorarium van FICTO, zo nodig vermeerderd met declaraties van onkosten of van ingeschakelde derden, wordt inclusief de verschuldigde omzetbelasting per maand of

– indien de looptijd van de overeenkomst korter is - na voltooiing van de werkzaamheden aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

Artikel 9. Prijzen computerhardware

1. De bij de artikelen genoemde prijzen zijn in euro's, exclusief BTW en exclusief de wettelijke verwijderingsbijdrage tenzij anders vermeld.
2. De kosten van verpakkingen, in- en uitlading, vervoer en verzekering, installatiekosten, instructiekosten en verzendkosten zijn (tenzij anders vermeld) niet bij de genoemde prijzen inbegrepen.
3. FICTO kan niet gehouden worden aan prijsvermeldingen die evident onjuist zijn, bijvoorbeeld als gevolg van kennelijke invoer-, zet- of drukfouten. Aan onrechtmatige prijsinformatie kunnen geen rechten worden ontleend.
4. Indien de prijzen voor de aangeboden apparatuur in de periode tussen de bestelling en de uitvoering daarvan zijn verhoogd, is Opdrachtgever gerechtigd de bestelling te annuleren dan wel de overeenkomst te ontbinden binnen tien (10) dagen na mededeling van de prijsverhoging door FICTO.
5. Facturen worden overhandigd of toegezonden bij levering. De facturen vormen tevens het garantiebewijs.

Artikel 10. Betaling

1. Betaling dient steeds te geschieden binnen veertien (14) dagen na factuurdatum, op een door FICTO aan te geven wijze.
2. Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige en/of volledige betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is dan een rente verschuldigd van 1% per maand of een deel van een maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
3. De Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan FICTO verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. De Opdrachtgever die geen beroep toekomt op afdeling 6.5.3 (de artikelen 231 tot en met 247 boek 6 BW) is evenmin gerechtigd om de betaling van een factuur om een andere reden op te schorten.
4. Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van wat in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, momenteel de berekeningsmethode volgens Rapport Voorwerk II. Indien FICTO echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de Opdrachtgever worden verhaald. De Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.
5. FICTO heeft het recht de door Opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. FICTO kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de Opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. FICTO kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.

Artikel 11. Opschorting en Ontbinding

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd tenzij uit de aard der strekking van de verleende opdracht voortvloeit dat deze voor onbepaalde tijd is aangegaan.
2. Opdrachtgever en FICTO zijn te allen tijde gerechtigd om de overeenkomst van opdracht voor onbepaalde tijd, door middel van opzegging te doen eindigen. Een rechterlijke tussenkomst is daartoe niet vereist.

3. Een dergelijke opzegging dient te geschieden bij aangetekend schrijven en met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden. Indien de overeenkomst van opdracht nog geen zes maanden heeft geduurd, bedraagt de opzegtermijn 1 maand.
4. De overeenkomst van opdracht voor bepaalde tijd kan niet tussentijds worden opgezegd tenzij er sprake is van dringende omstandigheden ten gevolge waarvan het van Opdrachtgever of FICTO in redelijkheid niet meer kan worden gevergd dat de overeenkomst van opdracht langer voortduurt.
5. Opdrachtgever en FICTO zijn te allen tijde bevoegd om de overeenkomst van opdracht met onmiddellijke ingang te beëindigen indien Opdrachtgever of FICTO:
 - in staat van faillissement geraakt, dan wel daartoe een aanvraag is ingediend;
 - surséance van betaling is verleend dan wel daartoe een aanvraag is ingediend;
 - de bedrijfsvoering staakt.
6. FICTO is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:
 - Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
 - na het sluiten van de overeenkomst FICTO ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
 - indien de Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
 - indien door de vertraging aan de zijde van de Opdrachtgever niet langer van FICTO kan worden gevergd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
7. FICTO heeft tevens de bevoegdheid de afgifte van bescheiden of andere zaken aan Opdrachtgever of derden op te schorten, tot op het moment dat alle opeisbare vorderingen op Opdrachtgever volledig zijn voldaan.
8. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van FICTO op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien FICTO de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.

Artikel 12. Aansprakelijkheid

1. FICTO zal zijn werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van FICTO mag worden verwacht. Indien een fout gemaakt wordt doordat de Opdrachtgever hem onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is FICTO voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk.
2. FICTO is uitsluitend aansprakelijk voor schade die het gevolg is van opzet of grove schuld van FICTO .
3. De aansprakelijkheid van FICTO is in de overige gevallen beperkt tot het honorarium dat FICTO voor zijn werkzaamheden in het kader van de opdracht heeft ontvangen. Voor opdrachten die een langere doorlooptijd hebben dan zes maanden, geldt dat de aansprakelijkheid verder is beperkt tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste zes maanden. Bovendien is de aansprakelijkheid van FICTO in totaliteit beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de afgesloten bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd.
4. FICTO mag de verplichting tot vergoeding van de schade verrekenen met de niet betaalde declaraties en daaruit voortvloeiende rente en kosten.
5. Voor personen die FICTO op aanwijzing van Opdrachtgever heeft ingeschakeld, is FICTO niet aansprakelijk.
6. FICTO is indien er sprake is van aansprakelijkheid, uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Voor andere directe, indirecte en/of gevolgschade (inclusief maar niet beperkt tot gederfde winst, bedrijfsstagnatiekosten, verlies van relaties, voortvloeiende uit enige vertraging, verlies van gegevens, goodwill, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, vermindering of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door Opdrachtgever aan FICTO voorgeschreven zaken

en/of geconstateerde gebreken) dan door Opdrachtgever geleden directe vermogensschade is FICTO niet aansprakelijk.

7. Voor zover Opdrachtgever en FICTO in de overeenkomst van de opdracht of tijdens de uitvoering van de opdracht, termijnen zijn overeengekomen waarbinnen de werkzaamheden dienen te worden verricht, zijn deze termijnen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen zoals bij een overeenkomst van opdracht voor bepaalde tijd, indicatief. Overschrijding daarvan zal nimmer een tekortkoming in de nakoming van de verplichting van FICTO opleveren derhalve Opdrachtgever niet het recht geven om schadevergoeding en/of ontbinding van de overeenkomst te vorderen. Bij overschrijding van een termijn dient de Opdrachtgever FICTO derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. FICTO dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.

8. Opdrachtgever is verplicht om binnen 2 maanden nadat Opdrachtgever een onjuistheid in de uitvoering van de opdracht en het al dan niet daaruit voortvloeiende schaderisico heeft gesignaleerd of redelijkerwijze had kunnen signaleren, daarvan schriftelijk mededeling te doen aan FICTO .

9. Indien de in het voorgaande lid bedoelde mededeling niet of te laat wordt gedaan, is FICTO op geen enkele wijze verplicht jegens Opdrachtgever om de geleden schade ongedaan te maken op wijze die past bij, en aansluit op de inhoud van de opdracht en de aard van de werkzaamheden.

10. Opdrachtgever vrijwaart FICTO voor alle aanspraken die derden jegens FICTO pretenderen en uitoefenen ter vergoeding van geleden schade, gemaakte kosten, gedeelde winst en andere uitgaven die op enigerlei wijze verband houden met en/of voortvloeien uit de uitvoering door FICTO van de opdracht.

11. FICTO is nimmer aansprakelijk voor schade welke voortvloeit uit door Opdrachtgever opgedragen werkzaamheden welke in strijd zijn met de in de ict-branche gebruikelijke standaardrichtlijnen.

12. Na verloop van 24 maanden te rekenen vanaf de dag van het verstrekken van het advies/verrichten van de werkzaamheden vervalt ieder recht van Opdrachtgever jegens FICTO ter zake schade ontstaan door eventuele tekortkomingen en/of fouten van FICTO bij de uitvoering van de overeenkomst.

13. Indien een bepaald lid van dit artikel als onredelijk bezwarend kan worden aangemerkt dan wel anderszins in strijd is met dwingend (consumenten)recht, zal deze niet van toepassing zijn.

Artikel 13. Overmacht

1. FICTO is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

2. Onder overmacht wordt in deze voorwaarden verstaan, naast wat daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop FICTO geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor FICTO niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van FICTO en ziekte van de door de uitvoering van de opdracht aangewezen persoon worden daaronder begrepen. FICTO heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat FICTO zijn verbintenis had moeten nakomen.

3. FICTO kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

4. Voor zover FICTO ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is FICTO gerechtigd om het al nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te

factureren. De Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 14 Garantie computerhardware

1. FICTO zal zich er naar beste vermogen voor inspannen eventuele materiaal- en fabricagefouten in de door FICTO geleverde apparatuur, evenals in onderdelen die door FICTO in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen indien deze binnen een periode van twee (2) maanden na ontdekking doch uiterlijk binnen zes (6) maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij FICTO zijn gemeld.
2. Indien herstel naar het redelijk oordeel van FICTO niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is FICTO gerechtigd de apparatuur kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke, apparatuur.
3. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging valt buiten de garantie.
4. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van FICTO.
5. De garantieverplichting vervalt indien de materiaal- of fabricagefouten geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of indien Opdrachtgever zonder toestemming van FICTO wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door FICTO in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen.
6. Werkzaamheden en kosten van herstel buiten het kader van deze garantie zullen door FICTO in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.
7. FICTO heeft geen verplichting betreffende herstel voor fouten die na afloop van de in dit artikel bedoelde garantieperiode zijn gemeld, tenzij tussen partijen een onderhoudsovereenkomst is afgesloten welke een zodanige plicht tot herstel omvat.
8. In het geval van een consumentenkoop is artikel 7:5 ev BW van toepassing indien een van de voorgaande leden hiermee in strijd is.

Artikel 15. Klachten over dienstverlening

1. Klachten over de verrichte dienstverlening dienen door Opdrachtgever binnen 30 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 60 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan FICTO. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat FICTO in staat is adequaat te reageren.
2. Indien Opdrachtgever een klacht meldt, schort dit zijn betalingsverplichting niet op.
3. Indien een klacht gegrond is, zal FICTO de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels door Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door Opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
4. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal FICTO slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 12.

Artikel 16. Geheimhouding

1. Tenzij enige wetsbepaling, voorschrift of andere regel haar daartoe verplicht, is FICTO verplicht tot geheimhouding tegenover derden ten aanzien van vertrouwelijke informatie die is verkregen van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever kan ter zake een ontheffing verlenen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Behoudens schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever is FICTO niet gerechtigd de vertrouwelijke informatie die aan haar door de Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen. Hierop wordt echter een uitzondering gemaakt in het geval FICTO voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele- of strafprocedure waarbij deze informatie van belang kan zijn.
3. Tenzij sprake is van enige wetsbepaling, voorschrift of andere regel die Opdrachtgever verplicht tot openbaarmaking of wanneer daartoe door FICTO voorafgaande toestemming

is verleend, zal Opdrachtgever de inhoud van rapporten, adviezen of andere al dan niet schriftelijke uitingen van FICTO, niet aan derden verstrekken.

Artikel 17 Eigendomsvoorbehoud

1. Alle in het kader van de Overeenkomst door FICTO tot stand gebrachte of geleverde zaken blijven eigendom van FICTO, totdat de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen geheel zijn voldaan.

Artikel 18. Intellectuele eigendom

1. FICTO behoudt zich van alle rechten voor en met betrekking tot de intellectuele eigendom die is verbonden aan de producten die hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruikt of heeft gebruikt.
2. Het is Opdrachtgever niet toegestaan die producten aan derden ter hand te stellen, anders dan ter inwinnen van een deskundig oordeel over de werkzaamheden van de FICTO .
3. FICTO heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 19. Toepasselijk recht

1. Op alle overeenkomsten tussen Opdrachtgever en FICTO is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
2. Alle geschillen verband houdende met of voortvloeiende uit de uitleg en/of nakoming van de overeenkomst van opdracht worden, met uitzondering van de geschillen die tot uitsluitende bevoegdheid van de kantonrechter behoren, beslecht door de Rechtbank te 's-Gravenhage.
3. Indien de Opdrachtgever een consument is, zullen geschillen worden beslecht door de Rechtbank welke conform de wet bevoegd is.

Artikel 20. Vindplaats en wijziging voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Den Haag onder nummer 94985898 en zullen door ons op verzoek kosteloos worden toegezonden.
2. Tevens zijn deze voorwaarden te raadplegen en te downloaden via het internet op <http://www.ficto.nl>.
3. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de rechtsbetrekking met FICTO.
4. De Nederlandse tekst van deze voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.