

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle door Merces aan andere partijen (hierna Opdrachtgever) uitgebrachte aanbiedingen/offertes, alle tussen Merces en Opdrachtgever(s) gesloten overeenkomsten voor het verrichten van diensten (inclusief gebruik van softwareproducten) en alle andere diensten en/of goederen van welke aard en onder welke benaming dan ook door Merces, alsmede alle nog tussen Merces en Opdrachtgever(s) te sluiten overeenkomsten en overige contractuele verbintenissen.

Onder Merces wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan Merces Holding B.V. en alle (meerderheids-) dochter ondernemingen, waaronder Merces B.V.

Artikel 1. Begrippen

A. Merces:

Onder Merces wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan Merces Holding B.V. en alle (meerderheids-) dochter ondernemingen, waaronder Merces B.V.

B. Opdrachtgever:

Elke partij die een overeenkomst aangaat of is aangegaan met Merces tot het afnemen van goederen en/of diensten van Merces.

C. Overeenkomst:

De Overeenkomst tussen Merces en Opdrachtgever tot levering van goederen/zaken en/of het verrichten van werkzaamheden c.q. verlenen van diensten door Merces.

D. Dienstverlening:

De door Merces in het kader van de Overeenkomst aan Opdrachtgever te verlenen en/of verleende diensten (inclusief gebruik van softwareproducten en de inzet van derde partijen), een en ander zoals nader is omschreven in de Overeenkomst en de daarbij behorende bijlagen.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. De Algemene Voorwaarden Merces zijn van toepassing op alle Overeenkomsten van Merces.
2. Afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze tussen partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
3. De algemene inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever dan wel andere algemene of bijzondere voorwaarden zijn op de Overeenkomst uitdrukkelijk niet van toepassing c.q. uitgesloten.
4. In geen geval zal Merces geacht kunnen worden zich tot een andere of verdergaande prestatie te hebben verbonden dan vermeld in de Overeenkomst en de daarbij behorende bijlagen. Eventuele door Merces mondeling of schriftelijk verstrekte en nadrukkelijk als zodanig gepresenteerde adviezen of geuite opinies zullen geen uitbreiding van haar verplichtingen met zich meebrengen, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 3. Offertes, aanbiedingen en prijsopgaven

1. Offertes/aanbiedingen, daaronder mede begrepen prijsopgaven, brochures en prijslijsten, ongeacht of deze mondeling, schriftelijk dan wel per e-mail bericht zijn gedaan, zijn vrijblijvend en gelden slechts als een uitnodiging tot het plaatsen van een opdracht, tenzij in de offertes/aanbiedingen een termijn voor aanvaarding is opgenomen.
2. Indien een offerte/aanbieding als genoemd in lid 1 van dit artikel door een Opdrachtgever wordt aanvaard, heeft Merces gedurende twee werkdagen na ontvangst van de aanvaarding het recht het aanbod schriftelijk dan wel per e-mail bericht te herroepen, tenzij de werkzaamheden/verrichtingen binnen deze twee werkdagen reeds zijn gestart op verzoek van de Opdrachtgever.



3. De in de offertes vermelde aanbiedingen en prijsopgaven worden gedaan op basis van de op dat tijdstip geldende prijzen en specificaties.
4. Merces is niet gebonden te leveren tegen een in de offerte/aanbieding vermelde prijs, indien deze prijs berust op een druk- of schrijffout. De geldigheid van de offerte/aanbieding is, tenzij anders vermeld, 14 kalenderdagen.
5. In het geval zich bij de uitvoering van de opdracht afwijkingen ten opzichte van de oorspronkelijke opdracht voordoen, kan Merces haar meerwerk overeenkomstig de afgesproken prijzen en tarieven bij de Opdrachtgever in rekening brengen.

Artikel 4. Overeenkomst

1. Een Overeenkomst komt eerst tot stand, wijzigingen en aanvullingen daaronder begrepen, indien Merces een opdracht schriftelijk dan wel per e-mail bericht heeft bevestigd c.q. door de Opdrachtgever is ondertekend.
2. Mondeling of telefonisch verstrekte opdrachten resulteren eerst dan in een Overeenkomst wanneer deze door Merces schriftelijk dan wel per e-mail bericht zijn bevestigd.
3. Aanvullingen en wijzigingen van de Overeenkomst kunnen slechts schriftelijk geschieden. Alle meerkosten als gevolg van dergelijke wijzigingen komen ten laste van de Opdrachtgever.
4. Merces heeft de verplichting zich in te spannen dat de ingezette specialisten beschikken over de deskundigheid en het vakmanschap die in gebruikelijke omstandigheden door Opdrachtgever voor de uitvoering van de werkzaamheden mogen worden verwacht.
5. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen kwalificeren termijnen als opgenomen in de Overeenkomst als inspanningsverbintenis en niet als resultaatverbintenis, zodat overschrijding van enige termijn niet leidt tot een tekortkoming of verzuim aan de zijde van Merces.

Artikel 5. Prijzen en tarieven

1. Alle tarieven zijn in euro's en exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen, al dan niet van overheidswege.
2. Merces zal voor de door haar te verrichten Dienstverlening aan Opdrachtgever de tarieven in rekening brengen, die zijn opgenomen in de Overeenkomst en de daarbij behorende bijlage(n).
3. Merces is gerechtigd haar tarieven per 1 januari van ieder jaar aan te passen, waarbij het prijsindexcijfer, gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek, als leidraad dient, alsmede aantoonbare wijzigingen van een of meer van de kostprijsbepalende factoren zoals inkooprijzen, lonen, belastingen, heffingen en dergelijke. Merces zal Opdrachtgever van bedoelde aanpassing uiterlijk op 1 december van ieder jaar schriftelijk op de hoogte stellen.

Artikel 6. Betaling

1. Betaling door Opdrachtgever dient, zonder aftrek, korting, verrekening of opschorting, te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. Overeenkomsten waarbij sprake is van periodiek repeterende diensten (waaronder doch niet beperkt tot gebruik van softwareproducten) zal de facturatie maandelijks achteraf plaatsvinden. Facturatie van overige diensten geschiedt wekelijks achteraf, tenzij schriftelijk anders door Merces aangegeven.
3. Indien Opdrachtgever zich niet kan verenigen met een factuur van Merces dient Opdrachtgever binnen 14 dagen na factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd bezwaar te maken bij Merces. Betwisting door Opdrachtgever van een factuur schort de verplichting tot betaling niet op.



4. Bij overschrijding van de overeengekomen betalingstermijn zal Opdrachtgever steeds van rechtswege in verzuim zijn, zonder dat voorafgaande sommatie of ingebrekestelling door Mercés zal zijn vereist. Vanaf het moment waarop Opdrachtgever in verzuim is, zal hij aan Mercés verpagingsrente verschuldigd zijn ter hoogte van de wettelijke handelsrente alsmede vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten overeenkomstig het Besluit vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten.
5. Mercés is gerechtigd om haar contractuele verplichtingen jegens Opdrachtgever geheel of gedeeltelijk op te schorten vanaf het moment waarop Opdrachtgever in verzuim is.
6. Mercés heeft de vrijheid te bepalen op welke vorderingen betalingen van de Opdrachtgever in mindering strekken, waarbij betalingen in beginsel allereerst in mindering strekken op verschenen handelsrente en buitengerechtelijke incassokosten.

Artikel 7. Verplichtingen Opdrachtgever

1. Opdrachtgever zal in het kader van de Dienstverlening tijdig de juiste gegevens aan Mercés aanleveren overeenkomstig de daartoe door Mercés aangegeven en aan Opdrachtgever bekend gemaakte procedures.
2. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de deugdelijke beveiliging van de door Mercés in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst aan Opdrachtgever verstrekte middelen.
3. Opdrachtgever verklaart dat zij gerechtigd is tot gebruik en ter beschikking stelling van alle (rechten van intellectuele eigendom op) middelen die zij ter uitvoering van de Overeenkomst aan Mercés verstrekt, waaronder maar niet beperkt tot rapportages, logo's, presentaties en software.

Artikel 8. Garantie

1. De door Mercés te verlenen Dienstverlening zal zorgvuldig en vakbekwaam worden uitgevoerd. In geval blijkt, dat de resultaten van de Dienstverlening niet juist zijn, zal Mercés Opdrachtgever onverwijld informeren over de onjuistheid van de resultaten van de Dienstverlening en zo mogelijk het betreffende onderdeel van de Dienstverlening opnieuw uitvoeren.
2. Mercés kan niet de volledige juistheid van de resultaten van de Dienstverlening noch het herstel van verminkte of verloren gegane gegevens garanderen. Mercés zal zorgdragen voor een deugdelijke beveiliging van de door Opdrachtgever in het kader van de Overeenkomst aangeleverde gegevens voor de uitvoering van de Dienstverlening en van de gegevens die de resultaten zijn van de uitvoering van de Dienstverlening.
3. Mercés zal zich deugdelijk verzekerd houden tegen aansprakelijkheid die voort kan vloeien uit de Overeenkomst. Deze verplichting vervalt, indien Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Mercés niet in overeenstemming met de Overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden Mercés handelt.
- 4.

Artikel 9. Aansprakelijkheid en Vrijwaring

1. Mercés is jegens Opdrachtgever uitsluitend aansprakelijk met inachtneming van het hierna volgende:
 - a. In het geval door Mercés garantie is verstrekt, wordt aansprakelijkheid slechts aanvaard voor zover deze uit de garantie voortvloeit;
 - b. In geval van opzet of bewuste roekeloosheid van bestuurders van Mercés of leidinggevende ondergeschikten en voor opzet of bewuste roekeloosheid van andere ondergeschikten aanvaardt Mercés slechts aansprakelijkheid voor zover deze opzet of bewuste roekeloosheid heeft geleid tot directe schade bij Opdrachtgever;
 - c. Enige aansprakelijkheid van Mercés is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar van Mercés uitkeert verminderd met het eventueel van toepassing zijnde bedrag van het eigen risico;



- d. In het geval de verzekeraar van Mercés om welke reden dan ook geen bedrag uitkeert, is de aansprakelijkheid van Mercés beperkt tot het factuurbedrag dat is gemoeid met de Overeenkomst die tot de aansprakelijkheid heeft geleid of daarmee verband houdt.
2. Opdrachtgever vrijwaart Mercés tegen elke aanspraak en vordering van derden, uit welke hoofde dan ook, die verband houdt met het gebruik in de meest ruime zin van door Mercés geleverde zaken en/of door haar verrichte diensten en stelt haar dienaangaande schadeloos.
3. Vorderingen tot schadevergoeding verjaren, indien niet binnen één jaar na het ontstaan daarvan een procedure aanhangig is gemaakt.

Artikel 10. Niet-toerekenbare tekortkoming/overmacht

1. In geval van een niet-toerekenbare tekortkoming van één der partijen zullen de verplichtingen waarop de niet-toerekenbare tekortkoming betrekking heeft uit hoofde van de Overeenkomst worden opgeschort zolang de niet-toerekenbare tekortkoming voortduurt. Onder een niet-toerekenbare tekortkoming wordt verstaan elke van de wil van partijen onafhankelijke omstandigheid die de nakoming van de Overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert en die in redelijkheid niet aan die partij kan worden toegerekend.
2. Indien de niet-toerekenbare tekortkoming één (1) maand heeft geduurd, of zodra vaststaat dat de niet-toerekenbare tekortkoming langer dan één (1) maand zal duren, is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst tussentijds te beëindigen zonder inachtneming van enige opzegtermijn, met dien verstande, dat zodanige tussentijdse beëindiging niet langer mogelijk is, indien de verbintenis, waarvan de nakoming door een niet-toerekenbare tekortkoming tijdelijk werd verhinderd, alsnog is nagekomen. Opdrachtgever dient in het geval van tussentijdse beëindiging wegens een niet-toerekenbare tekortkoming de periodiek of bij vooruitbetaling verschuldigde tarieven alsnog te voldoen over de tijd voordat de niet-toerekenbare tekortkoming ontstond. Evenzo zal Mercés reeds vooruitbetaalde bedragen betrekking hebbende op de Overeenkomst die ten gevolge van een niet-toerekenbare tekortkoming niet zijn verricht, terugbetalen.

Artikel 11. Geheimhouding

1. Alle informatie en gegevens die tussen Mercés en Opdrachtgever worden uitgewisseld of waarvan Mercés en Opdrachtgever kennisnemen, met inbegrip van programmatuur, voorbereidend materiaal en bedrijfsgeheimen, zullen door Partijen vertrouwelijk worden behandeld. Mercés en Opdrachtgever verbinden zich dergelijke informatie en gegevens niet zonder schriftelijke toestemming van de andere partij aan derden kenbaar te maken, tenzij en voor zover zij daartoe zijn gehouden krachtens enige wettelijke, dwingendrechtelijke bepaling.
2. Mercés en Opdrachtgever staan ervoor in dat alle personen die door hen direct of indirect worden ingeschakeld de in dit artikel genoemde verplichtingen nakomen.
3. Indien Mercés documentatie, programmatuur, kennis of andere goederen aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, zal Opdrachtgever deze niet gebruiken voor een ander doel dan waarvoor het ter beschikking is gesteld, noch zonder schriftelijke toestemming van Mercés aan derden kenbaar maken.
4. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen is het Mercés toegestaan in (pers)berichten melding te maken van het aangaan en het bestaan van de Overeenkomst, dan wel contactgegevens van de Opdrachtgever te delen met (potentiële) opdrachtgevers in het kader van een referentie uitvraag.



Artikel 12. Aangaan van een dienstverband met een medewerker van Mercés

1. Indien Opdrachtgever tijdens de uitvoering van de opdracht dan wel binnen één jaar na beëindiging van de opdracht een rechtstreeks dienstverband wenst aan te gaan met de ingevolge die opdracht door Mercés ter beschikking gestelde medewerker, dan wel hem/haar anderszins werkzaamheden laat verrichten, is Opdrachtgever aan Mercés een vergoeding verschuldigd van 50% van het geldende opdrachtgevertarief van de betrokken medewerker voor de duur van de laatst uitgevoerde opdracht met een maximum van 12 maanden en een minimum van € 20.000.

Artikel 13. Beëindiging Overeenkomst

1. De Overeenkomst eindigt, onverminderd het elders in deze Algemene Voorwaarden bepaalde:
 - a. door opzegging door Opdrachtgever bij aangetekend schrijven binnen een maand na bekendmaking van een wijziging van de onderhavige Algemene Voorwaarden, in welk geval de Overeenkomst eindigt met ingang van de wijziging;
 - b. door opzegging door één der partijen conform de opzeggingsvoorwaarden, zoals opgenomen in de vigerende Overeenkomst, in welk geval de Overeenkomst eindigt met ingang van daargenoemde expiratiedatum;
 - c. door beëindiging van het recht van Mercés om voor de Dienstverlening benodigde intellectuele eigendomsrechten van derden te gebruiken, in welk geval de Overeenkomst eindigt met ingang van de beëindiging van het gebruiksrecht van Mercés. Mercés zal zich inspannen de voor de Dienstverlening benodigde gebruiksrechten te verkrijgen en/of te behouden, voor zover dit redelijkerwijs van haar gevegd kan worden. Dit lid – lid 1 sub c – kan niet gebruikt worden voor beëindiging van de Overeenkomst door Opdrachtgever. Enkel Mercés kan zich op dit artikel en lid beroepen;
 - d. Met wederzijdse instemming van Mercés en Opdrachtgever, waarbij in beginsel 50 % van de resterende contractwaarde in rekening wordt gebracht in een door opdrachtgever te betalen afkoopsom.
2. Anders dan de in artikel 13 lid 1 sub b, c of d beschreven rechtsgeldige opzegging is de Overeenkomst niet tussentijds opzegbaar.
3. Iedere partij heeft voorts het recht de Overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door een schriftelijke verklaring met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien de andere partij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt, bij in kracht van gewijsde gegane beslissing in staat van faillissement is verklaard of indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van samenvoeging of splitsing van ondernemingen. De partij die om deze reden(en) de Overeenkomst ontbindt, zal nimmer tot enige schadevergoeding gehouden zijn.
4. Verplichtingen en rechten uit hoofde van de Overeenkomst die naar hun aard bestemd zijn om na ontbinding
c.q. beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, blijven na ontbinding c.q. beëindiging van de Overeenkomst - voor zover rechtens mogelijk - tussen partijen van kracht. Tot deze verplichtingen en rechten behoren onder meer: Aansprakelijkheid en vrijwaring (artikel 9), Geheimhouding (artikel 11) en Rechtskeuze en geschillenregeling (artikel 16).

Artikel 14. Annuleren of verplaatsen eenmalige dienst

1. Bij annulering van een opdracht voor een eenmalige dienst, zoals een (implementatie)project of training/cursus, is Opdrachtgever het volledige offerte-/Aanbiedingsbedrag verschuldigd.



2. In afwijking van het vorige lid kunnen eenmaal ingeplande eenmalige opdrachten tot twee weken voorafgaande aan de ingeplande datum éénmalig kosteloos worden verplaatst op verzoek van de Opdrachtgever.
3. Bij een verzoek van de Opdrachtgever tot verplaatsing van al ingepland werk minder dan twee weken van de oorspronkelijk ingeplande datum, ongeacht de reden, is de opdrachtgever gehouden 50% van het Offerte-
/Aanbiedingsbedrag voor de uitvoering van de opdracht uit de Overeenkomst te voldoen.
4. Indien na de verplaatsing als bedoeld in lid 2 en 3 de opdracht niet wordt uitgevoerd binnen zes maanden na de oorspronkelijk ingeplande datum geldt de verplaatsing als annulering en geldt lid 1 van dit artikel.

Artikel 15. Onderaanneming en Overdracht

1. Mercés is niet gerechtigd de verbintenissen uit de Overeenkomst zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever door een derde in onderaanneming te laten uitvoeren. Opdrachtgever zal de toestemming niet zonder redelijke grond weigeren. Mercés zal ingeval van onderaanneming volledig verantwoordelijk blijven voor de correcte uitvoering van haar in de Overeenkomst neergelegde verplichtingen.
2. Partijen zijn niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst zonder schriftelijke toestemming van de andere partij aan een derde over te dragen. De toestemming zal niet zonder redelijke grond worden geweigerd. De toestemming verlenende partij is echter gerechtigd aan het verlenen van voormelde toestemming voorwaarden te verbinden. Onder derde in de zin van artikel 15 leden 1 wordt niet verstaan een aan Mercés gelieerde onderneming.

Artikel 16. Rechtskeuze en geschillenregeling

1. Op iedere rechtsverhouding tussen Mercés en Opdrachtgever is bij uitsluiting Nederlands recht van toepassing.
2. Ieder geschil dat voortvloeit of verband houdt met de overeenkomst zal bij uitsluiting worden beslecht door de bevoegde rechter van de rechtbank Gelderland.

Artikel 17. Overige bepalingen

1. Indien enige bepaling uit de Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden Mercés nietig blijkt te zijn dan wel wordt vernietigd, blijft de Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden Mercés voor het overige in stand. Partijen zullen, voor zover mogelijk, de nietige of vernietigde bepaling vervangen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.
2. Mercés behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
3. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na schriftelijke bekendmaking van de wijziging of aanvulling.
4. Indien opdrachtgever een wijziging of aanvulling niet wil accepteren, kan hij dit tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden schriftelijk kenbaar maken aan Mercés, waarna partijen in overleg zullen treden.

