

Algemene Voorwaarden

1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Leverancier:** CareParts, gevestigd te Dukatewei 2a1 9251MS Burgum, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 98465643.
 - **Klant:** De natuurlijke of rechtspersoon die gebruik maakt van CareParts en hiervoor een contract heeft afgesloten.
 - **CPBase:** De softwaredienst die door de Leverancier via internet beschikbaar wordt gesteld.
 - **Overeenkomst:** De tussen Leverancier en Klant gesloten overeenkomst betreffende de levering van de CPBase.
 - **Service Level Agreement (SLA):** De aparte bijlage bij de Overeenkomst waarin prestatieafspraken en beschikbaarheid worden beschreven.
 - **Data:** Alle gegevens die de Klant opslaat, verwerkt of anderszins invoert in de CPBase.
 - **Privacyverklaring:** De verklaring waarin de verwerking van persoonsgegevens wordt geregeld conform de AVG.
-

2. Toepasselijkheid

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, Overeenkomsten en leveringen van de CPBase door de Leverancier.

2.2 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien schriftelijk overeengekomen.

3. Dienstverlening

3.1 Leverancier verleent de Klant toegang tot de CPBase via een beveiligde internetverbinding.

3.2 Leverancier zal zich inspannen om de CPBase beschikbaar te stellen, met inachtneming van het overeengekomen SLA omschreven in paragraaf 4.

3.3 Leverancier kan de CPBase, wijzigen of tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud. Klant wordt hiervan tijdig op de hoogte gesteld, tenzij dit niet mogelijk is.

4. Service Level Agreement (SLA)

4.1 De beschikbaarheid van de CPBase is minimaal 99,8% op jaarbasis, exclusief gepland onderhoud.

4.2 Ondersteuning is beschikbaar op werkdagen van 08:00 tot 18:00 uur via e-mail en telefoon.

4.3 Reactietijden op incidenten:

- Hoog incident (categorie 1): dezelfde dag
Voorbeeld: Bestelling kan niet verwerkt worden of Inloggen lukt niet.
- Normaal incident (categorie 2): binnen 1 week
Voorbeeld: Product wijzigen of toevoegen lukt niet of printerfunctie werkt niet.

4.4 Back-ups worden dagelijks gemaakt en gedurende 30 dagen bewaard.

5. Veiligheid en Privacy

5.1 Leverancier voldoet aan de relevante wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

5.2 In de Privacyverklaring staat hoe de omgang met persoonsgegevens is geregeld.

5.3 Klant blijft verantwoordelijk voor de juistheid en rechtmatigheid van de ingevoerde gegevens.

6. Intellectuele Eigendom

6.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op de CPBase blijven berusten bij de Leverancier of diens licentiegevers.

6.2 Klant verkrijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst.

7. Vergoeding en Betaling

7.1 Klant betaalt een maandelijkse of jaarlijkse vergoeding, zoals vermeld in de Overeenkomst.

7.2 Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen.

7.3 Bij uitblijven van betaling is Leverancier gerechtigd de toegang tot de dienst tijdelijk op te schorten.

8. Aansprakelijkheid

8.1 Leverancier is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade tot maximaal het bedrag dat Klant in de laatste 12 maanden heeft betaald.

8.2 Leverancier is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst of verlies van gegevens.

9. Duur en Beëindiging

9.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd met een minimale initiële duur van 12 maanden, tenzij anders overeengekomen.

9.2 Opzegging is schriftelijk mogelijk met een opzegtermijn van 3 maanden.

9.3 Bij beëindiging van de Overeenkomst verstrekt Leverancier de Klant, op diens verzoek, een export van de data in gangbaar formaat.

10. Overmacht

10.1 Geen van beide partijen is aansprakelijk voor tekortkomingen die het gevolg zijn van overmacht, waaronder wordt verstaan: storingen in internet of telecommunicatie, overheidsmaatregelen, brand, stroomuitval, etc.

11. Geschillen en Toepasselijk Recht

11.1 Op deze voorwaarden en de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

11.2 Geschillen worden bij voorkeur opgelost in onderling overleg. Indien dit niet lukt, worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde rechter te Noord-Nederland.