

## 1. Definities

1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten waarbij Mango IT VOF, hierna te noemen Mango IT, goederen en/of diensten van welke aard ook aan cliënt levert. Afwijkingen en aanvullingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

## 2. Aanbiedingen, offertes en overeenkomst

2.1. Alle aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend. Offertes m.b.t. hard- en software hebben een geldigheidsduur van veertien dagen. Offertes voor overige dienstverlening hebben een geldigheidstermijn van dertig dagen tenzij schriftelijk anders door Mango IT is vermeld.

2.2. Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van de cliënt wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

## 3. Levering & Leveringsvoorwaarden

3.1. Alle door Mango IT genoemde of overeengekomen (leverings)-termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan Mango IT bekend waren. Mango IT spant zich in de overeengekomen (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of overeengekomen (leverings)termijn brengt Mango IT niet in verzuim. In alle gevallen, derhalve ook indien partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste termijn zijn overeengekomen, komt Mango IT wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat cliënt Mango IT schriftelijk in gebreke heeft gesteld. Mango IT is niet gebonden aan uiterste (leverings)termijnen die vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden, niet meer gehaald kunnen worden. Evenmin is Mango IT 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.

## 4. Uitvoering van de overeenkomst

4.1. Mango IT zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval in overeenstemming met de met cliënt schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van Mango IT worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Mango IT uitdrukkelijk een expliciet resultaat heeft toegezegd. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau worden slechts schriftelijk overeengekomen.

4.2. De door Mango IT aan cliënt verkochte apparatuur zal worden afgeleverd op de plaats van het magazijn van Mango IT. Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, zal Mango IT de aan cliënt verkochte apparatuur afleveren of doen afleveren op een door cliënt aan te wijzen plaats. Mango IT zal cliënt zo mogelijk vóór de aflevering in kennis stellen van het tijdstip waarop Mango IT of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur af te leveren.

4.3. Indien partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal Mango IT de apparatuur installeren of laten installeren. In de eventuele verplichting tot installatie van apparatuur door Mango IT is niet inbegrepen de verplichting tot het installeren van programmatuur of tot het uitvoeren van dataconversie.

4.4. Indien Mango IT zich heeft verbonden tot installatie zal cliënt vóór aflevering van de apparatuur een passende installatieplaats met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals bekabeling en telecommunicatiefaciliteiten, ter beschikking stellen en alle voor de installatie noodzakelijke instructies van Mango IT opvolgen.

4.5. Mango IT kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het op enigerwijs verloren gaan van digitaal opgeslagen data, informatie en dergelijke.

4.6. In geval van ontwikkeling van programmatuur zal Mango IT de te ontwikkelen programmatuur aan cliënt zoveel mogelijk conform de schriftelijk

4.7. Vastgelegde specificaties afleveren en installeren, dit laatste slechts indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen.

4.8. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door Mango IT uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is het de cliënt niet toegestaan de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Mango IT kan steeds verlangen, derhalve ook indien zulks niet uitdrukkelijk is overeengekomen, dat cliënt met voldoende gekwalificeerd personeel een deugdelijke test van voldoende omvang en diepgang uitvoert op (tussen-) resultaten van de ontwikkelingswerkzaamheden en dat de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan Mango IT worden gerapporteerd.

4.9. De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:

a. indien tussen partijen niet een acceptatietest is overeengekomen: bij de aflevering of, indien een door Mango IT uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, dan wel,

b. indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel,

c. indien Mango IT vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 4.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zoals genoemd in 4.9 zijn herstelt, onverminderd de aanwezigheid van onvolkomenheden die volgens artikel 4.12 aan acceptatie niet in de weg staan. In afwijking hiervan zal de programmatuur, indien cliënt daarvan vóór het moment van een uitdrukkelijke acceptatie enig gebruik voor productieve of operationele doeleinden maakt, gelden als volledig geaccepteerd vanaf de aanvang van dat gebruik.

4.10. Waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door Mango IT schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, ingeval van maatwerkprogrammatuur en websites, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien cliënt deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Cliënt is gehouden van fouten onverwijld melding aan Mango IT te maken.

4.11. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, die de voortgang van de acceptatietest belemmeren, zal cliënt Mango IT hierover schriftelijk gedetailleerd informeren, in welk geval de testperiode onderbroken wordt totdat de programmatuur zodanig is aangepast dat die belemmering is opgeheven.

4.12. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten in de zin van artikel 4.9 bevat, dient cliënt Mango IT uiterlijk op de laatste dag van de testperiode door middel van een schriftelijk en gedetailleerd testrapport over de fouten te informeren. Mango IT zal zich naar beste vermogen inspannen de gesignaleerde bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Mango IT gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.

4.13. Acceptatie van de programmatuur mag niet worden onthouden op andere gronden dan die welke verband houden met de tussen partijen uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die operationele of productieve ingebruikname van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Mango IT om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 5, indien toepasselijk, te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden met betrekking tot aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals de vormgeving van gebruikersinterfaces.

4.14. Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, laat de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel een eventuele acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel onverlet

4.15. Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in artikel 4.8 heeft tot gevolg dat Mango IT ten volle gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen inzake de ontwikkeling en terbeschikkingstelling van de programmatuur en, indien in voorkomend geval tevens de installatie door Mango IT is overeengekomen, van zijn verplichtingen inzake de installatie van de programmatuur. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van cliënt op grond van artikel 4.12 betreffende kleine gebreken en artikel 5 betreffende garantie.

## 5. Garantie

5.1. Mango IT verleent bij levering van hardware en door derden ontworpen software alleen garantie op materiaal en fabricagefouten indien en voor zover door de desbetreffende derde leverancier garantie op materiaal en fabricagefouten aan Mango IT is verleend. Indien herstel naar het redelijk oordeel van Mango IT niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is Mango IT gerechtigd de apparatuur kosteloos te vervangen door andere, soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke, apparatuur.

5.2. 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 cliënt zonder toestemming van Mango IT wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door Mango IT in het kader van garantie of onderhoud zijn geleverd, aanbrengt of doet aanbrengen.

## 6. Aansprakelijkheid

6.1. De totale aansprakelijkheid van Mango IT wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. Schade die in voorkomend geval voor vergoeding in aanmerking kan komen, bestaat uit:

- a. redelijke kosten die cliënt zou moeten maken om de prestatie van Mango IT aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van cliënt wordt ontbonden.
- b. redelijke kosten die cliënt heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Mango IT op een voor hem bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd, verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
- c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover

de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;  
d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover cliënt aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

6.2. De Aansprakelijkheid van Mango IT voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van cliënt, verminking of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door cliënt aan Mango IT voorgeschreven zaken, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door cliënt aan Mango IT voorgeschreven toeleveranciers en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 6.1, uit welchen hoofde dan ook, is uitgesloten.

6.3. De in voorgaande leden van dit artikel 6 genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Mango IT.

6.4. De aansprakelijkheid van Mango IT wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien cliënt Mango IT onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor het oplossen van de tekortkoming wordt gesteld, en Mango IT ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Mango IT in staat is adequaat te reageren.

6.5. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat cliënt de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Mango IT meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Mango IT vervalt door het enkele verloop van 2 maanden na het ontstaan van de vordering.

6.6. Cliënt vrijwaart Mango IT voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door cliënt aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Mango IT geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen.

6.7. Het bepaalde in dit artikel geldt ook ten gunste van alle (rechts)- personen waarvan Mango IT zich ter uitvoering van de overeenkomst bedient.

## **7. Prijs en betaling**

7.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

7.2. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van cliënt, geldt dat Mango IT gerechtigd is schriftelijk op een termijn van tenminste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien cliënt niet akkoord gaat met een dergelijke aanpassing, is cliënt gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden.

7.3. Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop Mango IT de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan cliënt in rekening brengt, vastleggen. Facturen dienen door cliënt te worden betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling dient cliënt binnen veertien dagen na factuurdatum betalen. Cliënt is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betaling.

7.4. Indien cliënt de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is cliënt, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd. Indien cliënt na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Mango IT de vordering uit handen geven, in welk geval cliënt naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten.

## **8. Retentierecht, voorbehoud van eigendom en rechten**

8.1. Alle aan cliënt geleverde zaken blijven eigendom van Mango IT totdat alle bedragen die cliënt verschuldigd is voor de krachtens de overeenkomst geleverde of te leveren zaken of verrichte of te verrichten werkzaamheden, evenals alle overige bedragen die cliënt eventueel verschuldigd is, volledig aan Mango IT zijn voldaan. Een cliënt die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van Mango IT mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf. Indien cliënt (mede) uit door Mango IT geleverde zaken een nieuwe zaak vormt, vormt cliënt die zaak slechts voor Mango IT en houdt cliënt de nieuw gevormde zaak voor Mango IT totdat cliënt alle uit hoofde van de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan. Mango IT heeft in dat geval tot het moment van volledige voldoening door cliënt alle rechten als eigenaar van de nieuw gevormde zaak.

8.2. Alle door Mango IT aan cliënten verleende of overgedragen rechten worden verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat cliënt de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.

8.3. Mango IT kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-) resultaten van de dienstverlening van Mango IT onder zich houden, totdat cliënt alle aan Mango IT verschuldigde bedragen betaald heeft.

## **9. Auteursrecht, intellectuele en industriële eigendom.**

9.1. Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom op de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Mango IT, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Cliënt verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden en op grond van wettelijke bepalingen uitdrukkelijk worden toegekend. Ieder ander of verdergaand recht van cliënt tot verveelvoudiging van programmatuur, websites, databestanden of andere materialen is uitgesloten. Een aan cliënt toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief en niet-overdraagbaar aan derden.

## **10. Overmacht**

10.1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan overmacht van toeleveranciers van Mango IT, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door cliënt aan Mango IT zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, programmatuur van derden waarvan het gebruik door cliënt aan Mango IT is voorgeschreven.

10.2. Indien een overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## **11. Duur en opzegging van de Overeenkomst**

11.1. Mango IT zal wegens opzegging of beëindiging anderszins dan de overeenkomst nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

11.2. Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien de wederpartij -al dan niet voorlopig- surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van cliënt de wettelijke schuldsanering van toepassing wordt verklaard, indien ten aanzien van wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Mango IT is wegens een beëindiging op deze gronden nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval van faillissement/ toepassing wettelijke schuldsanering t.a.v. cliënt vervalt het recht tot gebruik van aan cliënt ter beschikking gestelde programmatuur van rechtswege.

11.3. Mango IT is gerechtigd om dienstverlening in welke vorm dan ook al dan niet voortvloeiend uit service of onderhoudsovereenkomsten of andere duurzame overeenkomsten te beëindigen of op te schorten indien/zolang de cliënt niet heeft voldaan aan de (betaling) verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst.

## **12. Slotbepaling**

12.1. Op de overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing

12.2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter in de vestigingsregio van Mango IT.