

Servicevoorwaarden

Algemene- en servicevoorwaarden

Inleiding en Aanvaarding

Welkom bij BerryWell Software, deze servicevoorwaarden zijn van toepassing op alle diensten die worden geleverd door BerryWell Software. Door gebruik te maken van onze diensten of door betaling te verrichten voor onze producten en/of diensten, gaat u automatisch akkoord met deze servicevoorwaarden. Als u niet akkoord gaat met een van de voorwaarden, verzoeken wij u geen gebruik te maken van onze diensten of betalingen te verrichten. BerryWell Software behoudt zich het recht voor om de voorwaarden op elk moment te wijzigen, waarbij dergelijke wijzigingen van kracht worden vanaf het moment dat ze worden gepubliceerd.

1 Definities

Voor de duidelijkheid en interpretatie van deze Servicevoorwaarden, worden de volgende termen en uitdrukkingen gebruikt zoals gedefinieerd in de onderstaande tabel. Deze definities zijn van toepassing op zowel het enkelvoud als het meervoud van de termen. Waar de context dit vereist, worden de hieronder gedefinieerde termen geacht hun respectieve betekenis te behouden in de volledige tekst van deze voorwaarden. De tabel bevat de belangrijkste termen en hun bijbehorende betekenis zoals gebruikt in dit document.

Term	Definitie
Klant	De entiteit of persoon die een overeenkomst aangaat met BerryWell Software voor het gebruik van software of diensten.
Software	Alle door BerryWell Software ontwikkelde programmatuur, inclusief broncode, objectcode en bijbehorende documentatie.
Diensten	De door BerryWell Software aangeboden softwareontwikkeling, onderhoud, ondersteuning en aanverwante services.
Overeenkomst	De schriftelijke of mondelinge overeenkomst tussen de Klant en BerryWell Software met betrekking tot de levering van diensten en/of producten.
Vertrouwelijke Informatie	Alle informatie, mondeling of schriftelijk, die als vertrouwelijk wordt beschouwd, inclusief maar niet beperkt tot broncodes, technische documentatie, bedrijfsplannen, en klantgegevens.

2 Dienstverlening

BerryWell Software biedt gespecialiseerde diensten op het gebied van softwareontwikkeling en consultancy. Wij ontwikkelen op maat gemaakte softwareoplossingen voor onze klanten en bieden strategisch advies om hun technologische behoeften te ondersteunen. Onze consultancy kan zowel technische begeleiding omvatten als de implementatie van specifieke softwareoplossingen die bijdragen aan de doelstellingen van de klant.

Hoewel wij ons inzetten om software te leveren die zo goed mogelijk aansluit bij de wensen en eisen van onze klanten, wordt alle software geleverd '**as-is**'. Dit betekent dat wij geen garantie geven dat de software vrij is van fouten of volledig aan alle specifieke behoeften van de klant zal voldoen. Wij zullen redelijke inspanningen leveren om technische problemen op te lossen en onderhoud te bieden binnen de overeengekomen periode, maar de klant erkent dat software inherent onderhevig is aan updates, bugs en wijzigingen. BerryWell Software biedt geen expliciete of impliciete garanties met betrekking tot prestaties, functionaliteit of resultaten die door het gebruik van de software kunnen worden verkregen.

Onze consultancy en ondersteuning zijn gebaseerd op de beste inspanningen en onze expertise, maar de uiteindelijke verantwoordelijkheid voor de beslissingen en implementatie van adviezen ligt bij de klant. Wij kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor beslissingen die door de klant worden genomen op basis van onze aanbevelingen.

3 Intellectueel Eigendom

Alle rechten op het intellectueel eigendom met betrekking tot de door BerryWell Software ontwikkelde software, broncode, documentatie, ontwerpen en andere materialen die voortvloeien uit de dienstverlening, berusten exclusief bij BerryWell Software. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, auteursrechten, octrooien, handelsmerken en andere eigendomsrechten.

De klant verkrijgt enkel een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor de software en de bijbehorende documentatie zoals overeengekomen in de desbetreffende opdracht of overeenkomst. Dit gebruiksrecht stelt de klant in staat de software te gebruiken voor interne doeleinden, maar verleent geen recht op verdere verspreiding, modificatie, of verkoop van de software zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van BerryWell Software.

Uitzonderingen op deze regeling zijn alleen mogelijk wanneer dit vooraf schriftelijk is overeengekomen tussen BerryWell Software en de klant. In dergelijke gevallen kan het intellectueel eigendom geheel of gedeeltelijk worden overgedragen aan de klant, mits dit expliciet is vastgelegd in een ondertekende overeenkomst. Zonder een dergelijke schriftelijke overeenkomst blijven alle eigendomsrechten onverkort bij BerryWell Software.

4 Vertrouwelijkheid

Na aanvaarding van deze overeenkomst komen BerryWell Software en de klant overeen dat alle vertrouwelijke informatie die tijdens de uitvoering van de diensten wordt uitgewisseld, strikt vertrouwelijk zal worden behandeld. Vertrouwelijke informatie omvat, maar is niet beperkt tot, bedrijfsgegevens, broncodes, technische documentatie, klantgegevens, financiële informatie en andere gegevens die redelijkerwijs als vertrouwelijk worden beschouwd.

Beide partijen zullen redelijke maatregelen nemen om de vertrouwelijkheid van deze informatie te waarborgen en onbevoegde toegang, openbaarmaking of gebruik van de vertrouwelijke informatie te voorkomen. Deze verplichting geldt voor de volledige duur van de samenwerking en blijft ook na beëindiging van de overeenkomst van kracht, tenzij anders overeengekomen of wettelijk verplicht.

De klant erkent dat inbreuken op de vertrouwelijkheid, zoals het opzettelijk of nalatig delen van vertrouwelijke informatie met onbevoegde derden, beschouwd zullen worden als een ernstige schending van deze overeenkomst. BerryWell Software behoudt zich het recht voor om de overeenkomst onmiddellijk op te zeggen in het geval van illegale verstrekking van vertrouwelijke informatie. Daarnaast kunnen, afhankelijk van de aard van de schending, boetes of andere juridische maatregelen worden opgelegd om de schade aan BerryWell Software te compenseren.

Uitzonderingen op deze verplichting zijn alleen van toepassing wanneer de vertrouwelijke informatie openbaar is gemaakt met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij of wanneer openbaarmaking wettelijk verplicht is.

5 Beperking van Aansprakelijkheid

BerryWell Software is niet aansprakelijk voor enige directe, indirecte, incidentele, bijzondere of gevolgschade die voortvloeit uit het gebruik of misbruik van de door ons geleverde software, producten of diensten. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, schade als gevolg van winstderving, gegevensverlies, bedrijfsonderbrekingen, of andere economische verliezen, zelfs indien BerryWell Software op de hoogte is gesteld van de mogelijkheid van dergelijke schade.

Onze aansprakelijkheid strekt zich niet uit tot speciale incidenten, waaronder gebeurtenissen die voortkomen uit omstandigheden buiten de redelijke controle van BerryWell Software, zoals overmacht, storingen in telecommunicatie of netwerken, of cyberaanvallen. Dergelijke incidenten vallen buiten de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van BerryWell Software.

Verder is BerryWell Software niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor enige handelingen of nalatigheden van derde partijen die betrokken zijn bij de uitvoering van diensten of levering van producten aan de klant. Deze partijen opereren onafhankelijk en hun handelingen vallen buiten de reikwijdte van onze aansprakelijkheid.

In alle gevallen waarin aansprakelijkheid van BerryWell Software wettelijk niet kan worden uitgesloten, zal de totale aansprakelijkheid van BerryWell Software, ongeacht de oorzaak van de schade, beperkt zijn tot het bedrag dat de klant aan BerryWell Software heeft betaald voor de betreffende diensten in de periode van zes (6) maanden voorafgaand aan het incident dat aanleiding geeft tot de aansprakelijkheid. Indien geen betalingen zijn verricht in de afgelopen zes maanden, wordt deze periode gerekend vanaf het moment van oplevering van de betreffende software of diensten.

6 Betalingen

De klant is verplicht om alle facturen van BerryWell Software binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de factuur te voldoen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Betalingen dienen te worden voldaan in de valuta die op de factuur is vermeld en via de aangegeven betaalmethoden.

Indien de klant de betaling niet binnen de genoemde termijn voltooit, behoudt BerryWell Software zich het recht voor om na een periode van drie (3) maanden een rente van 12,5% per maand in rekening te brengen over het openstaande bedrag. Hierbij wordt een gedeelte van een maand beschouwd als een volledige maand. Indien de betaling na herhaalde herinneringen uitblijft gedurende deze periode, heeft BerryWell Software het recht om juridische maatregelen te treffen om het openstaande bedrag te incasseren. Alle kosten die verband houden met deze juridische maatregelen, inclusief maar niet beperkt tot incassokosten en advocaatkosten, zullen volledig op de klant worden verhaald.

Voor opdrachten waarvoor vooraf is betaald, geldt een specifieke regeling: de klant heeft het recht om binnen twee (2) weken na de oplevering van de diensten of software een terugbetaling aan te vragen, mits deze aanvraag gedetailleerd en onderbouwd is. De klant dient dit schriftelijk kenbaar te maken door middel van een aangetekende (digitale) brief aan BerryWell Software. BerryWell Software behoudt zich het recht voor om de aanvraag voor terugbetaling te beoordelen en te bepalen of deze gerechtvaardigd is op basis van de overeengekomen specificaties en de geleverde diensten. Indien de terugbetaling wordt goedgekeurd, zal het betaalde bedrag binnen veertien (14) dagen worden teruggestort.

7 Herroepingsplicht

De klant heeft het recht om de overeenkomst met betrekking tot de levering van softwareoplossingen binnen veertien (14) dagen na de oplevering te herroepen, mits er geen vooraf afgesproken plan is gemaakt. In dat geval geldt de herroepingsplicht vanaf de datum van akkoord op het voorgestelde plan.

De herroeping dient schriftelijk te geschieden, waarbij de klant een duidelijke verklaring van de herroeping moet verstrekken. Na ontvangst van de herroepingsmelding zal BerryWell Software de klant bevestigen dat de herroeping is ontvangen en in behandeling is genomen.

Het recht op herroeping geldt niet voor consultancy afspraken, aangezien deze diensten doorgaans gepersonaliseerd zijn en specifiek zijn afgestemd op de behoeften van de klant. Daarom zijn deze afspraken uitgesloten van de herroepingsplicht en kan de klant deze niet annuleren na bevestiging van de uitvoering.

8 Garantie

BerryWell Software biedt een garantie op de door ons geleverde softwareoplossingen gedurende een periode van twaalf (12) maanden vanaf de datum van oplevering. Binnen deze periode ondersteunen wij de klant bij het verhelpen van fouten (bugs) die zich voordoen in de software, onder de volgende voorwaarden:

1. **Geen door de klant geïntroduceerde fouten:** De fout mag niet het gevolg zijn van aanpassingen, wijzigingen of verkeerd gebruik door de klant of door derden die namens de klant handelen.
2. **Feitelijke bug, geen ontbrekende functionaliteit:** De fout moet een daadwerkelijke bug zijn in de door BerryWell Software geleverde software en geen verzoek om ontbrekende of aanvullende functionaliteiten die niet expliciet zijn overeengekomen tijdens de ontwikkelfase.
3. **Oplosbaarheid binnen redelijke tijd:** De bug moet binnen een redelijke termijn opgelost kunnen worden, afhankelijk van de technische complexiteit en de beschikbare middelen.

De tijd die nodig is om een bug op te lossen, is volledig afhankelijk van de impact en prioriteit van het probleem. BerryWell Software zal de ernst van de bug evalueren en prioriteren op basis van de mate waarin de werking van de software wordt beïnvloed. Hoewel wij ons uiterste best doen om bugs zo snel mogelijk op te lossen, kunnen er geen rechten worden ontleend aan de snelheid van de oplossing. De prioritering en planning van oplossingen worden bepaald door BerryWell Software en zijn afhankelijk van de specifieke omstandigheden van elk incident.

9 Beëindiging

Beide partijen hebben het recht om de overeenkomst te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van veertien (14) dagen. De opzegging dient schriftelijk te gebeuren, waarbij de datum van ontvangst door de andere partij als ingangsdatum van de opzegtermijn wordt beschouwd.

Indien een van de partijen zich dermate onredelijk gedraagt, heeft de andere partij het recht om de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen. In dit geval is de betreffende partij verplicht om alle openstaande facturen die op het moment van beëindiging bestaan, onmiddellijk te voldoen. Dit geldt met uitzondering van facturen waarvoor een betalingsregeling is getroffen of wanneer een project in delen wordt uitgevoerd, waarbij de klant alleen de verschuldigde bedragen voor de reeds opgeleverde delen dient te betalen.

Bij beëindiging van de overeenkomst zijn beide partijen niet langer verplicht om verdere prestaties te leveren, en zullen zij hun verplichtingen en verantwoordelijkheden beëindigen, behoudens de verplichtingen die voortvloeien uit deze overeenkomst en die uitdrukkelijk zijn overeengekomen om ook na beëindiging voort te duren.

10 Geschillenbeslechting

In het geval van een geschil tussen BerryWell Software en de klant, zullen beide partijen zich inspannen om het geschil op een constructieve manier op te lossen. Voordat er escalatie optreedt, zullen zowel BerryWell Software als de klant alle mogelijke opties voor een informele oplossing bespreken en proberen tot een wederzijds aanvaardbare oplossing te komen.

Indien de klant BerryWell Software beschuldigt van een geschil dat als ernstig wordt beschouwd en juridische stappen noodzakelijk lijken, zal de klant voorafgaand aan enige escalatie verplicht zijn om het geschil adequaat te onderbouwen en de details hiervan schriftelijk te communiceren aan BerryWell Software. Deze communicatie moet helder en gedetailleerd zijn, zodat BerryWell Software de gelegenheid heeft om het geschil te begrijpen en waar mogelijk een oplossing aan te bieden voordat verdere stappen worden ondernomen.

De klant erkent dat het niet naleven van deze verplichting tot onderbouwing en communicatie kan leiden tot een versterking van de geschillen en mogelijke juridische consequenties. BerryWell Software behoudt zich het recht voor om de klant aansprakelijk te stellen voor de kosten die voortvloeien uit onterecht of ongegrond escaleren van geschillen, inclusief maar niet beperkt tot juridische kosten.

11 Wijzigingen in de Voorwaarden

BerryWell Software behoudt zich het recht voor om deze voorwaarden te allen tijde te wijzigen. Wijzigingen in de voorwaarden worden van kracht vanaf het moment dat BerryWell Software deze wijzigingen schriftelijk communiceert aan de klant. Dit kan onder andere gebeuren via e-mail of door middel van een kennisgeving op de website van BerryWell Software.

Na ontvangst van de mededeling over de wijzigingen heeft de klant een periode van één (1) week om aanspraak te doen op de nieuwe voorwaarden. Indien de klant niet binnen deze termijn reageert, worden de nieuwe voorwaarden geacht te zijn aanvaard.

Indien de klant niet akkoord gaat met de nieuwe voorwaarden, heeft de klant het recht om de overeenkomst te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van veertien (14) dagen, waarbij de klant de voorwaarden zoals deze voor de wijziging golden, kan blijven hanteren tot het moment van beëindiging.

12 Overmacht

BerryWell Software is niet aansprakelijk voor enige verplichtingen, overeenkomsten of andere afspraken die niet kunnen worden nagekomen als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan elke onvoorziene omstandigheid die buiten de redelijke controle van BerryWell Software ligt, waaronder, maar niet beperkt tot, natuurrampen, oorlog, terrorisme, pandemieën, brand, arbeidsconflicten, overheidsmaatregelen, storingen in de levering van energie, telecommunicatie- of internetstoringen, en andere gebeurtenissen die de uitvoering van de overeenkomst tijdelijk of permanent verhinderen.

In het geval van overmacht zal BerryWell Software de klant zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de situatie en de gevolgen daarvan. Gedurende de periode van overmacht zijn alle verplichtingen van BerryWell Software opgeschort. BerryWell Software zal zich inspannen om de gevolgen van de overmachtssituatie te beperken en de uitvoering van de overeenkomst te hervatten zodra dat redelijkerwijs mogelijk is.

Indien de overmachtssituatie langer dan dertig (30) dagen voortduurt, hebben zowel BerryWell Software als de klant het recht om de overeenkomst te beëindigen zonder dat er recht op schadevergoeding bestaat.

13 Contact

Voor vragen, opmerkingen of andere communicatie kan de klant contact met BerryWell Software opnemen via de volgende kanalen:

- **WhatsApp:** +31 (0) 6 13 80 06 91
- **E-mail:** contact@berrywell.nl

Wij zijn bereid om al uw vragen te beantwoorden en eventuele zorgen te bespreken. Echter, onder geen enkele omstandigheid, met uitzondering van calamiteiten, is BerryWell Software verplicht om binnen een bepaalde termijn te reageren.

Indien de klant opmerkingen of bezwaren heeft met betrekking tot deze voorwaarden of andere documenten, dient dit schriftelijk te geschieden. Opmerkingen of bezwaren dienen te worden ingediend via een aangetekende (digitale) brief en moeten binnen de termijn van één (1) week na ontvangst van de kennisgeving worden verzonden. Dit stelt ons in staat om tijdig te reageren en de aangelegenheden adequaat te behandelen.

14 Overeenkomst

Deze voorwaarden vormen de volledige overeenkomst tussen BerryWell Software en de klant met betrekking tot de geleverde diensten en producten. Alle voorgaande afspraken, zowel schriftelijk als mondeling, worden hierbij nietig verklaard en vervangen door de bepalingen in dit document.

Door het aangaan van de overeenkomst bevestigt de klant dat hij/zij deze voorwaarden heeft gelezen, begrepen en akkoord gaat met de inhoud ervan. Eventuele wijzigingen of aanvullingen op deze overeenkomst zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn vastgelegd en door beide partijen zijn ondertekend.