

Algemene Voorwaarden

Epine Services

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 30136579

Artikel 1 — Toepasselijkheid

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Epine Services goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan de klant levert.

1.2 Afwijkingen van en aanvullingen op deze voorwaarden gelden slechts als deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

1.3 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.4 Indien en voor zover Epine Services producten of diensten van derden aan klant ter beschikking stelt of daartoe toegang verleent, gelden voor wat betreft die producten of diensten de voorwaarden van desbetreffende derden, mits de toepasselijkheid van die voorwaarden door Epine Services aan klant is medegedeeld en een redelijke mogelijkheid is geboden om van die voorwaarden kennis te nemen.

1.5 Indien enige bepaling van deze voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

Artikel 2 — Identiteit van de onderneming

Handelsnaam: Epine Services
Onderdeel van: Epine Group — www.epine.nl
Vestigingsadres: Burgemeester Keizerweg 14
Postcode en plaats: 3352 AR Papendrecht
KvK-nummer: 30136579
BTW-nummer: NL005934096B01
E-mailadres: support@epineservices.zendesk.com
Telefoonnummer: 078 641 64 10
Website: services.epine.nl

Artikel 3 — Aanbiedingen

3.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van Epine Services zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders aangegeven.

3.2 De klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Epine Services verstrekte gegevens waarop een aanbieding is gebaseerd.

3.3 Aan een afgegeven voorcalculatie of begroting kan de klant geen rechten of verwachtingen ontleen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 4 — Prijs en betaling

4.1 Alle prijzen zijn exclusief btw en andere door de overheid opgelegde heffingen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Alle bedragen zijn in euro's.

4.2 Bij een periodieke betalingsverplichting mag Epine Services de geldende prijzen en tarieven schriftelijk aanpassen, met inachtneming van een termijn van minimaal drie maanden. Indien de klant niet akkoord gaat, is hij gerechtigd de overeenkomst schriftelijk op te zeggen voor de datum waarop de nieuwe tarieven ingaan.

4.3 Indien de prijzen van toeleveranciers wijzigen — waaronder begrepen prijswijzigingen van softwarelicenties van derden zoals Unit4 of Exact — is Epine Services gerechtigd deze wijzigingen rechtstreeks aan de klant door te berekenen. Epine Services stelt de klant schriftelijk op de hoogte van de voorgenomen prijswijziging. De klant heeft na kennisgeving vier weken de tijd om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden indien hij niet akkoord wenst te gaan met de prijswijziging.

4.4 Verschuldigde bedragen dienen te worden betaald binnen 30 dagen na factuurdatum.

4.5 Bij niet-tijdige betaling is de klant, zonder dat aanmaning vereist is, de wettelijke handelsrente verschuldigd over het openstaande bedrag.

4.6 De klant is niet gerechtigd tot opschorting of verrekening van verschuldigde bedragen.

Artikel 5 — Uitvoering van de dienstverlening

5.1 Epine Services zal zich naar beste kunnen inspannen de diensten zorgvuldig en professioneel uit te voeren. Alle diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk een resultaat is overeengekomen.

5.2 Epine Services bepaalt de wijze waarop de dienstverlening wordt uitgevoerd en is gerechtigd de inhoud en omvang van de dienstverlening te wijzigen indien zij dit voor een goede uitvoering noodzakelijk acht. Epine Services zal de klant hierover tijdig informeren.

5.3 Epine Services is gerechtigd gebruik te maken van derden bij de uitvoering van de overeenkomst.

Hosting & Infrastructuur

Epine Services biedt webhosting en virtual machine (VM) diensten aan. Epine Services spant zich naar beste vermogen in voor een optimale beschikbaarheid van de hosting-omgeving. Epine Services garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid en is niet aansprakelijk voor storingen die buiten haar invloedssfeer vallen. Eventuele afspraken over een serviceniveau (SLA) worden uitsluitend schriftelijk en apart overeengekomen en maken geen onderdeel uit van deze algemene voorwaarden.

Systeemintegraties

Epine Services levert integratiediensten waaronder koppelingen met platforms zoals Twinq, ERP-systemen zoals Unit4 en Exact, en overige bedrijfssoftware. De exacte scope en specificaties worden per opdracht schriftelijk vastgelegd.

Financieel-logistieke oplossingen

Epine Services levert implementatie- en onderhoudsdiensten voor financieel-logistieke software, waaronder Unit4 en Exact. De klant is verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van correcte bedrijfsdata en het verlenen van benodigde toegangsrechten.

AI-oplossingen & Procesoptimalisatie

Epine Services adviseert over en implementeert automatiserings- en AI-oplossingen op maat. Epine Services verricht deze werkzaamheden op basis van een inspanningsverplichting.

Consultancy, Support & Onderhoud

Consultancywerkzaamheden worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting. Supportdiensten worden verleend op maandag t/m vrijdag, 09:30–16:30. Epine Services spant zich naar beste kunnen in om meldingen binnen een redelijke termijn in behandeling te nemen. Onderhoudswerkzaamheden omvatten het herstellen van fouten en, indien overeengekomen, het beschikbaar stellen van nieuwe versies van de betreffende software of systemen.

Artikel 6 — Meerwerk en wijzigingen

6.1 Indien Epine Services op verzoek of met voorafgaande instemming van de klant werkzaamheden verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, worden deze werkzaamheden als meerwerk beschouwd en afzonderlijk vergoed conform de gebruikelijke tarieven van Epine Services.

6.2 Epine Services is niet verplicht aan een verzoek tot meerwerk te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

6.3 De klant aanvaardt dat meerwerk en wijzigingen in de opdracht kunnen leiden tot verschuiving van eerder genoemde doorlooptijden of opleverdatums. Door Epine Services aangegeven nieuwe termijnen vervangen de eerdere.

6.4 Bij annulering van een geplande consultancy- of onderhoudsopdracht binnen drie werkdagen voor de geplande aanvang, behoudt Epine Services het recht de volledige kosten van de geplande werkzaamheden in rekening te brengen.

Artikel 7 — Verplichtingen van de klant

7.1 De klant zorgt ervoor dat alle informatie en medewerking die Epine Services nodig heeft voor de uitvoering van de overeenkomst tijdig en volledig worden verstrekt.

7.2 De klant is verantwoordelijk voor een deugdelijke en adequaat beveiligde eigen ICT-infrastructuur en netwerk omgeving en houdt deze adequaat beveiligd gedurende de looptijd van de overeenkomst.

7.3 De klant draagt zorg voor een volledige en werkende back-up van alle eigen data, voordat Epine Services onderhoud of wijzigingen uitvoert.

7.4 De klant staat ervoor in dat hij beschikt over de benodigde licenties en rechten voor software en systemen die hij aan Epine Services beschikbaar stelt.

7.5 Indien de klant gebruik maakt van softwarelicenties van derden via Epine Services, verstrekt de klant op eerste verzoek van Epine Services binnen vijf werkdagen de benodigde informatie over het aantal, type en soort licenties dat in gebruik is. De klant vrijwaart Epine Services voor schade en kosten die ontstaan doordat de klant onjuiste of onvolledige licentie-informatie verstrekt.

7.6 Indien de klant zijn verplichtingen niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, is Epine Services gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten. Hieruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de klant.

Artikel 8 — Back-up

8.1 Indien de dienstverlening op grond van de overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van de klant omvat, zal Epine Services met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een back-up maken van de bij haar in beheer zijnde gegevens van de klant.

8.2 Epine Services is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens anders dan het terugplaatsen van de meest recente beschikbare back-up.

8.3 De klant blijft zelf verantwoordelijk voor de nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

Artikel 9 — Intellectueel eigendom

9.1 Alle rechten van intellectueel eigendom op door Epine Services ontwikkelde programmatuur, configuraties, analyses, rapporten, documentatie en overige materialen berusten uitsluitend bij Epine Services of haar licentiegevers.

9.2 De klant verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor de overeengekomen doeleinden en voor de duur van de overeenkomst.

9.3 De klant is niet gerechtigd aanduidingen betreffende auteursrechten, merken of andere rechten van intellectueel eigendom te verwijderen of te wijzigen.

9.4 Epine Services is gerechtigd de naam en het logo van de klant te gebruiken als referentie in haar externe communicatie, tenzij de klant hiertegen schriftelijk bezwaar maakt.

9.5 De klant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst aan een derde over te dragen of te verpanden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Epine Services.

Artikel 10 — Vertrouwelijkheid

10.1 Partijen behandelen alle informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar ontvangen als vertrouwelijk, voor zover deze informatie als zodanig is aangemerkt of redelijkerwijs als vertrouwelijk moet worden beschouwd.

10.2 Deze verplichting geldt niet voor informatie die reeds openbaar is of openbaar wordt zonder schending van deze bepaling.

10.3 De geheimhoudingsverplichting geldt voor de duur van de overeenkomst en gedurende twee jaar na beëindiging daarvan.

Artikel 11 — Privacy & Gegevensbescherming (AVG)

11.1 Voor zover Epine Services in het kader van de dienstverlening persoonsgegevens verwerkt namens de klant, treedt Epine Services op als verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

11.2 Partijen leggen de afspraken over de verwerking van persoonsgegevens vast in een separate verwerkersovereenkomst.

11.3 Epine Services treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van persoonsgegevens.

11.4 Bij een datalek informeert Epine Services de klant zonder onredelijke vertraging, zodat de klant kan beoordelen of melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens vereist is.

Artikel 12 — Aansprakelijkheid

12.1 De totale aansprakelijkheid van Epine Services wegens toerekenbare tekortkomingen is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag dat voor de betreffende overeenkomst in het betreffende jaar is gefactureerd (exclusief btw).

12.2 Aansprakelijkheid voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst en gemiste besparingen is uitdrukkelijk uitgesloten.

12.3 Aansprakelijkheid voor verlies of beschadiging van gegevens is beperkt tot herstel van de meest recente beschikbare back-up. Epine Services is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens anders dan het terugplaatsen van de meest recente back-up.

12.4 De in dit artikel genoemde beperkingen komen te vervallen indien en voor zover schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Epine Services.

12.5 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan schriftelijk bij Epine Services meldt. Vorderingen tot schadevergoeding vervallen door het verloop van twaalf maanden na het ontstaan van de vordering.

Artikel 13 — Overmacht

13.1 Epine Services is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting indien nakoming onmogelijk is als gevolg van overmacht, waaronder begrepen: storingen bij toeleveranciers of internetproviders, stroomstoringen, DDoS-aanvallen, overheidsmaatregelen, ziekte van personeel en andere omstandigheden buiten de macht van Epine Services.

13.2 Bij overmacht langer dan dertig dagen zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst schriftelijk te ontbinden, zonder recht op schadevergoeding.

Artikel 14 — Duur en opzegging

14.1 Overeenkomsten voor onbepaalde tijd kunnen door beide partijen schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden, tenzij anders overeengekomen.

14.2 Overeenkomsten voor bepaalde tijd eindigen van rechtswege na afloop van de overeengekomen periode, tenzij partijen schriftelijk verlenging zijn overeengekomen.

14.3 Epine Services kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen indien de klant in staat van faillissement verkeert of surséance van betaling is verleend. Epine Services is bij beëindiging nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden of tot schadevergoeding.

Artikel 15 — Wijziging van de voorwaarden

15.1 Epine Services behoudt het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen. Gewijzigde voorwaarden worden minimaal dertig dagen voor inwerkingtreding schriftelijk of per e-mail aan de klant meegedeeld.

15.2 Indien de klant niet akkoord gaat met de gewijzigde voorwaarden, heeft hij het recht de overeenkomst schriftelijk op te zeggen voor de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden.

Artikel 16 — Toepasselijk recht en geschillen

16.1 Op alle overeenkomsten tussen Epine Services en de klant is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

16.2 Geschillen worden bij voorkeur opgelost via overleg. Indien overleg niet leidt tot een oplossing, kunnen partijen ICT-mediation aanvragen bij de Stichting Geschillenoplossing Automatisering.

16.3 Indien mediation niet tot een oplossing leidt, is de bevoegde rechter in het arrondissement Rotterdam bij uitsluiting bevoegd.

Deponering

Deze algemene voorwaarden zijn gedeponerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30136579 te Papendrecht.

Epine Services, Papendrecht, 2025