

Algemene Verkoopsvoorwaarden

Algemene Verkoopsvoorwaarden Dienstencontract

VOORWOORD

Deze algemene verkoopsvoorwaarden zijn uitsluitend van toepassing tussen Nextpharm en elke persoon die een aankoop doet bij Nextpharm, gevestigd Am Wëllem 6, L-9645 Derenbach.

"Nextpharm" is een merknaam die wordt beheerd door het bedrijf G2DMC SARL, met hoofdkantoor te 25a Boulevard Royal, L-2449 Luxemburg, registratienummer: 20092400558, BTW LU23102671, vestigingsvergunning 124352 en hierna "Nextpharm" genoemd.

PRIJS

Prijsoffertes zijn 30 dagen geldig, na deze periode wordt er een nieuwe offerte opgemaakt met aangepaste verkoopprijzen. Alle prijzen zijn in Euro, exclusief BTW.

BEVESTIGING VAN ONTVANGST

De klant wordt bij installatie verzocht de ontvangst van het materiaal te bevestigen.

BESTELLINGVALIDATIE

Nextpharm behoudt zich het recht voor om een bestelling te weigeren dat geen schriftelijke bevestiging heeft ontvangen.

BETALING

Elke klantbestelling is definitief, ongeacht of er een voorschot gestort werd of niet. De volledige betaling dient te geschieden 15 dagen na installatie van de apparatuur. In geval van betaling door middel van financiering of leasing zal de klant zich inspannen om ervoor te zorgen dat de verschuldigde bedragen uiterlijk 15 dagen na installatie van de apparatuur op de rekening van Nextpharm gestort worden. Alle betalingen dienen uitsluitend aan Nextpharm te worden gedaan, via bankoverschrijving. Als de factuur vijftien dagen na verzending van een aangetekende brief onbetaald blijft, wordt de factuur vermeerderd met 12,25% van het bedrag van de bestelbon met een minimum van 150 euro.

OPLEIDING

Voor de Opleiding worden kosten in rekening gebracht zoals aangegeven op de bestelbon. De basisopleiding dient gevolgd te worden door de titularis en voor maximaal 4 personen. De vervolgopleiding van opfriscursussen of nieuw personeel zullen ten laste zijn van de klant.

PROGRAMMA EN DOCUMENTATIE

De klant bevestigt kennis te hebben genomen van alle aspecten van de ontwikkelde programma's, evenals van hun inhoud. Deze programma's, software en documentatie worden geleverd in de laatste versie en in overeenstemming met de specificaties die van kracht waren op de datum van ondertekening.

De koper verbindt zich ertoe om een deel van de programma's en software of documentatie niet aan derden mee te delen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Nextpharm.

BESTANDEN

Nextpharm treedt op als verdeler van informatie ontvangen door de Algemene Pharmaceutische Bond (APB) en wordt op geen enkele wijze verantwoordelijk gehouden voor de inhoud van deze gegevens. De jaarlijkse bijdrage verschuldigd voor het bijwerken van informatie is ten laste van de klant.

WAARBORG

Nextpharm heeft de grootste zorg besteed aan de ontwikkeling en controle van haar programma's. In geval van een fout in de logica van het programma, verbindt de klant zich ertoe Nextpharm onmiddellijk op de hoogte te stellen. Nextpharm verbindt zich ertoe deze fout te verbeteren en het verbeterde programma zonder extra kosten ter beschikking te stellen van de klant.

AANSLUITING VAN DE INSTALLATIE

De apparatuur, voornamelijk computers, schermen, printers, enz., wordt geïnstalleerd op een onafhankelijke voedingslijn, uitgerust met stroomonderbrekers van voldoende capaciteit. Deze installatie moet voldoen aan de geldende wettelijke specificaties.

De noodzakelijke netwerkverbindingen moeten worden gemaakt met minimaal één kabel van het type UTP cat.5. De plaatsing van deze kabels is ten laste van de klant, die voor deze werkzaamheden een eigen techniek kan aanspreken. In dit geval moet de installatie worden goedgekeurd door de Nextpharm-techniek.

Er wordt aangenomen dat de stroomvoorziening voldoende stabiel en storingsvrij is om een correcte werking van de apparatuur mogelijk te maken. Als dit niet het geval is, moet er een spanningsstabilisator of een ander gepast systeem worden geïnstalleerd. De kosten die hiervoor worden gemaakt, evenals de aanschaf van eventuele extra apparatuur, zijn ten laste van de klant.

INSTALLATIE EN VEILIGHEID

Alle computerapparatuur wordt geïnstalleerd in een normale omgeving en beschermd tegen stof, vocht, enz. volgens de specificaties van de fabrikant. De klant verbindt zich ertoe elke werkdag de handelingen uit te voeren voorzien in de instructies gegeven tijdens de opleiding voor het opslaan van bestanden.

Gegevensback-up specifiek voor de Nextpharm-software vereist de verplichte toevoeging van de NextCloud-module bij aankoop van de server.

De klant erkent op de hoogte te zijn gesteld dat elke bedieningsfout tijdens de tijd die nodig is voor deze handelingen, waaronder in het bijzonder het gelijktijdige gebruik van de CTRL ALT DELETE-toetsen, het gebruik van de resetschakelaar (RESET), van de computer of de voortijdige onderbreking van de stroomvoorziening kan ernstige gevolgen hebben. Nextpharm wijst alle verantwoordelijkheid af voor eventuele schade die voortvloeit uit een dergelijke behandeling door de klant.

Eventuele klachten met betrekking tot facturen moeten binnen 10 dagen na ontvangst schriftelijk ter kennis van Nextpharm worden gebracht. Bij gebreke hiervan worden de facturen zonder enig voorbehoud geacht door de klant te zijn aanvaard.

Algemene Verkoopsvoorwaarden Onderhoudscontract

1. ONDERWERP

De overeenkomst betreft het gebruik van de Nextpharm software en het onderhoud ervan, volgens de hieronder genoemde voorwaarden, alsmede de door Nextpharm ter beschikking gestelde apparatuur.

2. DOEL VAN HET CONTRACT

2.1. Hardware onderhoudsdiensten voor alle door Nextpharm geleverde computerapparatuur omvatten:

- a) Reparatie op verzoek van de klant van eventuele technische fouten veroorzaakt aan de apparatuur zoals vermeld in het contract.
- b) Herstellingen of eventueel vervangen van onderdelen van de apparatuur die door normaal gebruik onbruikbaar zijn geworden, heeft geen invloed op de einddatum van de initiële waarborg.

2.2. Software onderhoudsdiensten betreffende het Nextpharm ERP platform en modules omvatten uitsluitend:

- a) Het onderhouden van programma's in overeenstemming volgens de geldende wetgeving.

2.3. Onderhoudsdiensten (ter plaatse) omvatten niet, tenzij gevraagd door de klant met bestelbon:

- a) Herstelling van schade voortvloeiend uit ongevallen, en in het algemeen uit elk ander dan normaal gebruik.
- b) Reparatie die noodzakelijk is geworden door het defect raken van onderdelen, toevoegingen of apparaten die niet door Nextpharm zijn goedgekeurd.
- c) Werken aan elektrische installaties.
- d) Werken accessoires of bijlagen die niet uitdrukkelijk in het contract zijn vermeld.
- e) Interventies die voortkomen uit nalatigheid of misbruik van de apparatuur, evenals storingen of variaties in de elektrische stroom.
- f) Vervanging van andere onderdelen dan die geleverd door Nextpharm.
- g) Benodigdheden, verbruiksmaterialen, zoals toner, cartridge, etiket, papier, enz.
- h) Werkzaamheden die voortvloeien uit een verandering in de plaats van de apparatuur. Deze bepaling geldt ook indien Nextpharm vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven voor de plaatswijziging.
- i) De werkzaamheden als het defect het gevolg is van het niet voldoen aan de specificaties van het systeem met betrekking tot de omgeving, te weten een temperatuur tussen 10° en 30° C en een relatieve vochtigheid tussen 20 en 80% zonder condensatie.
- j) Vervanging van onderdelen die verouderd zijn.
- k) Onderhoud van software die niet door Nextpharm is ontwikkeld, geleverd of geïnstalleerd (bijvoorbeeld antivirus, onderhoud op afstand, etc.). Nextpharm kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor problemen die verband houden met het gebruik van andere software dan het farmaceutische programma.
- l) Software-updates vermeld in punt 2.3 k): deze vallen onder de verantwoordelijkheid van de klant. Elke verplaatsing of tussenkomst van de technicus wordt gefactureerd aan het tarief geldend in dit kader.
- m) Herstel van de internetverbinding bij ingreep door de klant (nadat de internetverbinding door een technicus werd geïnstalleerd). Indien de herstelling door een Nextpharm-technicus gewenst is, worden hiervoor kosten aangerekend.
- n) Problemen die verband houden met de aanwezigheid van een computervirus of enig ander programma of software die de integriteit van het systeem in gevaar kan brengen.

2.4. Onderhoudsdiensten (backoffice) omvatten niet:

- a) Werkzaamheden uitgevoerd door de programmeerdienst met als doel het reconstrueren van bestanden of gegevens die zijn vernietigd als gevolg van niet-conform gebruik.

3. INTERVENTIE VOORWAARDEN

3.1. De klant verbindt zich ertoe om Nextpharm op de hoogte te stellen van eventuele werkingsgebreken aan de apparatuur zodra deze worden opgemerkt.

3.2. Indien nodig zal de Nextpharm-technicus versleten onderdelen vervangen, zonder extra kosten voor de klant, behalve zoals hierboven vermeld in 2.3. en 2.4. De vervangen onderdelen worden eigendom van Nextpharm, die in ruil nieuwe elementen zal leveren of, bij gebruik in dezelfde machine, dezelfde werking zal garanderen net zoals nieuwe elementen.

3.3. Indien de apparatuur niet direct vóór de inwerkingtreding van dit contract door Nextpharm is onderhouden of hersteld, zal Nextpharm eerste een controle uitvoeren. Alle diensten die Nextpharm naar aanleiding van of naar aanleiding van deze inspectie levert, worden aan de klant gefactureerd tegen de geldende prijs en voorwaarden.

3.4. Kosten die Nextpharm maakt als gevolg van onnodige tussenkomst aanvragen, evenals elke vertraging veroorzaakt door de klant bij het aanvangen van de werken van de Nextpharm-onderhoudsdienst, worden gefactureerd op basis van de geleverde tijd en meerwerk tegen de geldende prijs en voorwaarden van kracht.

4. WIJZIGINGEN

Veranderingen, uitbreidingen, transformaties en verplaatsingen van de installatie kunnen door Nextpharm uitsluitend op kosten van de klant worden uitgevoerd. Hetzelfde geldt voor eventuele wijzigingen die op grond van administratieve regelgeving vereist zijn.

5. PRIJS

De prijs bij aanvang van het onderhoud is de prijs die in dit contract is vastgelegd.

Nextpharm behoudt zich het recht voor om prijsindexering toe te passen volgens de evolutie van de marktkostenindex voor arbeid in de IT-sector.

6. BETALINGSVOORWAARDEN

Het onderhoud wordt door Nextpharm vooraf en jaarlijks gefactureerd; alle extra kosten die verband houden met diensten die niet onder dit servicecontract vallen (zie 2.3 en 2.4), worden gefactureerd zodra ze door Nextpharm zijn uitgevoerd. Het bedrag van de jaarlijkse factuur en eventuele andere vergoedingen zijn door de klant te betalen binnen de 15 dagen na factuurdatum. Bij niet-betaling wordt het saldo verhoogd met 12,25% met een minimum van 150 euro. Er wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat niet-betaling op de vervaldag van enige factuur, Nextpharm het recht geeft op opschorting van het gebruik van de software en de daarop rustende diensten tot aan de betaling van de betrokken factuur, die ondanks de opschorting hierboven verschuldigd is.

7. VERANTWOORDELIJKHEID

Er kan geen enkele directe of indirecte aansprakelijkheid jegens Nextpharm worden aanvaard die niet aan haar toekomt en in het bijzonder kan geen enkele schadevergoeding van haar worden gevorderd als schadevergoeding voor de stopzetting van het gebruik van de installatie of voor de onjuiste werking ervan.

8. DUUR VAN HET STANDAARDCONTRACT

8.1. Dit contract wordt afgesloten voor een periode van twee jaar en wordt vervolgens verlengd voor periodes van één jaar, tenzij de klant dit minimaal drie maanden vóór de verlengingsdatum schriftelijk opzegt aan Nextpharm. Voor raamcontracten wordt de looptijd verlengd tot 4 jaar. Als er na deze periode van drie maanden vóór de verlengingsdatum een kennisgeving wordt verzonden, wordt het contract verlengd in overeenstemming met de bovenstaande bepalingen en eindigt het bij het verstrijken van de nieuwe verlengingsperiode. Door deze beëindiging wordt het contract voor alle Nextpharm-diensten beëindigd, op verzoek van de klant.

8.2. Nextpharm kan de overeenkomst zonder opzegtermijn beëindigen, indien:

- a) De apparatuur niet wordt gebruikt door daartoe aangewezen personen of indien deze wordt onderhouden of hersteld door derden vreemd van Nextpharm.
- b) De locatie van de apparatuur wordt gewijzigd, tenzij Nextpharm vooraf schriftelijke toestemming heeft gegeven voor een locatiewijziging.

9. OPDRACHT

9.1. De hierboven gedefinieerde dienst kan niet worden overgedragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Nextpharm; deze overeenkomst moet door de klant schriftelijk worden aangevraagd volgens de voorwaarden vermeld in punt 8.1.

9.2. Als Nextpharm een fusie zou aangaan met een individu of een bedrijf, alle of een deel van haar activa aan dat bedrijf zou overdragen, ongeacht de wijzigingen die aan de bedrijfsnaam worden aangebracht, zal dit contract al zijn effect behouden. De klant kan zich niet verzetten tegen de overdracht van dit contract, door Nextpharm aan een persoon of bedrijf dat verantwoordelijk is voor de uitvoering ervan. In dit geval kunnen er geen wijzigingen worden aangebracht aan de kosten van het dienstencontract, anders dan deze vermeld in artikel 5.

10. UURROOSTER

10.1 NEXTPHARM KLANTEN OPROEP UURROOSTER EN DEPANNAGE UURROOSTER;

De oproep- en interventie uren (exclusief wachtdienst) zijn als volgt: maandag tot en met vrijdag van 8.30 uur tot 12.30 uur.

Een wachtdienst, uitsluitend telefonisch, waarvan het nummer aan elke Nextpharm klant wordt meegedeeld, is bereikbaar:

- Op werkdagen van 8.00 tot 8.30 uur, van 12.30 uur tot 17.30 uur. 30 uur tot 19.30 uur
- Zaterdag, zondag en feestdagen van 08.30 uur tot 17.30 uur

Inclusief telefonische assistentie en voorrang bij reparaties ter plaatse in geval van een extreme noodsituatie.

10.2 REACTIETIJD

Op voorwaarde dat de oproep van de klant binnen de in paragraaf 10.1 hierboven gedefinieerde tijdslimieten wordt ontvangen, verbindt Nextpharm zich ertoe om, binnen 4 tot 8 werkuren na de oproep van de klant, te beginnen met het oplossen van problemen. In geval van overmacht kan deze termijn worden verlengd tot 8 tot 16 werkuren. Elke interventie voor het oplossen van problemen zal worden voortgezet totdat de storing is verholpen, inclusief het zoeken en leveren van reserveonderdelen, testapparatuur en aanvullende documentatie, zonder hiertoe beperkt te zijn.

11. BESCHERMING VAN PERSOONLIJKE GEGEVENS

Nextpharm verbindt zich ertoe alle persoonlijke gegevens, ongeacht hun vorm of aard, die haar ter beschikking worden gesteld of aan haar worden doorgegeven of waarvan zij kennis krijgt in het kader van het contract, te verwerken in overeenstemming met de bepalingen van de 'Bijlage betreffende de verplichtingen inzake de bescherming van persoonlijke gegevens.'

12. BEËINDIGING

In geval van beëindiging van het contract door de klant, vóór de installatie van de apparatuur en na de herroepingstermijn van 14 dagen, zal een bedrag gelijk aan 35% van het totale contractbedrag aan Nextpharm verschuldigd zijn.

13. KLACHTEN

Elke klacht met betrekking tot de geleverde goederen dient binnen 7 werkdagen vanaf de datum van aflevering (afleverbon of afleverrapport) schriftelijk door Nextpharm te zijn ontvangen onder vermelding van het factuurnummer of, bij gebreke hiervan, de levering bon. Na deze termijn wordt de klacht ongeldig.

14. VARIA

14.1 Op dit contract is het recht van het Groothertogdom Luxemburg van toepassing.

14.2 In geval van een geschil over de interpretatie of uitvoering van dit contract, is de rechtbank van het Groothertogdom Luxemburg exclusief bevoegd.

14.3 Alleen contracten en wijzigingen opgesteld door Nextpharm zijn ontvankelijk.

14.4 Deze algemene voorwaarden kunnen op elk moment worden gewijzigd, in het bijzonder om rekening te houden met wijzigingen door wet- en regelgeving. Elke wijziging wordt aan de klant ter kennis gebracht op de manier die Nextpharm het meest passend acht en is daarom automatisch tegenspreekbaar door de klant.

Opgesteld te Derenbach op

Gelieve "Voor akkoord, gelezen en goedgekeurd" te vermelden bij handtekening

Voor de klant

Voor NEXTPHARM