



manualmaster.

## Leveringsvoorwaarden ManualMaster

Deze aanbieding is geldig tot 30 dagen na de offertedatum. Door ondertekening van deze aanbieding, verklaren beide partijen zich akkoord met de in deze aanbieding gestelde voorwaarden. Na ondertekening is er sprake van een overeenkomst. In de hierna volgende voorwaarden wordt verder gesproken over een overeenkomst.

Op overeenkomsten rondom ManualMaster Starling zijn de Nederland ICT Voorwaarden van toepassing, gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel te Midden Nederland onder nummer 30174840. Daar waar ManualMaster International afwijkt van of aanvult op deze voorwaarden, worden de afspraken hieronder beschreven. Het betreft de hoofdstukken:

- Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen
- Hoofdstuk 2. Dienstverlening
- Hoofdstuk 4. Programmatuur
- Hoofdstuk 6. Onderhoud van programmatuur en support
- Hoofdstuk 7. Advisering en consultancy
- Hoofdstuk 9. Opleiding en Trainingen

In geval van ManualMasterCloud betreft het tevens de hoofdstukken:

- Hoofdstuk 3. Software-as-a-Service (SaaS)
- Hoofdstuk 10. Hosting

Niet van toepassing zijn:

- Hoofdstuk 5. Ontwikkeling programmatuur en websites
- Hoofdstuk 8. Detacheringsdienst
- Hoofdstuk 11. Koop van apparatuur
- Hoofdstuk 12. Huur van apparatuur
- Hoofdstuk 13. Onderhoud van apparatuur

Nederland ICT Voorwaarden zijn bij de overeenkomst bijgevoegd en/of via de ManualMaster website ([www.manualmaster.com](http://www.manualmaster.com)) in te zien.



manualmaster.

## 1. Aanvulling op Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

- 1.1 De genoemde prijzen zijn exclusief reis- en verblijfskosten. De reiskosten bedragen € 0,55 per kilometer en worden berekend vanaf het hoofdkantoor van ManualMaster.
- 1.2 In deze overeenkomst opgenomen licenties, service, trainingen en diensten worden direct na ondertekening volledig gefactureerd met een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum.
- 1.3 Indien u wenst dat wij een kenmerk op de factuur plaatsen, zoals een kostenplaats of bestelnummer, kunt u dit bij uw akkoord bij ons kenbaar maken via het e-mailadres [info@manualmaster.com](mailto:info@manualmaster.com). Daarnaast is er de mogelijkheid om dit aan het einde van dit document bij uw ondertekening voor akkoord, te noteren.
- 1.4 Klant verplicht zich tot het voeren van een exitgesprek op het moment dat hij de overeenkomst met leverancier beëindigt, waarin hij de redenen van opzegging toelicht en zijn ervaringen met leverancier deelt.

## 2. Aanvulling op Hoofdstuk 2. Dienstverlening

- 2.1 ManualMaster International is tijdens kantooruren (zie [www.manualmaster.com](http://www.manualmaster.com)) telefonisch en online bereikbaar. De standaard openingstijden van onze Support Desk zijn 08:30 tot 17:30 uur van maandag tot en met donderdag, en 08:30 tot 17:00 uur op vrijdag. De Support Desk is dag en nacht bereikbaar, 24 uur per dag, 7 dagen per week. Als u ons buiten onze standaard openingstijden belt, wordt u te woord gestaan en wordt uw vraag doorgestuurd naar de betreffende afdeling die zo snel mogelijk contact met u opneemt.
- 2.2 Ondersteuning is gericht op applicatie- en implementatiegerichte kennisoverdracht op zowel technisch als functioneel niveau en wordt waar nodig gepland uitgevoerd.
- 2.3 Geen onderdeel van het ondersteunings- en onderhoudscontract zijn de diensten met betrekking tot consultancy, installatie of installatiebegeleiding (remote en/of op locatie), conversiewerkzaamheden, het inlezen en/of converteren van documenten, het maken en/of terugzetten van back-ups en trainingen.
- 2.4 Reeds geplande afspraken voor ManualMaster-dienstverlening kunnen door klant alleen schriftelijk worden geannuleerd.
- 2.5 Indien klant een gemaakte afspraak voor inzet van ManualMaster-dienstverlening om een dringende reden wenst te herplannen, kan dit tot 5 werkdagen voor de geplande inzet zonder dat daar kosten voor in rekening worden gebracht. In geval van afzegging/herplanning binnen 3-5 dagen heeft ManualMaster International het recht annuleringskosten in rekening te brengen van 35% van de geplande kosten. In geval van een afzegging/herplanning binnen 2 werkdagen heeft ManualMaster International het recht annuleringskosten in rekening te brengen van 75% van de geplande kosten.
- 2.6 In de overeenkomst opgenomen ManualMaster-dienstverlening dient binnen 12 maanden na ondertekening van de overeenkomst afgenomen te worden. Indien deze periode is verstreken, vervalt het recht op de afname hiervan. Indien klant na deze



manualmaster.

- periode alsnog gebruik wil maken van ManualMaster-dienstverlening, zal ManualMaster International voor klant een nieuwe offerte samenstellen.
- 2.7 Klant heeft vrije toegang tot onze kennissessies, waarin wij intensief met onze klanten in gesprek gaan over tal van onderwerpen en ideeën.
  - 2.8 ManualMaster International houdt klant actief op de hoogte door het regelmatig versturen van nieuwsbrieven en mails.
  - 2.9 Jaarlijks wordt er tussen leverancier en cliënt een evaluatiegesprek gevoerd.
  - 2.10 ManualMaster International streeft voortdurend naar het optimaliseren van haar dienstverlening en het verbeteren van haar producten. Klant kan wensen inzake toekomstige productreleases kenbaar maken. ManualMaster International deelt de wensen daarbij in de volgende categorieën in:
    - a. Intentie om wens deel te laten uitmaken van het (toekomstige) product.
    - b. Intentie om wens deel te laten uitmaken van een nieuwe product.
    - c. Wens zal niet in standaard product worden gehonoreerd. ManualMaster kan klant geen maatwerkofferte voor de gewenste functionaliteit aanbieden.

### 3. Aanvulling op Hoofdstuk 4. Programmatuur

- 3.1 Klant is gehouden aan de actuele technische specificaties die vereist zijn voor een optimale werking van de applicatie. Deze actuele technische specificaties zijn bij de overeenkomst gevoegd en/of via de ManualMaster website in te zien.
- 3.2 De gebruikersdocumentatie wordt in het Nederlands en/of Engels verstrekt en kan op verzoek tegen vergoeding in een voorkeurstaal worden geleverd.
- 3.3 Jaarlijks ontvangt klant in januari een factuur ten behoeve van ondersteuning en onderhoud van de aangeschafte licenties. Deze factuur bedraagt 21% van de actuele prijslijst van de aangeschafte licenties. De betalingstermijn is binnen 30 dagen na factuurdatum.
- 3.4 ManualMaster International behoudt zich het recht voor het bedrag van ondersteuning en onderhoud maximaal 1x per jaar per 1 januari te indexeren op basis van de CBS Consumentenprijsindex alle bestedingen, reeks 2015=100. Als indexcijfer wordt de Jaarmutatie CPI van oktober gebruikt.
- 3.5 Het verlenen van ondersteuning en onderhoud ten aanzien van de licenties gaat in op het moment dat deze overeenkomst getekend is. De factuur voor het eerste jaar ondersteuning en onderhoud wordt daarbij berekend vanaf de datum van ondertekening tot en met 31 december van dat lopende jaar.
- 3.6 Het ondersteunings- en onderhoudscontract ten aanzien van de licenties is jaarlijks opzegbaar met inachtneming van een opzegtermijn van twee volledige kalendermaanden. Opzegging dient voor 1 november van enig jaar plaats te vinden. De in de overeenkomst opgenomen consultancy en trainingen dienen door cliënt binnen 12 maanden te worden afgenomen. Indien deze periode is verstreken, vervalt het recht op afname.



manualmaster.

#### 4. Aanvulling op Hoofdstuk 6. Onderhoud van programmatuur en support

- 4.1 ManualMaster International biedt ondersteuning aan getrainde gebruikers en medegebruikers van de klant. Bij de ondersteuning van klant is de kennis van een door ManualMaster getrainde gebruiker het uitgangspunt. Mocht kennis niet toereikend zijn, dan zal in overleg met de accountmanager worden geadviseerd om training te herhalen of alsnog volgen.
- 4.2 Gebruik van ondersteuning door ManualMaster International binnen het kader van het ondersteunings- en onderhoudscontract is gericht op fair use. Wanneer de klant onevenredig gebruik maakt van deze dienst, zal ManualMaster International contact opnemen om hier een passende oplossing voor te zoeken. Mogelijk worden kosten in rekening gebracht voor aanvullende diensten, dit altijd pas na het sluiten van een overeenkomst daartoe.
- 4.3 ManualMaster International informeert de klant over het uitkomen van nieuwe updates en biedt telefonische ondersteuning bij de installatie hiervan. Assistentie wordt zo nodig gepland uitgevoerd.
- 4.4 ManualMaster International verplicht zich tot het herstellen van fouten in de huidige versie en het verlenen van onderhoud en ondersteuning in de huidige en hieraan voorafgaande versie.
- 4.5 Via onze website heeft de klant 24/7 toegang tot informatiebronnen als technische documentatie, kennisartikelen, helpteksten e.d.
- 4.6 Van elke melding die klant telefonisch (078-644 6884) en/of online ([support@manualmaster.com](mailto:support@manualmaster.com)) bij ManualMaster International doet en waar een vervolgactie aan verbonden is, wordt een case aangemaakt. Klant kan de status van cases nazien op de Portal.
- 4.7 Klant bepaalt in overleg met ManualMaster International de prioriteit voor de afhandeling van ingediende cases. Cases worden zoveel mogelijk in overeenstemming met onderstaand prioriteitschema afgehandeld, waarbij de responstijden zijn gemeten tijdens werkdagen van ManualMaster International (zie [www.manualmaster.com](http://www.manualmaster.com)), weekenden worden niet meegerekend in de responstijden:

Incident type	Omschrijving	Indicatie	Respons
1	Kritisch	De algehele werking van het systeem of grote delen van de functionaliteit is niet toegankelijk. De inhoud van het systeem is niet toegankelijk voor de eindgebruikers.	Reactie binnen 24 uur na melding door de klant. Klant meldt telefonisch en gedetailleerd online Verwachte oplostijd



manualmaster.

			binnen 48 uur.
2	Gemiddeld	Kritische delen van de functionaliteit van het systeem (voor het functioneren van de organisatie van de klant) zijn niet of beperkt toegankelijk De impact is beperkt tot enkele gebruikers.	Reactie binnen 48 uur na melding door de klant. Klant meldt telefonisch getailleerd online. Verwachte oplostijd binnen 7 werkdagen.
3	Laag	Delen van de functionaliteit van het systeem zijn niet of beperkt toegankelijk De impact is beperkt tot enkele gebruikers of de impact is er voor een grotere groep gebruikers maar de functionaliteitsbeperking is niet kritisch voor het operationele proces bij de klant.	Binnen 5 werkdagen na melding door de klant. Klant meldt bij voorkeur getailleerd online Verwachte oplostijd binnen 14 werkdagen.

- 4.8 Servicetijden zijn indicatief en expliciet geen responstijdgarantie. Indien klant een verhoogd serviceniveau wenst, kunnen hierover met ManualMaster International additionele afspraken gemaakt worden. Zie verder Artikel 22.1 Nederland ICT Voorwaarden.
- 4.9 Indien storingen worden veroorzaakt door toedoen van de klant (ondeskundig/onjuist gebruik van de applicatie of storingen c.q. beheersfouten in de ICT-infrastructuur) brengt ManualMaster International haar dienstverlening aan de klant in rekening. Bij een bezoek op locatie geldt in dergelijke gevallen dat een minimale inzet van een dagdeel en reiskosten in rekening worden gebracht. Bij escalatie (incidenttype 1 en 2) wordt respectievelijk 50% en 25% toeslag berekend.

## 5. Aanvulling op Hoofdstuk 7. Advisering en consultancy

- 5.1 Advisering en consultancy worden direct na tekening van de opdracht gefactureerd met een betalingstermijn binnen 30 dagen na facturatiedatum.
- 5.2 Consultancy wordt afgenomen op basis van de ingekochte eenheid. Een dag consultancy bedraagt maximaal 8 werkuren. Een dagdeel consultancy bedraagt maximaal 3,5 werkuren. Wanneer er meer tijd nodig is, zal in overleg met klant worden



manualmaster.

besproken of een nieuw dagdeel direct in kan gaan of dat er een nieuwe afspraak gemaakt moet worden.

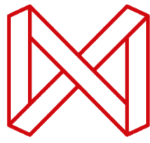
- 5.3 Bij werkzaamheden op locatie van de klant draagt klant zorg voor een ARBO geschikte werkplek.

## 6. Aanvulling op Hoofdstuk 9. Opleiding en trainingen

- 6.1 Aanmelding voor een training kan via de website, mail en/of telefonisch. Zodra klant van ManualMaster International een opdrachtbevestiging heeft ontvangen is de aanmelding definitief.
- 6.2 Training wordt direct na tekening van de opdracht gefactureerd met een betalingstermijn binnen 30 dagen na facturatedatum.
- 6.3 Het herplannen van deelname aan een standaard training op locatie van ManualMaster kan kosteloos plaatsvinden tot 5 werkdagen voor aanvang. Bij een afzegging/herplanning binnen 5 werkdagen voor aanvang van de afgesproken training of in geval van het niet aanwezig zijn, heeft ManualMaster het recht een annuleringsfee in rekening te brengen van € 75,00.
- 6.4 Klant ontvangt tijdens de training kosteloos de trainingsdocumentatie.
- 6.5 Alle trainingen worden afgesloten met een certificaat.
- 6.6 ManualMaster behoudt zich het recht om trainingen en evenementen met een zeer gering aantal deelnemers te annuleren.

### ManualMaster Academy

- 6.7 Inschrijving voor de ManualMaster Academy is een persoonlijke inschrijving. Inschrijving is ten minste voor het lopende jaar en het daarop volgende jaar. De inschrijving is dus altijd voor een volledig kalenderjaar plus het jaar dat het lidmaatschap gestart is. Opzegging is dus niet mogelijk in het jaar dat het lidmaatschap gestart is. In alle opvolgende jaren betekent opzegging voor 1 november een beëindiging van de studie per eind december van dat jaar.
- 6.8 Het aangeboden lesmateriaal is alleen bestemd voor de student. Informatie uit de ManualMaster Academy delen met derden is niet toegestaan.
- 6.9 Wij factureren de kosten van de ManualMaster Academy altijd voor een volledig kalenderjaar. De kosten voor het lopende jaar worden pro rato berekend over de resterende maanden van het jaar, vanaf de eerstvolgende maand na opdracht. Vervolgens ontvangt u begin januari jaarlijks een factuur.
- 6.10 Heeft u zich ingeschreven om aan iets deel te nemen dan gaan we er vanuit dat u er bent. Komt u niet, dan kan dit betekenen dat er een plaats vrij blijft die een ander graag gehad zou hebben en dat willen we voorkomen. Bij het niet verschijnen op een training, workshop of masterclass op locatie behouden wij ons het recht voor om een no-show fee van 75,00 Euro ex btw in rekening te brengen.
- 6.11 De informatie die uw verstrekt via uw inschrijving wordt door ons alleen gebruikt voor administratieve doeleinden en derhalve niet gedeeld met derden. Doet u mee aan een workshop of lesprogramma dat door derden wordt verzorgd dan is uw naam en



manualmaster.

eventuele bedrijfsnaam bij deze partij bekend. Ook zij zijn gehouden aan de privacywetgeving en daar door ons op gewezen.

### **In geval van ManualMasterCloud**

## **7. Aanvulling op Hoofdstuk 3. Software-as-a-Service (SaaS)**

- 7.1 Daar waar gesproken wordt over SaaS-dienst, dient gelezen te worden ManualMasterCloud-dienst.
- 7.2 ManualMaster International is verantwoordelijk voor de installatie van de software op de server.
- 7.3 Klant is voor de ManualMasterCloud-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst. Jaarlijks ontvangt klant in januari hiervoor een factuur. De betalingstermijn is binnen 30 dagen na factuurdatum.
- 7.4 De factuur voor het eerste jaar wordt daarbij berekend vanaf de datum van ondertekening tot en met 31 december van dat lopende jaar.
- 7.5 ManualMaster International behoudt zich het recht voor het bedrag voor de ManualMasterCloud-dienst maximaal 1x per jaar per 1 januari te indexeren op basis van de CBS Consumentenprijsindex alle bestedingen, reeks 2015=100. Als indexcijfer wordt de Jaarmutatie CPI van oktober gebruikt.