

## Algemene Voorwaarden levering en onderhoud Software as a Service (SaaS) Versie november 2023

### 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden hebben de volgende begrippen die worden aangeduid met een hoofdletter de volgende betekenis:

- 1.1. **Adaptief onderhoud:** het aanpassen van de Software in verband met gewijzigde omstandigheden en nieuwe ontwikkelingen die zich voordoen op het terrein waarvoor de Software is ontworpen;
- 1.2. **Classificatie:** classificeren van incidenten naar urgentie en impact van de Onvolkomenheid;
- 1.3. **Correctief onderhoud:** het al dan niet na melding van een Onvolkomenheid verrichten van onderhoud gericht op het opsporen en herstellen van een Onvolkomenheid in de Software;
- 1.4. **Derde(n):** iedere persoon, die niet als contractspartij bij een Overeenkomst is betrokken ten opzichte van de betreffende Partijen;
- 1.5. **Documentatie:** beschrijvingen en gebruikshandleidingen behorende bij de Software;
- 1.6. **Feestdagen:** alle door de overheid vastgestelde nationale feestdagen;
- 1.7. **Hersteltijd:** de tijd tussen het moment van de melding van een Onvolkomenheid en het opheffen van de desbetreffende Onvolkomenheid;
- 1.8. **IPR:** (Intellectual Property Rights) auteursrechten, modelrechten, merkrechten, octrooirechten, databankrechten en alle overige rechten van *intellectuele eigendom of daarmee te vergelijken* rechten, zoals rechten op knowhow of een domeinnaam, geregistreerd of ongeregistreerd;
- 1.9. **Klant:** de partij met wie PCI een Overeenkomst of een Offerte aangaat;
- 1.10. **Leverancier:** Hecla Professional Audio & Video Systems B.V., handelend onder de naam PCI en gevestigd te 7482 DC Haaksbergen aan de Tolstraat 37, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 809574688;
- 1.11. **Malware:** verzamelnaam voor kwaadaardige, besmette en/of schadelijke software;
- 1.12. **Nieuwe versie:** gewijzigde versie van De Software waardoor de functionaliteit wordt vergroot ten gevolge van Vernieuwend en/of Adaptief onderhoud;
- 1.13. **Offerte:** alle offertes en aanbiedingen van PCI aan Klant;
- 1.14. **Onvolkomenheid:** een onvolkomenheid, storing of incident met betrekking tot de Software;
- 1.15. **Oprachtgever:** de wederpartij van Leverancier bij de Overeenkomst;
- 1.16. **Overeenkomst:** de overeenkomst die Leverancier sluit met Oprachtgever ten behoeve van de Software;
- 1.17. **Partijen:** Leverancier en Klant/Oprachtgever samen;
- 1.18. **PCI:** PCI Nederland B.V. en/of een van haar dochter-, zuster- en/of groepsmaatschappijen als bedoeld in artikel 2:24a en 2:24b van het Burgerlijk Wetboek en alle huidige en toekomstige aan haar, direct of indirect, gelieerde ondernemingen in Nederland als ook in het buitenland;
- 1.19. **Regelgeving omtrent Privacy:** de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU) 2016/679 (AVG), de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming en de overige van toepassing zijnde wet- en regelgeving op het

- gebied van de bescherming van persoonsgegevens;
- 1.20. **Responstijd:** de tijd tussen het moment van de melding van een Onvolkomenheid en het opstarten van diagnose en herstelactiviteiten door Leverancier;
  - 1.21. **SLA:** de afspraken die tussen partijen zijn gemaakt ten aanzien van service en onderhoud van de SaaS-Software, door middel van een separate service- en onderhoudsovereenkomst of door de toepasselijkheid van een licentiemodel waarbij service en onderhoud is inbegrepen;
  - 1.22. **Software/SaaS-Software, esibi:** (gebruiksrechten op) software die door Leverancier wordt geleverd onder eigen label of onder label van Derden (third Party Software) waaronder mede begrepen, maar niet beperkt tot systeemsoftware, applicatiesoftware en userinterfaces, de computerprogrammatuur en/of software modules welke door Leverancier op basis van de Overeenkomst wordt geleverd en/of onderhouden;
  - 1.23. **Support:** het bieden van telefonische, schriftelijke en/of elektronische helpdeskondersteuning met betrekking tot het gebruik en het functioneren van de Software;
  - 1.24. **Verbeterde versie:** gewijzigde versie van de Software met gelijkblijvende functionaliteit waardoor Onvolkomenheden worden opgeheven en/of de performance van de Software wordt verbeterd;
  - 1.25. **Vernieuwend onderhoud:** het verbeteren en/of uitbreiden van de functionaliteit van de Programmatuur;
  - 1.26. **Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden;
  - 1.27. **Werkdagen:** kalenderdagen behoudens weekeinden en Feestdagen;
  - 1.28. **Werkuren:** de uren op Werkdagen van 08.30 uur tot 17.00 uur.

### 2. Algemene bepalingen

- 2.1. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op de Overeenkomst en op alle onderhandelingen of andere overeenkomsten met Leverancier, en op alle aanbiedingen, offertes, en orders van Leverancier die betrekking hebben op de Software, tenzij partijen schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
- 2.2. Leverancier behoudt zich het recht voor om naar eigen inzicht de Voorwaarden van tijd tot tijd te wijzigen. Leverancier zal met inachtneming van een redelijke termijn een kennisgeving doen voordat de geactualiseerde Voorwaarden in werking treden. In geval Oprachtgever niet instemt met de voorgenomen wijzigingen, kan Oprachtgever de Overeenkomst opzeggen, doch uitsluitend indien de wijziging tot gevolg heeft dat aan Oprachtgever een prestatie wordt verschafte die wezenlijk van de oorspronkelijke prestatie afwijkt. Bij gebreke aan een opzegging wordt Oprachtgever geacht de gewijzigde Voorwaarden integraal te hebben geaccepteerd.
- 2.3. Alle aanbiedingen, offertes of prijsopgaven van Leverancier zijn vrijblijvend en herroepelijk. Aanbiedingen, offertes of prijsopgaven van Leverancier komen 30 dagen na verzending automatisch te vervallen, tenzij binnen die termijn een overeenkomst tot stand is gekomen.

### 3. Beschikbaarstelling

- 3.1. Leverancier betracht alle redelijke zorgvuldigheid en deskundigheid bij de levering van de Software. Zij kan echter niet garanderen dat de Software te allen tijde volledig is beschermd tegen Malware, beschadiging, corruptie, verlies of vernietiging. De Software wordt door Leverancier aangeboden in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ("as is"), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken.
- 3.2. Leverancier levert de Software door middel van vooraf geïnstalleerde en geconfigureerde apparatuur. Op verzoek van Opdrachtgever en tegen vergoeding van een nader overeen te komen uurtarief kan Leverancier hierbij assisteren.
- 3.3. Opdrachtgever dient zelf zorg te dragen voor een deugdelijke netwerkomgeving die tenminste bestaat uit een adequaat goed systeembeheer en adequate beveiliging van gebruikte wachtwoorden. In geval van ongeoorloofd gebruik van de Software door een derde, moet Opdrachtgever Leverancier daarvan onmiddellijk in kennis te stellen.
- 3.4. Voor de afhandeling van een Onvolkomenheid en ontvangst van Nieuwe- of Verbeterde versies is onderhoud vanuit Leverancier verplicht. Op het moment dat onderhoud door Leverancier op verzoek van Opdrachtgever niet wordt afgenomen via Leverancier, kan Leverancier ongestoord of adequaat gebruik van de Software niet garanderen. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade die verband houdt met het feit dat de Software niet wordt onderhouden door Leverancier.
- 3.5. Leverancier zal de programmatuur binnen een redelijke termijn na het aangaan van de Overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking stellen. Indien niet anders overeengekomen vangt
- 3.6. Onverwijld nadat de overeenkomst is geëindigd, zal Opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur c.q. Software aan Leverancier retourneren. Indien is overeengekomen dat Opdrachtgever bij het einde van de overeenkomst de desbetreffende exemplaren zal vernietigen, zal Opdrachtgever van zodanige vernietiging Leverancier onverwijld schriftelijk op de hoogte stellen. Leverancier is bij of na het einde van de overeenkomst niet verplicht bijstand te verlenen met het oog op een door Opdrachtgever gewenste dataconversie.
- 3.7. Opdrachtgever is voor de SaaS-Dienst (en eventueel bijbehorend support) een vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de Overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema is Leverancier gerechtigd, na schriftelijke aanmaning, de SaaS-dienst tijdelijk inactief te zetten.

### 4. Onderhoud en Service (SLA)

- 4.1. Indien er ten aanzien van de Software onderhoud en service door Leverancier is overeengekomen dan geldt artikel 4 van deze Voorwaarden, tenzij partijen andere afspraken hebben gemaakt in een aparte SLA. Onderhoud en service omvat uitsluitend de navolgende werkzaamheden, tenzij partijen anders zijn overeengekomen:
  - a. Adaptief onderhoud
  - b. Correctief onderhoud
  - c. Vernieuwend onderhoud
  - d. (Remote) Support
- 4.2. Teneinde onderhoud en service conform de SLA te kunnen uitvoeren en Onvolkomenheden te kunnen oplossen stelt Leverancier aan Opdrachtgever de volgende eisen:

- a. Opdrachtgever verleent op verzoek toegang tot de locatie waar de apparatuur is geplaatst of waar de medewerkers van Leverancier de werkzaamheden dienen te verrichten, of zorgt ervoor dat de dienstverlening op afstand kan plaatsvinden.
  - b. Opdrachtgever brengt geen wijzigingen aan in (onderdelen van) de Software.
  - c. Opdrachtgever garandeert dat de gebruikers van de Software daartoe steeds voldoende deskundig zijn (bijvoorbeeld door training van Leverancier te hebben gevolgd).
  - d. Opdrachtgever garandeert dat de eigen netwerkomgeving voldoet en blijft voldoen aan de vereisten. Leverancier zal tijdig aangeven welke versies van de Software en nodige hardware nog door Leverancier kunnen worden onderhouden.
  - e. Opdrachtgever dient de Documentatie die bij de Software is geleverd en eventuele richtlijnen of voorschriften van Leverancier onverkort te volgen.
  - f. Werkzaamheden die nodig zijn vanwege schade aan de Software door een (digitale) inbreuk door derden, door onbehoorlijk gebruik, door onvoldoende beveiliging en andere oorzaken die voor rekening of risico van Opdrachtgever moeten blijven vallen nooit onder de overeengekomen vergoeding voor service en onderhoud en zullen door Leverancier afzonderlijk bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht tegen de op dat moment bij Leverancier geldende tarieven.
  - g. Aan de Software worden geen mutaties aangebracht of werkzaamheden verricht door derden zonder schriftelijke toestemming van Leverancier.
  - h. Bij het melden van Onvolkomenheden maakt Opdrachtgever gebruik van de door Leverancier voor dat doel voorgeschreven procedure.
  - i. De Onvolkomenheid moet reproduceerbaar zijn en Opdrachtgever dient alle noodzakelijke informatie te verstrekken aan Leverancier over de omstandigheden waaronder de Onvolkomenheid zich heeft geopenbaard.
  - j. Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat het kennisniveau van zijn gebruikers en systeembeheerders ten aanzien van de Software op voldoende niveau is en blijft.
- 4.3. Onderhoud wordt uitgevoerd tijdens Werkuren op Werkdagen. In uitzonderingssituaties kan Leverancier ook buiten Werkuren en/of Werkdagen onderhoud verrichten ten einde de continuïteit van de bedrijfsvoering bij Opdrachtgever te waarborgen. De vaststelling of en in hoeverre de werkzaamheden buiten Werkuren en/of Werkdagen moeten worden verricht, vindt in gezamenlijk overleg plaats en zullen op nacalculatie tegen de alsdan geldende uurtarieven van Leverancier in rekening worden gebracht.
- 4.4. Leverancier spant zich maximaal in een Onvolkomenheid te verhelpen, voor zover redelijkerwijs mogelijk en met inachtneming van de vereisten van artikel 4.1. gemelde Onvolkomenheid wordt door Leverancier, in overleg met Opdrachtgever, geclassificeerd in de navolgende Classificaties, welke de urgentie van het opheffen van een Onvolkomenheid aangeven en waarvoor Leverancier de bijbehorende Responstijden nastreeft:

- a. **Classificatie 1** (urgent): het systeem is niet langer beschikbaar of functioneert niet betrouwbaar en verstoort in zeer hoge mate het normale bedrijfsproces. Er is geen alternatief voorhanden. Het doel is het incident zo snel mogelijk op te lossen waardoor het bedrijfsproces weer functioneert. De Responsetijd is binnen 2 Werkuren en de Hersteltijd 5 Werkdagen, zo nodig van voorlopige aard of via een workaround. Opdrachtgever dient een Onvolkomenheid met Classificatie 1 zowel per e-mail als telefonisch te melden bij Leverancier.
  - b. **Classificatie 2** (hoog): het systeem is gedeeltelijk niet langer beschikbaar of functioneert mogelijk niet betrouwbaar en verstoort in beperkte mate de normale bedrijfsprocessen. Dit is een beperkte storing waarbij de functionaliteit niet beschikbaar is, maar er is wel een alternatief. De Responsetijd is binnen 4 Werkuren en de Hersteltijd 10 Werkdagen, zo nodig van voorlopige aard of via een workaround.
  - c. **Classificatie 3** (normaal): dit is een storing met lage impact. De functionaliteit werkt niet geheel naar behoren maar is wel bruikbaar. Responsetijd binnen 8 Werkuren en Hersteltijd 30 Werkdagen, zo nodig van voorlopige aard of via een workaround.
  - d. **Classificatie 4** (laag): alle Onvolkomenheden behandeld die niet in een andere Classificatie zijn in te delen of nader onderzoek behoeven. De Responsetijd is binnen 8 Werkuren en de Hersteltijd zal in overleg met Opdrachtgever worden vastgesteld.
- 4.5. Leverancier spant zich maximaal in om de Responstijden en Hersteltijden te halen, maar een door Leverancier opgegeven termijn is nimmer een fatale termijn. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het niet halen door Leverancier van de opgegeven Responstijden en Hersteltijden, tenzij partijen in de SLA anders zijn overeengekomen.
  - 4.6. Opdrachtgever is verplicht het beleid van Leverancier ter zake Nieuwe en Verbeterde versies te volgen. Indien een Nieuwe versie of Verbeterde versie aanvullende eisen stelt aan de hardware of de software omgeving, dan is Opdrachtgever gerechtigd de huidige versie te blijven gebruiken, waarbij Leverancier op basis van 'best effort' de Ondersteuning van deze versie zal handhaven gedurende een periode van maximaal één (1) heel kalenderjaar.
  - 4.7. Werkzaamheden verbonden aan de installatie van Nieuwe of Verbeterde versies van de Software worden door Leverancier in beginsel op afstand uitgevoerd of door Opdrachtgever op locatie zelf uitgevoerd. Werkzaamheden verbonden aan de installatie van Nieuwe of Verbeterde versies van de Software die op verzoek van Opdrachtgever door Leverancier op locatie van Opdrachtgever worden uitgevoerd, vallen niet onder de vergoeding voor de SLA-werkzaamheden en zullen op nacalculatie tegen de alsdan geldende uurtarieven van Leverancier in rekening worden gebracht.
  - 4.8. Onder de werkzaamheden van de SLA vallen niet opleiding, training of gebruikersinstructies. Leverancier is bereid opleidingen te verzorgen, doch op basis van een afzonderlijke overeenkomst en tegen een nader te bepalen vergoeding.
  - 4.9. Indien de Software wordt uitgebreid met producten of programmatuur die niet afkomstig zijn van Leverancier, dan is Leverancier niet verplicht deze producten of programmatuur te onderhouden binnen de SLA. Op verzoek van Opdrachtgever kan Leverancier tegen een nader te bepalen vergoeding ook het onderhoud op programmatuur van een derde verzorgen, doch Leverancier is niet verplicht aan een dergelijk verzoek gehoor te geven.
  - 4.10. Indien er een wijziging optreedt in de locatie van de hardware of softwareomgeving ten aanzien van de Software, dient de Opdrachtgever Leverancier hierover tijdig te informeren. Deze wijziging dient formeel goedgekeurd te worden door Leverancier om de afgegeven service levels te kunnen behalen. De Opdrachtgever dient er rekening mee te houden dat deze wijziging financiële gevolgen met zich kan brengen. Indien dit laatste het geval is, zal Leverancier dit schriftelijk kenbaar maken bij Opdrachtgever alvorens zij formeel toestemming geeft voor de locatiewijziging.
  - 4.11. Onderhoudswerkzaamheden die niet onder een SLA vallen, zullen op nacalculatie tegen de alsdan geldende uurtarieven van Leverancier in rekening worden gebracht.
  - 4.12. De Opdrachtgever is uit hoofde van de SLA aan Leverancier een jaarlijkse onderhoudsvergoeding verschuldigd, tenzij tussen partijen anders is overeengekomen. Deze onderhoudsvergoeding wordt berekend aan de hand van het aantal gebruikers, de licentiewaarde en de actuele prijslijst van Leverancier.
  - 4.13. Wanneer (een medewerker van) de Opdrachtgever om Support verzoekt, dient het computersysteem waarop de Software is geïnstalleerd in de onmiddellijke nabijheid van deze (medewerker van de) Opdrachtgever te zijn en voortdurend beschikbaar te zijn. Bovendien dient de Opdrachtgever over een adequate internetverbinding met Leverancier te beschikken. Support kan slechts worden geboden indien de (medewerker van de) Opdrachtgever aan Leverancier het juiste licentienummer en de juiste licentiernaam verstrekt.
  - 4.14. Support wordt tijdens Werkuren op Werkdagen uitgevoerd, tenzij tussen partijen anders in een SLA is overeengekomen.
5. **Gebruiksrecht en gebruiksbepalingen**
    - 5.1. Alle IPR die verband houden met de Software, waaronder de rechten op de programmatuur van de Software en de Documentatie, zijn en blijven volledig eigendom van Leverancier en kunnen nimmer eigendom worden van Opdrachtgever of een gebruiker. De IPR op alle aanpassingen, updates of upgrades, Nieuwe- of Verbeterde versies van de Software, ongeacht of deze het gevolg zijn van verzoeken, suggesties of ideeën die afkomstig zijn van de Opdrachtgever of een gebruiker, liggen eveneens volledig bij Leverancier.
    - 5.2. Voor zover Opdrachtgever in het kader van deze Overeenkomst IPR verkrijgt of kan verkrijgen, zal Opdrachtgever de eigendom van alle (toekomstige) IPR bij voorbaat overdragen aan Leverancier. Voor zover nodig zal Opdrachtgever op eerste verzoek van Leverancier haar volledige medewerking verlenen aan de overdracht van de IPR aan Leverancier.
    - 5.3. Leverancier stelt aan Opdrachtgever op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen programmatuur gedurende de looptijd van de Overeenkomst ter beschikking. Opdrachtgever verkrijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar,

niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht (licentie) met betrekking tot de Software voor de duur van deze Overeenkomst en voor het daarin aangegeven aantal gebruikers. De licentie gaat pas in nadat volledige betaling van de factuur voor de licentie heeft plaatsgevonden.

- 5.4. De licentie die aan Opdrachtgever wordt verstrekt, is uitsluitend voor intern gebruik binnen de normale beroeps- of bedrijfsuitoefening van Opdrachtgever. De licentie is beperkt tot het gebruik van de Software voor het doel waarvoor het in het algemeen bestemd is en voor de in de Overeenkomst specifiek omschreven gebruiksvorm.
- 5.5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Software te verhuren, commercieel te exploiteren, of anderszins aan derden ter beschikking te stellen, al dan niet tegen vergoeding. Opdrachtgever is zelf aansprakelijk voor het beschikbaar stellen van toegang aan derden (waaronder consumenten) binnen het door Leverancier in bruikleen verstrekte gebruiksrecht. Leverancier sluit aansprakelijk door gebruiksfouten en/of misbruik die door gebruik van o.a. consumenten worden gemaakt volledig uit.
- 5.6. Indien en voor zover software die door Leverancier is geleverd geheel of gedeeltelijk afkomstig is van een derde, dan zijn de licentievoorwaarden van die betreffende derde tevens van toepassing op het gebruik van die software. Daar waar de licentievoorwaarden van de derde strikter zijn dan de voorwaarden in deze Voorwaarden, gelden de licentievoorwaarden van die derde.
- 5.7. Het is Opdrachtgever verboden programmatuur, applicaties, data of andere materialen waarvan de IPR bij Leverancier rusten, te kopiëren, te bewerken, te compileren, samen te voegen, te assembleren, te bewerken, na te maken, te ontleden of op andere wijze te trachten de broncode van de programmatuur of de applicatie af te leiden. Voorts is het Opdrachtgever verboden programmatuur, applicaties, data of andere materialen waarvan de IPR bij Leverancier rusten, in al dan niet gewijzigde vorm, te openbaren of te gebruiken buiten de scope van deze Overeenkomst.
- 5.8. Indien de Overeenkomst eindigt, om welke reden dan ook, dan eindigt per direct ook de licentie. Opdrachtgever zal de Software na beëindiging van de Overeenkomst blijvend verwijderen van haar systemen en daar op geen enkele wijze meer gebruik van maken.

## 6. Vergoeding en betaling

- 6.1. Betaling van de overeengekomen vergoedingen voor levering van de Software moet plaatsvinden voorafgaand aan de levering, tenzij anders is overeengekomen.
- 6.2. Voor producten of diensten die tegen een vaste prijs per gebruiker worden afgenomen geldt dat extra gebruikers op verzoek van Opdrachtgever automatisch kunnen worden toegevoegd. Dit zal geschieden tegen dezelfde prijs per gebruiker, tenzij anders overeengekomen.
- 6.3. Leverancier zal de vergoedingen voor de SaaS-Dienst periodiek vooraf factureren en omvatten alle kosten in verband met de volledige nakoming van alle verplichtingen van Leverancier uit hoofde van de Overeenkomst.
- 6.4. De betalingstermijn van de factu(u)r(en) is 30 dagen na ontvangst en goedkeuring van de factuur, mits de factuur voldoet aan het bepaalde in dit artikel. Facturen die niet voldoen aan het bepaalde in dit artikel worden al niet-ontvangen beschouwd en derhalve niet in behandeling genomen. Opdrachtgever is niet gerechtigd om de

factu(u)r(en) van Leverancier te verrekenen of te compenseren met vorderingen op Leverancier.

- 6.5. Indien Opdrachtgever van mening is dat de factuur van Leverancier geheel of gedeeltelijk onjuist is, dan dient Opdrachtgever dit binnen twee weken na ontvangst van de factuur aan Leverancier te melden. Een beroep op de gedeeltelijke onjuistheid van de factuur door Opdrachtgever ontslaat Opdrachtgever niet van de verplichting om het onbetwiste gedeelte van de factuur te voldoen.
- 6.6. De betaling moet geschieden zonder enige aftrek en zonder kosten voor Leverancier. Wanneer de betaling niet uiterlijk op de overeengekomen vervaldag plaatsvindt, wordt Opdrachtgever schriftelijk verzocht, middels een ingebrekestelling om binnen 14 dagen alsnog aan haar betalingsverplichting uit deze overeenkomst te voldoen. In tussentijd heeft Leverancier het recht haar verplichting van deze overeenkomst op te schorten c.q. te beëindigen.
- 6.7. Wanneer Leverancier vervolgens het openstaande bedrag niet binnen gestelde termijn van 14 dagen heeft ontvangen, wordt de vordering uit handen gegeven aan een incassobureau. In dat geval komen de buitengerechtigde incassokosten van minimaal €40, zoals omschreven in de Wet Incassokosten, in zijn geheel voor rekening van de Opdrachtgever. Tevens wordt een rentevergoeding gevorderd op basis van het op dat moment geldende wettelijke rente, verhoogd met 2 % berekend vanaf de dag dat de betaling had moeten plaatsvinden tot en met de dag der voldoening, zonder dat hiervoor nog enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist.
- 6.8. De overeengekomen prijzen en tarieven worden jaarlijks per 1 januari door Leverancier geïndexeerd met een percentage gelijk aan de index voor zakelijke dienstverlening/IT-diensten zoals gepubliceerd door het CBS, maar ten minste met het percentage waarmee de kosten van Leverancier zijn gestegen.

## 7. Garantie

- 7.1. Met inachtneming van de in het navolgende artikel genoemde beperkingen, garandeert Leverancier gedurende een periode van drie (3) maanden na levering dat de Software in overeenstemming is met de door Leverancier schriftelijk verstrekte specificaties, eigenschappen en functies. Gedurende deze garantieperiode zal Leverancier eventuele onvolkomenheden zo spoedig mogelijk en kosteloos opsporen en herstellen. Herstel van verminkte of verloren gegane gegevens valt niet onder de garantie. In de garantie zijn niet begrepen eventuele reis- en verblijfkosten ter zake de uitvoering van de te verrichten werkzaamheden, tenzij anders is overeengekomen.
- 7.2. Op de garantie van Leverancier zijn de navolgende beperkingen van toepassing:
  - a. Op van derden betrokken producten of onderdelen wordt door Leverancier niet meer of langer garantie verleend, dan de betreffende leverancier aan Leverancier verleent.
  - b. De garantie vervalt indien door Opdrachtgever, gebruikers en/of Opdrachtgever ingeschakelde derden op ondeskundige of onzorgvuldige wijze gebruik gemaakt wordt van de Software.
  - c. De garantie vervalt indien door Opdrachtgever en/of door haar ingeschakelde derden werkzaamheden c.q. wijzigingen aan de Software worden uitgevoerd.



- d. De garantie vervalt indien de Software voor een ander doel wordt gebruikt dan waarvoor het is bestemd.

- 7.3 Leverancier staat er niet voor in dat de SaaS-Dienst foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen fouten als bedoeld in de onderliggende programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het onderliggende programmatuur betreft die door Leverancier zelf is ontwikkeld en de desbetreffende fouten door Opdrachtgever gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Leverancier zijn gemeld. Leverancier kan in voorkomend geval het herstel van de fouten uitstellen totdat een nieuwe versie van de onderliggende programmatuur in gebruik wordt genomen. Leverancier staat er niet voor in dat fouten in de SaaS-Dienst die niet door Leverancier zelf is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de SaaS-Dienst aan te brengen. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval dat Leverancier bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is Leverancier gerechtigd hiervoor een aparte vergoeding in rekening te brengen.
- 7.4 Opdrachtgever zal op basis van de door Leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, fouten en andere onvolkomenheden in de SaaS-dienstverlening, verminking, of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Leverancier verklaart zich bereid om op verzoek van Opdrachtgever naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door Opdrachtgever te nemen maatregelen, tegen door Leverancier te stellen (financiële) voorwaarden. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens anders dan het terugplaatsen van de – waar mogelijk – laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende gegevens.

## 8. Duur en einde van de Overeenkomst

- 8.1. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, wordt de Overeenkomst aangegaan voor de duur van twaalf (12) maanden. Daarna wordt de Overeenkomst telkens stilzwijgend verlengd tot het einde van het lopende kalenderjaar en vervolgens opnieuw met een jaar, totdat de overeenkomst met een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van het lopende kalenderjaar wordt opgezegd door een partij.
- 8.2. Iedere partij is gerechtigd om de Overeenkomst buitengerechtelijk te ontbinden indien de andere partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst en zulk tekortschieten, na deugdelijk schriftelijk in gebreke te zijn gesteld, niet binnen een redelijke termijn herstelt. Ontbinding ontslaat Opdrachtgever niet van enige betalingsverplichting ter zake van reeds door Leverancier geleverde prestaties.
- 8.3. Partijen zijn gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder dat enige nadere ingebrekestelling is vereist en zonder dat zij hierdoor schadeplichtig worden jegens de wederpartij, indien aan die partij voorlopige of definitieve surseance van betaling wordt verleend, het faillissement van die partij is aangevraagd, er beslag is gelegd op (een deel van) de goederen

van die partij of indien de onderneming van die partij wordt geliquideerd of beëindigd.

## 9. Aansprakelijkheid

- 9.1. Buiten de door Leverancier expliciet verstrekte garanties ten aanzien van de werking van de Software is Leverancier uitsluitend aansprakelijk voor de directe schade van Opdrachtgever voor zover de desbetreffende schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van het management van Leverancier.
- 9.2. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor enige indirecte schade van Opdrachtgever of derden, waaronder in ieder geval begrepen gevolgschade, gederfde winst of omzet, verlies van klanten of gegevens en immateriële schade.
- 9.3. Mocht Leverancier aansprakelijk zijn jegens Opdrachtgever, dan is de omvang van de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat Opdrachtgever in de 12 maanden voorafgaand aan de gebeurtenis heeft betaald aan Leverancier ter zake van de door Leverancier geleverde producten en diensten, met een maximum van € 10.000 per gebeurtenis of samenhangende reeks van gebeurtenissen.
- 9.4. Een vordering tot schadevergoeding vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de vordering.

## 10. Klachten

Eventuele klachten over facturen of de door Leverancier geleverde producten of diensten worden door Leverancier slechts in behandeling genomen indien Opdrachtgever Leverancier binnen veertien (14) dagen na factuurdatum of binnen veertien (14) dagen nadat een gebrek redelijkerwijs had kunnen worden geconstateerd, schriftelijk op de hoogte heeft gesteld, onder nauwkeurige opgave van de aard en de grond der klachten. Na het verstrijken van deze klachttermijn wordt Opdrachtgever geacht de factuur, respectievelijk het geleverde, te hebben goedgekeurd en vervalt het recht om te klagen over factuur of een prestatie (of niet presteren) van Leverancier.

## 11. Privacy

- 11.1 Onverminderd de werking van artikel 12 zullen beide partijen bij uitvoering van deze Overeenkomst alle toepasselijke wet- en regelgeving in acht nemen die betrekking heeft op de privacy en gegevensbescherming, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Telecomwet.
- 11.2 Tenzij anders vermeld in de Overeenkomst, omvatten de Producten en/of Diensten geleverd door PCI aan Klant volgens haar privacyverklaring, deze is te vinden op haar website. Desalniettemin, indien en wanneer nodig, zullen PCI en Klant elk zorgen voor naleving van Regelgeving omtrent Privacy.
- 11.3 Indien testdata en/of ontwikkeldata en/of productiedata Persoonsgegevens bevatten welke inzichtelijk worden gemaakt of beschikbaar worden gesteld aan PCI, verklaart klant voldaan te hebben aan de Regelgeving omtrent Privacy. Klant vrijwaart PCI tegen alle aanspraken van Derden die direct of indirect verband houden met het ter beschikking stellen van testdata en/of ontwikkeldata en/of productiedata.
- 11.4 Klant erkent en stemt ermee in dat PCI, informatie en gegevens van het gebruik door Klant van de producten kan verzamelen. PCI heeft recht op het kosteloos gebruik van deze gegevens, op ieder

moment gedurende de looptijd van de Overeenkomst en daarna, naar eigen goeddunken en voor welke doeleinden dan ook, met inbegrip van maar niet beperkt tot, het samenvoegen of compileren van gegevens met andere data, het delen van gegevens met andere ondernemingen binnen dezelfde groep, het creëren van IE-rechten of afgeleide werken of het aanpassen of wijzigen van gegevens om producten, functies of diensten te ontwikkelen. PCI zal ervoor zorgen dat bij dergelijk gebruik van gegevens geen gebruik wordt gemaakt van gegevens die identificatie van Klant of een individu mogelijk maken.

- 11.5 PCI accepteert, ongeacht de aard van haar dienstverlening aan Klant, geen enkele verantwoordelijkheid voor de (wettelijke) bewaarplicht van Klant ten aanzien van zijn data.
- 11.6 PCI is niet verantwoordelijk voor schade dat haar niet toe te rekenen valt van Klant of derden en/of een boete opgelegd door de Autoriteit Persoonsgegevens.

## 12. Geheimhouding en non-solicitation

- 12.1. Partijen zullen over en weer geheimhouding in acht nemen ten aanzien van alle gegevens waarvan de betreffende partij in een door de onderhavige voorwaarden beheerste verhouding kennis heeft gekregen (waaronder de offerte en/of opdrachtbevestiging met eventuele bijlagen), en waarvan redelijkerwijs duidelijk is dat het vertrouwelijke gegevens betreft.
- 12.2. Partijen zullen hun personeel en eventuele derden schriftelijk verplichten deze geheimhoudingsbepalingen na te leven.
- 12.3. Het is klant niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van PCI in publicaties of reclameuitingen details van de Overeenkomsten en/of Algemene Voorwaarden of toepasselijke voorwaarden of andere gegevens verband houdende met PCI te publiceren of op andere manier bekend te maken.
- 12.4. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om tijdens en binnen 12 maanden na afloop van een Overeenkomst een arbeidsovereenkomst aan te gaan met een van de (voormalige) medewerkers van Leverancier of die op enigerlei andere wijze werkzaamheden te laten verrichten, tenzij zulks door Leverancier schriftelijk is toegestaan. Bij overtreding van dit artikel verbeurt Opdrachtgever aan Leverancier een direct opeisbare schadevergoeding, zonder dat rechterlijke tussenkomst is vereist van € 25.000, te vermeerderen met een boete van € 5.000 per dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht om in plaats daarvan volledige schadevergoeding te vorderen.

## 13. Overdraagbaarheid

- 13.1. Leverancier is gerechtigd de rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde, zonder de voorafgaande toestemming van Opdrachtgever.
- 13.2. Leverancier is bevoegd om bij uitvoering van de Overeenkomst gebruik te maken van de diensten van derden, hetzij in onderaanneming of door inhuur van personeel. Leverancier blijft in dat geval jegens Opdrachtgever volledige verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van de levering van de producten en diensten en alle overige verplichtingen zoals vastgelegd in de Overeenkomst.

## 14. Deelbaarheid

- 14.1. Mocht enige bepaling in deze Voorwaarden nietig dan wel vernietigbaar zijn of in rechte geoordeeld worden dat te zijn, dan zal dit de geldigheid en uitvoerbaarheid van de overige Voorwaarden niet aantasten, voor zover het andere bepalingen dan de ongeldige bepaling betreft. In een dergelijk geval zullen partijen alle noodzakelijke actie ondernemen om de uitvoering mogelijk te maken en, indien nodig, om overeenstemming te bereiken omtrent een aangepaste tekst van de desbetreffende nietige of vernietigde bepaling. Partijen zullen in de bovengenoemde situaties zoveel mogelijk handelen naar de geest en strekking van de nietige of vernietigde bepaling.

## 15. Notice and takedown

- 15.1 Opdrachtgever zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.
- 15.2 Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is Leverancier steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal op eerste schriftelijk verzoek van Leverancier data en/of informatie onverwijld van de systemen van Leverancier verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Leverancier is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 15.1 aan Opdrachtgever onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot de SaaS-Dienst te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door Leverancier jegens Opdrachtgever. Leverancier is in dat geval tevens gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens Opdrachtgever aansprakelijk te zijn.
- 15.3 Van Leverancier kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van Opdrachtgever te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en Opdrachtgever. Opdrachtgever zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en Leverancier schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden te informeren.

## 16. Toepasselijk recht en geschillen

- 16.1. De rechter binnen het arrondissement waar Leverancier is gevestigd, is bij uitsluiting bevoegd van geschillen tussen Leverancier en Opdrachtgever kennis te nemen, tenzij bepalingen van dwingend recht anders voorschrijven.
- 16.2. Alle rechtsverhoudingen tussen Leverancier en Opdrachtgever waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.