

## **ALGEMENE VOORWAARDEN PRACLOX**

**® Praclox B.V.**

### **Datum**

December 2015

### **Voorwoord**

Deze Algemene Voorwaarden Praclox zijn gebaseerd op de ICT – Office Voorwaarden – ICT Nederland. Praclox heeft de ICT ~ Office Voorwaarden – ICT Nederland toegespitst op haar eigen specifieke situatie en aangevuld met een paar algemene artikelen die onder meer zien op de beëindiging van de overeenkomst.

## Hoofdstuk 1. Algemeen

### 1. Voorwerp, hiërarchie en rangorde

- 1.1. Deze Algemene Voorwaarden Praclox zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes, opdrachten en overeenkomsten waarbij Praclox B.V. ("**Praclox**") goederen en/of Diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook, aan Klant levert.
- 1.2. Van de Overeenkomst tussen Praclox en Klant maken deel uit:
  - (a) De Licentie- en Supportovereenkomst;
  - (b) Deze Algemene Voorwaarden Praclox;
  - (c) Bijlage 1: Bewerkersovereenkomst;
  - (d) Bijlage 2: Offerte(s) en tarieven;
  - (e) Bijlage 3: Systeemvereisten;
  - (f) Bijlage 4: Escrow overeenkomst (optioneel).

In geval van tegenstrijdigheid gaat het hogergenoemde document, dan wel de hogergenoemde documenten boven het lager genoemde document, dan wel de lager genoemde documenten. In geval van tegenstrijdigheid tussen de Bijlagen onderling, geldt ook hier dat het hogergenoemde document boven het lager genoemde document gaat.
- 1.3. Alle opdrachten worden uitsluitend aan Praclox en niet aan enige aan Praclox verbonden persoon te zijn gegeven. Dat geldt ook als het de bedoeling van Partijen is dat een opdracht door een bepaalde persoon zal worden uitgevoerd.
- 1.4. Afwijkingen van en aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden Praclox zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.
- 1.5. De toepasselijkheid van inkoop- of andere algemene voorwaarden van Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.6. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden Praclox nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden Praclox onverminderd van kracht. Praclox en Klant treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.
- 1.7. De Klant met wie eenmaal op deze Algemene Voorwaarden Praclox werd gecontracteerd, wordt geacht stilzwijgend met de toepasselijkheid van deze voorwaarden op opdrachten met een repeterend karakter en op later met Praclox gesloten overeenkomsten akkoord te zijn gegaan.

## 2. Definities

- 2.1. In deze Algemene Voorwaarden Praclox hebben de volgende met een beginhoofdletter geschreven begrippen de volgende betekenis:
  - (a) "**Bijlage(n)**": de aan deze Algemene Voorwaarden Praclox gehechte documenten. De Bijlagen vormen een integraal onderdeel van de in de Overeenkomst en werken die in de Overeenkomst vastgelegde afspraken uit.
  - (b) "**Data**": de gegevens (inclusief persoonsgegevens) van de Klant die in het kader van de Dienst door Praclox wordt onderhouden en aan de Klant beschikbaar wordt gemaakt.
  - (c) "**Dienst**": betekent onderhoud- en Supportdiensten, implementatiediensten, verwerkingsdiensten, ASP-diensten, technologische diensten, Remote Hosting diensten, consultancydiensten, standby-diensten en elke andere dienst die Praclox aan Klant levert op grond van de Overeenkomst;
  - (d) "**Fout(en)**": het substantieel, aantoonbaar en reproduceerbaar niet voldoen aan de door Praclox schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische aspecten, zoals bedoeld in artikel 28.2.
  - (e) "**Gebruiksrecht**": de licentie zoals omschreven in artikel 11.1 van deze Algemene Voorwaarden Praclox.
  - (f) "**Intellectuele Eigendomsrechten**": auteursrechten, merkrechten, Databankrechten, en alle eventuele overige rechten van intellectuele of industriële eigendom alsmede soortgelijke rechten tot bescherming van informatie.
  - (g) "**Klant**": de afnemer van Diensten en goederen zoals benoemd in de Offerte(s).
  - (h) "**Overeenkomst**": de Licentie- en Supportovereenkomst, onderhavige Algemene Voorwaarden Praclox, inclusief alle Bijlagen.  
Voor klanten die op basis van oudere contracten een overeenkomst met Praclox zijn aangegaan treden deze in plaats van de Licentie- en Supportovereenkomst.
  - (i) "**Partij**" / "**Partijen**": Klant of Praclox ieder afzonderlijk / Klant en Praclox gezamenlijk.
  - (j) "**Programmatuur**": de programmatuur zoals beschreven in de Licentie- en Supportovereenkomst, inclusief Updates en maatwerk- en hulpprogrammatuur, zoals Praclox die aan Klant op afstand, via internet of een ander netwerk, aan Klant ter beschikking stelt en de daarbij behorende documentatie zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan.
  - (k) "**Service Level**": vastlegging van eisen die aan de Diensten van Praclox door Klant worden gesteld.
  - (l) "**Subbewerker**": een derde zoals omschreven in de Bewerkersovereenkomst opgenomen in Bijlage 1;
  - (m) "**Support**": de supportwerkzaamheden zoals overeengekomen in de Licentie- en Supportovereenkomst.
  - (n) "**Systeem**": een werkende combinatie van apparatuur en Programmatuur dat tenminste voldoet aan de systeemvereisten zoals omschreven in Bijlage 5.
  - (o) "**Training**": de trainingwerkzaamheden zoals overeengekomen.
  - (p) "**Update**": een nieuwe versie of release van Programmatuur, waarin Fouten geheel of gedeeltelijk zijn verwijderd of een wijziging of uitbreiding van de functionaliteit heeft plaatsgevonden.

## 3. Aanbiedingen

- 3.1. Alle aanbiedingen en andere uitingen van Praclox zijn vrijblijvend. Klant staat in voor de

juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Praclox verstrekte gegevens waarop Praclox zijn aanbieding heeft gebaseerd.

#### 4. Prijs en betaling

- 4.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Alle door Praclox kenbaar gemaakte prijzen zijn steeds in euro's en Klant dient alle betalingen in euro's te voldoen.
- 4.2. Aan een door Praclox afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door Klant geen rechten of verwachtingen worden ontleend, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door Klant aan Praclox kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt slechts als een tussen Partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door Praclox te verrichten prestaties indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 4.3. Indien Klant volgens de tussen Partijen gesloten Overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts-)personen tegenover Praclox hoofdelijk verbonden tot nakoming van de Overeenkomst.
- 4.4. Met betrekking tot de door Praclox verrichte prestaties en de daarvoor door Klant verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van Praclox volledig bewijs op, onverminderd het recht van Klant tot het leveren van tegenbewijs.
- 4.5. Alle facturen zullen door Klant worden betaald overeenkomstig de op de factuur en in deze Algemene Voorwaarden Praclox vermelde betalingscondities. Bij gebreke van specifieke condities zal Klant binnen dertig (30) dagen na factuurdatum betalen. De factuurdatum moet worden beschouwd als een fatale termijn.
- 4.6. Betaling door Klant geschiedt zonder verrekening of opschorting.
- 4.7. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Klant, geldt dat Praclox elk kalenderjaar is gerechtigd, conform een CBS-index of andere maatstaf, geldende prijzen en tarieven voor Programmatuur en Diensten aan te passen. Prijsverhogingen gaan in per 1 januari van elk kalenderjaar.
- 4.8. Indien de Overeenkomst niet uitdrukkelijk voorziet in de mogelijkheid van Praclox tot aanpassing van de prijzen of tarieven, geldt dat Praclox steeds gerechtigd is schriftelijk met inachtneming van een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien Klant in dat laatste geval niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, is Klant gerechtigd binnen dertig (30) dagen na kennisgeving van de aanpassing de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen

en/of tarieven in werking zouden treden.

- 4.9. Indien Klant de verschuldigde bedragen niet of niet-tijdig betaalt, is Klant, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Indien Klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Praclox de vordering uit handen geven, in welk geval Klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van Praclox onverlet.

#### 5. Duur van de Overeenkomst

- 5.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.

#### 6. Vertrouwelijkheid en overname personeel

- 6.1. Klant en Praclox dragen er zorg voor dat alle van de andere Partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Onder de vertrouwelijkheid vallen in ieder geval Persoonsgegevens, gevoelige bedrijfs-, debiteur-, klant- en dossiergegevens en gegevens die zien op Intellectuele Eigendomsrechten. Dit verbod geldt niet voor Praclox indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de Overeenkomst door Praclox. De Partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der Partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 6.2. Klant erkent dat de Programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van Praclox, diens toeleveranciers of de producent van de Programmatuur bevat.
- 6.3. Elk der Partijen zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst, evenals één (1) jaar na het einde daarvan, slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij medewerkers van de andere Partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de Overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden, waaronder de voorwaarde dat Klant een redelijke vergoeding aan Praclox betaalt.

#### 7. Privacy en gegevensverwerking

- 7.1. Klant zal Praclox op verzoek schriftelijk informeren over de wijze waarop Klant uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van Persoonsgegevens. Zie hiervoor ook Addendum II opgenomen in Bijlage 1.
- 7.2. Klant vrijwaart Praclox voor aanspraken van Betrokkenen (zoals gedefinieerd in Bijlage 1) van wie Persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door Klant wordt gehouden of waarvoor Klant op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij Klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan Praclox toerekenbaar zijn.
- 7.3. De verantwoordelijkheid voor de Persoonsgegevens die met gebruikmaking van een Dienst van Praclox door Klant worden verwerkt, ligt volledig bij Klant. Klant staat er tegenover Praclox voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de Verwerking (zoals gedefinieerd in Bijlage 1) van de Persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde of Betrokkene. Klant vrijwaart Praclox tegen elke rechtsvordering van een derde of Betrokkene, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.

## 8. Beveiliging

- 8.1. Indien Praclox op grond van de Overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van gegevensbeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen Partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de Overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
- 8.2. De door of vanwege Praclox aan Klant verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door Klant als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van Klant kenbaar worden gemaakt. Praclox is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.
- 8.3. Klant zal zijn Systeem en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde antivirus-Programmatuur in werking hebben. Klant is en blijft verantwoordelijk voor de infrastructuur.

## 9. Wijziging in zeggenschap

- 9.1. Praclox is gerechtigd de uit deze Overeenkomst

voortvloeiende rechten en plichten in te brengen in een nieuw op te richten rechtspersoon en/of maatschap waarin partij voor meer dan 50 % participeert; voorts is Praclox gerechtigd om bij overdracht van zijn onderneming de uit deze Overeenkomst voortkomende rechten en plichten aan een koper over te dragen.

## 10. Risico-overgang

- 10.1. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, Data (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, Programmatuur die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst vervaardigd, geleverd of gebruikt worden, gaat over op Klant op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Klant of een hulppersoon van Klant zijn gebracht.

## 11. Intellectuele Eigendom

- 11.1. Alle rechten van (Intellectuele) Eigendom op de op grond van de Overeenkomst ontwikkelde of aan Klant ter beschikking gestelde Programmatuur, websites, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, software, upgrades, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Praclox, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze Algemene Voorwaarden Praclox, de schriftelijk tussen Partijen gesloten Licentie- en Supportovereenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend ("**Gebruiksrecht**"). Een aan Klant toekomend recht tot gebruik is beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 11.2. Klant erkent de (Intellectuele) Eigendomsrechten van Praclox en verbindt zich de (Intellectuele) Eigendomsrechten van Praclox niet te zullen betwisten, noch handelingen te verrichten die schade kunnen berokkenen aan de (Intellectuele) Eigendomsrechten van Praclox.
- 11.3. Praclox behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.
- 11.4. Klant zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van Intellectuele Eigendom uit de Programmatuur, websites, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
- 11.5. Indien Praclox bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van Intellectuele

- Eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien Partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van Intellectuele Eigendom ten aanzien van specifiek voor Klant ontwikkelde Programmatuur, websites, software, upgrades of andere materialen, over zal gaan op Klant, tast dit het recht of de mogelijkheid van Praclox niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van Intellectuele Eigendom het recht van Praclox aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van Klant zijn of worden gedaan.
- 11.6. Ook indien de Overeenkomst daarin niet uitdrukkelijk voorziet, is het Praclox steeds toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van websites, ter beschikking gestelde Programmatuur, Programmatuur waaraan aan Klant (direct of indirect) toegang wordt verschaft, en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Klant zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 11.7. Praclox vrijwaart Klant tegen elke aanspraak van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door Praclox zelf ontwikkelde Programmatuur, websites of andere materialen inbreuk maken op een recht van Intellectuele Eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat Klant Praclox onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Praclox. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Praclox verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt met: (i) door Klant ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan Praclox ter beschikking gestelde materialen; of met (ii) wijzigingen die Klant zonder schriftelijke toestemming van Praclox in de Programmatuur, website of andere materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Praclox zelf ontwikkelde Programmatuur, websites of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van Intellectuele Eigendom of indien naar het oordeel van Praclox een gereede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Praclox, indien mogelijk, zorg dragen dat Klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere Programmatuur, websites of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van Praclox wegens inbreuk op een recht van Intellectuele Eigendom van een derde is uitgesloten.
- 11.8. Klant staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Praclox van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal en/of andere materialen en/of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. Klant vrijwaart Praclox tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 11.9. Praclox is nimmer gehouden tot het uitvoeren van Dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met Klant is overeengekomen.

## 12. Medewerkingsverplichtingen

- 12.1. Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Klant zal steeds tijdig alle in redelijkheid door Praclox gewenste medewerking verlenen. Klant zal op eigen initiatief Praclox bovendien steeds tijdig die medewerking, gegevens en inlichtingen verschaffen, waarvan Klant weet of behoort te weten dat die van belang zijn in verband met de uitvoering van deze Overeenkomst. Alle gevolgen van onjuiste, onvoldoende of niet-tijdige informatie van Klant, komen voor risico en rekening van Klant.
- 12.2. Klant draagt het risico van de selectie van de door Praclox te leveren zaken, goederen en/of Diensten. Klant neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen waaraan de prestatie van Praclox dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor Praclox niet bindend, behoudens indien door Praclox uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 12.3. Indien Klant bij de uitvoering van de Overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en/of deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. Ingeval medewerkers van Praclox op locatie van Klant werkzaamheden verrichten, draagt Klant tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Praclox is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij Klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid

van de bedrijfsleiding van Praclox.

- 12.4. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Klant vrijwaart Praclox voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Praclox, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Klant of van onveilige situaties in zijn organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Praclox ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 12.5. Indien Klant in verband met de Diensten en goederen van Praclox programmatuur, apparatuur of andere middelen aan Praclox ter beschikking stelt, staat Klant in voor het verkrijgen van alle benodigde gebruiksrechten of goedkeuringen met betrekking tot deze middelen welke Praclox nodig mocht hebben.
- 12.6. Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door Praclox geleverde producten en/of verstrekte diensten en de wijze waarop de resultaten van de goederen en diensten worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.
- 12.7. Klant zal zelf de op zijn eigen apparatuur benodigde (hulp-) Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige (hulp-) Programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door Klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

### 13. Informatieverplichtingen

- 13.1. Om een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst door Praclox mogelijk te maken, zal Klant Praclox steeds tijdig alle in redelijkheid door Praclox te verlangen gegevens of inlichtingen verschaffen.
- 13.2. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan Praclox verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door Klant verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor Praclox kenbare onjuistheden bevatten, zal Praclox hierover navraag doen bij Klant.
- 13.3. In verband met de continuïteit zal Klant een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van Praclox als zodanig fungeren. Contactpersonen van Klant zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de door Klant gewenste doelstellingen.
- 13.4. Praclox is enkel gehouden Klant periodiek inlichtingen te verstrekken omtrent de uitvoering

van de werkzaamheden door middel van de door Klant aangewezen contactpersoon.

### 14. Termijnen

- 14.1. Praclox spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen Partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door Praclox genoemde of tussen Partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden Praclox niet en hebben steeds een indicatief karakter.
- 14.2. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Praclox en Klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 14.3. In alle gevallen - derhalve ook indien Partijen een uiterste (leverings-) termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen - komt Praclox wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij Klant Praclox een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomene) en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Praclox in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 14.4. Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is Praclox gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen totdat Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 14.5. Praclox is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever-) datum of (leverings-) termijn als Partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de Overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de Overeenkomst zijn overeengekomen, of indien Klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst niet, niet-tijdig of niet-volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de Overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor Klant nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de Overeenkomst.

### 15. Ontbinding, opzegging of opschorting van de Overeenkomst

- 15.1. Aan elk der Partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de Overeenkomst wegens een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst slechts toe indien de andere Partij, steeds in alle gevallen na een zo

- gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst. Betalingsverplichtingen van Klant en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door Klant of een door Klant in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de Overeenkomst.
- 15.2. Indien Klant op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de Overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij Klant bewijst dat Praclox ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die Praclox vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij ter uitvoering van de Overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 15.3. Indien een Overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der Partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Indien tussen Partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn van ten minste drie (3) maanden in acht te worden genomen. Bedragen die Praclox vóór de opzegging heeft gefactureerd blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de opzegging direct opeisbaar. Praclox zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 15.4. Het is onmogelijk de Support-, ondersteunings- en onderhoudsdiensten, zoals bedoeld in Hoofdstuk 2 en 4 van deze Algemene Voorwaarden, afzonderlijk van de licentie op te zeggen. Partijen kunnen alleen de Overeenkomst in zijn geheel opzeggen.
- 15.5. Elk der Partijen kan de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen of opschorten indien de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere Partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere Partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Praclox kan de Overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van Klant direct of indirect wijzigt. Praclox is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikellid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval Klant onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van Klant tot gebruik van de ter beschikking gestelde Programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van Klant tot toegang en/of gebruik van de Diensten van Praclox van rechtswege.
- 15.6. Indien deze Overeenkomst wordt beëindigd, ongeacht de reden van beëindiging, blijft het gestelde in artikel 6 van deze Algemene Voorwaarden Praclox onverminderd van kracht.

## 16. Aansprakelijkheid van Praclox

- 16.1. De totale aansprakelijkheid van Praclox wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, daaronder uitdrukkelijk begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Klant overeengekomen garantieverplichting, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW), althans dat gedeelte van de Overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. Indien de Overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één (1) jaar, wordt de voor die Overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één (1) jaar. De aansprakelijkheid van Praclox, op welke rechtsgrond dan ook, is beperkt tot het bedrag van maximaal EUR 25.000 (zegge: honderdduizend euro).
- 16.2. De aansprakelijkheid van Praclox voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Klant, schade verband houdende met het gebruik van door Klant aan Praclox voorgeschreven zaken, materialen of Programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door Klant aan Praclox voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van Praclox verband houdende met vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 16.3. De beperkingen of uitsluitingen van aansprakelijkheid zoals uiteengezet in artikel 16.1. en 16.2. zijn niet van toepassing op (i) schades voorzover die zijn veroorzaakt door een Praclox, of een toeleverancier van haar, met opzet of grove schuld van de aansprakelijke partij en (ii) schade als gevolg van schending van de geheimhoudings-verplichting als bedoeld in artikel 6 van deze Algemene Voorwaarden Praclox.
- 16.4. De totale aansprakelijkheid van Praclox voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens

materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan EUR 1.000.000 (zegge: één miljoen Euro).

- 16.5. Tenzij nakoming door Praclox blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van Praclox wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst slechts indien Klant Praclox onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Praclox ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Praclox in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 16.6. Praclox is nimmer aansprakelijk voor schade als gevolg van overschrijding van een uitvoeringstermijn.
- 16.7. Praclox is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door producten c.q. Diensten welke door derden of toeleveranciers aan Praclox zijn geleverd en welke Praclox aan Klant heeft geleverd.
- 16.8. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Praclox meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Praclox vervalt door het enkele verloop van negen (9) maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij Klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.
- 16.9. Klant vrijwaart Praclox voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Praclox geleverde Programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover Klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die Programmatuur of andere materialen. Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze Algemene Voorwaarden Praclox gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan Praclox zich bij de uitvoering van de Overeenkomst bedient.
- 16.10. De in deze Algemene Voorwaarden Praclox opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen en vergoedingsrechten gelden ook voor iedere aan Praclox verbonden persoon, in het verleden verbonden personen en rechtsopvolgers onder algemene en bijzondere titel van de verbonden personen. De verbonden personen kunnen zich op deze Algemene Voorwaarden Praclox beroepen.

## 17. Overmacht

- 17.1. Geen van Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van Praclox wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van Praclox, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Klant aan Praclox zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Klant aan Praclox is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, netwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) verlies van gegevens of documenten (viii) oorlog en (ix) algemene vervoersproblemen.
- 17.2. Indien een overmachtsituatie langer dan zestig (60) dagen duurt, heeft elk der Partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## 18. Wijziging en meerwerk

- 18.1. Indien Praclox op verzoek of met voorafgaande instemming van Klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van Praclox. Praclox is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke Overeenkomst wordt gesloten.
- 18.2. Voor zover voor de Dienstverlening een vaste prijs is overeengekomen, zal Praclox Klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

## 19. Overdracht van rechten en verplichtingen

- 19.1. Klant zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van Overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.
- 19.2. Praclox is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

## 20. Toepasselijk recht en geschillen

- 20.1. De Overeenkomsten tussen Praclox en Klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag



1980 is uitdrukkelijk uitgesloten.

- 20.2. Alle geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de tussen Partijen gesloten Overeenkomst, zullen Partijen eerst in onderling overleg trachten te beslechten. Indien dat niet lukt, zullen geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te in het arrondissement Rotterdam.

## Hoofdstuk 2. Dienstverlening

*De in dit hoofdstuk "Dienstverlening" opgenomen bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van Hoofdstuk 1 van deze Algemene Voorwaarden Praclox, van toepassing indien Praclox Diensten van welke aard dan ook (en al dan niet in een van de andere hoofdstukken van deze Algemene Voorwaarden Praclox nader uitgewerkt) aan Klant verleent.*

### 21. Uitvoering

- 21.1. Praclox zal zich naar beste kunnen inspannen zijn Diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle Diensten van Praclox worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke Overeenkomst Praclox uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid in de Overeenkomst is omschreven.
- 21.2. Praclox is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes of certificaten wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van een opzettelijk of bewust roekeloos handelen of nalaten van de bedrijfsleiding van Praclox.
- 21.3. Indien de Overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is Praclox steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.
- 21.4. Praclox is niet gehouden bij de uitvoering van zijn Diensten aanwijzingen van Klant op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van Praclox.

### 22. Service Level

- 22.1. Eventuele afspraken betreffende een Service Level (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Klant

zal Praclox steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het Service Level en de beschikbaarheid daarvan.

- 22.2. Indien afspraken over een Service Level zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van Programmatuur, systemen en gerelateerde Diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door Praclox aangekondigde buiten gebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Praclox zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door Klant te leveren tegenbewijs zal de door Praclox gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

### 23. Back-up

- 23.1. Indien Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk in de Offerte zijn overeengekomen dat de Dienstverlening aan Klant op grond van de Overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van Klant omvat, zal Praclox met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van de bij hem in bezit zijnde gegevens van Klant. Praclox zal de back-up bewaren gedurende de overeengekomen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij Praclox gebruikelijke termijn. Praclox zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren. Klant zelf blijft verantwoordelijk tot nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

### 24. Garantie

- 24.1. Praclox staat er niet voor in dat gebreken in Programmatuur die niet zelf door Praclox is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Praclox is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen. Indien de Programmatuur in opdracht van Klant is ontwikkeld, kan Praclox volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan Klant in rekening brengen.
- 24.2. Klant zal op basis van de door Praclox verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Praclox verklaart zich bereid om op verzoek van Klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door Klant te nemen maatregelen, tegen door Praclox te stellen (financiële) voorwaarden. Praclox is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

## 25. Bescherming van persoonsgegevens

- 25.1. Klant heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (zoals de Wet Bescherming Persoonsgegevens) verplichtingen tegenover derden, zoals de verplichting tot het verstrekken van informatie, evenals het geven van inzage in, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij Klant. Partijen houden het er voor dat Praclox ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens "bewerker" in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens is.
- 25.2. Praclox zal, zoveel als technisch mogelijk is, Support verlenen aan de door Klant na te komen verplichtingen als bedoeld in artikel 25.1. De kosten verbonden aan deze Support zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van Praclox begrepen en komen voor rekening van Klant.

## Hoofdstuk 3 Programmatuur

*De bepalingen in dit hoofdstuk "Programmatuur" zijn, naast de Algemene Bepalingen, van toepassing indien Praclox Programmatuur voor gebruik aan Klant ter beschikking stelt.*

### 26. Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen

- 26.1. Praclox stelt aan Klant op basis van het Gebruiksrecht de overeengekomen computerprogramma's ("**Programmatuur**") en de overeengekomen gebruikersdocumentatie gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor gebruik ter beschikking. Het recht tot gebruik van de Programmatuur en de gebruikersdocumentatie is beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 26.2. Klant zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de Programmatuur steeds stipt naleven.
- 26.3. Partijen houden het er voor dat de tussen Partijen gesloten Overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van Programmatuur tot voorwerp heeft, nimmer als koopovereenkomst wordt beschouwd.
- 26.4. De verplichting tot terbeschikkingstelling door Praclox en het Gebruiksrecht van Klant strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de Programmatuur. Het Gebruiksrecht van Klant strekt zich niet uit tot de broncode van de Programmatuur.
- 26.5. Ten behoeve van de continuïteit van het gebruik

van de Programmatuur heeft Praclox een stichting opgericht, Stichting Continuïteit Loxley en Praclox, met wie zij ten behoeve van Klanten een escrowregeling heeft afgesloten. De escrowovereenkomst, waar Klant zich desgewenst bij kan aansluiten, is opgenomen als Bijlage 4.

- 26.6. Indien Partijen zijn overeengekomen dat de Programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is Klant gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de Programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.
- 26.7. Praclox kan verlangen dat Klant de Programmatuur niet eerder in gebruik neemt dan nadat Klant bij Praclox, diens toeleverancier of de producent van de Programmatuur één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen. Praclox is steeds gerechtigd technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Programmatuur tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen Partijen is overeengekomen. Klant zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de Programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
- 26.8. Klant mag de Programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Het is Klant nimmer toegestaan de Programmatuur te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal Klant een derde - al dan niet op afstand (online) - toegang geven tot de Programmatuur, ook niet indien de desbetreffende derde de Programmatuur uitsluitend ten behoeve van Klant gebruikt.

- 26.9. Klant zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van Praclox uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Klant zal op eerste verzoek van Praclox toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. Praclox zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het kader van een onderzoek van of bij Klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de Programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.

### 27. Aflevering en installatie

- 27.1. Praclox zal, te zijner keuze, de Programmatuur op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, op een door Praclox te bepalen formaat gegevensdrager installeren dan wel de Programmatuur online aan Klant voor aflevering

beschikbaar stellen. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt ter keuze van Praclox in papieren dan wel digitale vorm in een door Praclox bepaalde taal verstrekt.

- 27.2. Uitsluitend indien zulks is overeengekomen, zal Praclox de Programmatuur bij Klant installeren. Bij gebreke van afspraken daaromtrent zal Klant zelf de Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

## 28. Acceptatie

- 28.1. Indien Partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt Klant de Programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ("as is"), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare Fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van Praclox op grond van de garantieregeling van artikel 32. In voornoemd geval zal de Programmatuur bij de aflevering of, indien een door Praclox uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door Klant.
- 28.2. Daar waar in deze Algemene Voorwaarden Praclox sprake is van "**Fouten**" wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de Programmatuur aan de door Praclox schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de Programmatuur, en, ingeval de Programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een Fout is alleen sprake indien Klant deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Klant is gehouden van Fouten onverwijld melding te maken. Praclox heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere gebreken in of aan de Programmatuur dan met betrekking tot Fouten in de zin van deze Algemene Voorwaarden Praclox.
- 28.3. Indien tussen Partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in dit artikel (28.4 tot en met 28.6) eveneens van toepassing.
- 28.4. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode dertig (30) dagen na aflevering of, indien een door Praclox uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, dertig (30) dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is Klant niet gerechtigd de Programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Klant zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.
- 28.5. Indien een acceptatietest is overeengekomen, is Klant verplicht te toetsen of de afgeleverde

Programmatuur beantwoordt aan de door Praclox schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de Programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. De Programmatuur zal tussen Partijen gelden als geaccepteerd:

(i) indien Partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode; dan wel

(ii) indien Praclox vóór het einde van de testperiode een testrapport ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde Fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van Fouten die volgens artikel 28.7 van deze Algemene Voorwaarden Praclox een acceptatie niet in de weg staan, dan wel

(iii) indien Klant enig gebruik maakt van de Programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.

- 28.6. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de Programmatuur Fouten bevat, zal Klant uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan Praclox rapporteren. Praclox zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde Fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij Praclox gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen aan te brengen.
- 28.7. Klant mag de acceptatie van de Programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen Partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine Fouten, zijnde Fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de Programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van Praclox om deze kleine Fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 32 van deze Algemene Voorwaarden Praclox te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de Programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.
- 28.8. Indien de Programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.
- 28.9. Acceptatie van de Programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat Praclox gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de Programmatuur en, indien tevens de installatie

van de Programmatuur door Praclox is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie.

- 28.10. Acceptatie van de Programmatuur doet niets af aan de rechten van Klant op grond van artikel 28.9 betreffende kleine gebreken en artikel 32 van deze Algemene Voorwaarden Praclox betreffende de garantie.

## 29. Beschikbaarstelling

- 29.1. Praclox zal de Programmatuur binnen een redelijke termijn na het aangaan van de Overeenkomst aan Klant ter beschikking stellen.
- 29.2. Onverwijld nadat de Overeenkomst is geëindigd, zal Klant alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de Programmatuur en gebruikersdocumentatie aan Praclox retourneren. Indien is overeengekomen dat Klant bij het einde van de Overeenkomst de desbetreffende exemplaren zal vernietigen, zal Klant van zodanige vernietiging Praclox onverwijld schriftelijk melding maken. Praclox is bij of na het einde van de overeenkomst niet verplicht bijstand te verlenen met het oog op een door Klant gewenste Dataconversie.

## 30. Gebruiksrechtvergoeding

- 30.1. De voor het recht tot gebruik door Klant te betalen vergoeding is verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen, of bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:
- (i) indien Partijen niet zijn overeengekomen dat Praclox zorg draagt voor installatie van de Programmatuur: bij aflevering van de Programmatuur; of ingeval van periodiek verschuldigde Gebruiksrechtvergoedingen bij aflevering van de Programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe Gebruiksrechttermijn; of
- (ii) indien Partijen zijn overeengekomen dat Praclox zorg draagt voor installatie van de Programmatuur: bij voltooiing van die installatie; of ingeval van periodiek verschuldigde Gebruiksrecht-vergoedingen bij voltooiing van die installatie en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe Gebruiksrechttermijn.

## 31. Wijzigingen in de Programmatuur

- 31.1. Behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is Klant niet gerechtigd de Programmatuur geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Praclox. Praclox is gerechtigd zijn toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden. Klant draagt het volle risico van alle door of in opdracht van Klant door derden - al dan niet met toestemming van Praclox - aangebrachte wijzigingen.
- 31.2. Klant mag de Programmatuur kopiëren voor zover redelijkerwijs noodzakelijk om zijn Gebruiksrechten voortvloeiend uit artikel 26.1

van deze Algemene Voorwaarden Praclox en artikel 3.1. van de Licentie- en Onderhoudsovereenkomst uit te oefenen, inclusief een redelijk aantal kopiën voor test- en backup-doeleinden.

- 31.3. Ten aanzien van de kopieën zal Klant geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen. De Klant zal een logboek van de kopieën bijhouden, waarin het tijdstip en de verblijfplaats zal worden bijgehouden.

## 32. Garantie

- 32.1. Praclox zal zich naar beste vermogen inspannen Fouten binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van een maand na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen een maand na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Praclox zijn gemeld. Praclox staat er niet voor in dat de Programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Praclox garandeert evenmin dat de Programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle Fouten worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de Programmatuur in opdracht van Klant is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Praclox volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.
- 32.2. Praclox kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Klant of van andere niet aan Praclox toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien Klant zonder schriftelijke toestemming van Praclox wijzigingen in de Programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.
- 32.3. Herstel van Fouten geschiedt op een door Praclox te bepalen locatie en wijze. Praclox is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen.
- 32.4. Praclox is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane Data.
- 32.5. Praclox heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van Fouten die na afloop van de in artikel 32.1 van deze Algemene Voorwaarden Praclox bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

## 33. Programmatuur van toeleveranciers

- 33.1. Indien en voor zover Praclox Programmatuur van derden aan Klant ter beschikking stelt, zullen, voor wat betreft die Programmatuur, de (Gebruiksrecht-) voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen Praclox en Klant van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze Algemene Voorwaarden Praclox, mits de toepasselijkheid van de (Gebruiksrecht-) voorwaarden van die derden door Praclox schriftelijk aan Klant is medegedeeld en die voorwaarden bovendien vóór of bij het sluiten van de Overeenkomst aan Klant zijn verstrekt. In afwijking van voorgaande zin komt aan Klant geen beroep toe op een nalaten van Praclox om te voldoen aan voornoemde informatieverplichting, indien Klant een Partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
- 33.2. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen Klant en Praclox om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden Praclox onverkort.

## Hoofdstuk 4 Ontwikkeling Programmatuur

*De bepalingen in dit hoofdstuk 'Ontwikkeling Programmatuur' zijn, naast de Algemene Bepalingen en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien Praclox Programmatuur ten behoeve van Klant ontwerpt en/of ontwikkelt en eventueel de Programmatuur installeert.*

### 34. Specificaties en ontwikkeling van Programmatuur

- 34.1. Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de Overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen Programmatuur aan Praclox zijn verstrekt, zullen Partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke Programmatuur ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.
- 34.2. Praclox zal de Programmatuur met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met Klant schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan Praclox verlangen dat Klant zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
- 34.3. Indien Partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van (onderdelen van) de Programmatuur of website op iteratieve wijze geschiedt (bijvoorbeeld "scrum"), aanvaardt Partijen dat de werkzaamheden bij

aanvang niet zullen worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties en tevens dat specificaties, welke al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast met inachtneming van de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de Overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking de specificaties die voor de volgende fase van het project (bijvoorbeeld een "time-box") en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden. Klant aanvaardt het risico dat de Programmatuur niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties zullen beantwoorden. Klant zal zorg dragen voor een permanente, actieve en door de organisatie van Klant gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nadere) besluitvorming. Klant garandeert dat de door hem ingezette medewerkers welke worden benoemd in sleutelposities, beschikken over de voor deze positieve benodigde beslissingsbevoegdheden. Klant waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de Overeenkomst te nemen voortgangs-beslissingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbeslissingen van de zijde van Klant conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort, is Klant gerechtigd - doch niet verplicht - de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen.

- 34.4. Indien Partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in artikel 34.3, dan is het bepaalde in artikel 28.1, artikel 28.4 tot en met 28.8 en artikel 32.1 niet van toepassing. Klant aanvaardt de Programmatuur en/of website in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ("as is"). Praclox is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot herstel van Fouten, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 34.5. Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zal Praclox de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door hem te bepalen termijn na het aangaan van de Overeenkomst aanvangen.
- 34.6. Desgevraagd zal Klant Praclox in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van Klant te verrichten.
- 34.7. In de prestatieverplichtingen van Praclox ten aanzien van de ontwikkeling van een website zijn niet begrepen het ter beschikking stellen van een zogeheten "content management system".

### 35. Aflevering, installatie en acceptatie

- 35.1. Het bepaalde in artikel 29 inzake aflevering en installatie is van overeenkomstige toepassing.
- 35.2. Tenzij Praclox op grond van de Overeenkomst de Programmatuur en/of website op zijn eigen Systeem ten behoeve van Klant zal "hosten", zal Praclox de website op een door hem te bepalen informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan Klant afleveren dan wel online aan Klant voor aflevering beschikbaar stellen.
- 35.3. Het bepaalde in artikel 28 van deze Algemene Voorwaarden Praclox inzake acceptatie is van overeenkomstige toepassing.

### 36. Gebruiksrecht

- 36.1. Praclox stelt de in opdracht van Klant ontwikkelde Programmatuur en/of website en de eventueel daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik aan Klant ter beschikking.
- 36.2. Slechts indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de Programmatuur en de bij de ontwikkeling van de Programmatuur gemaakte technische (gebruikers-) documentatie aan Klant ter beschikking worden gesteld, in welk geval klant gerechtigd zal zijn wijzigingen in de Programmatuur aan te brengen.
- 36.3. Praclox is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de Programmatuur benodigde hulpprogrammatuur en programma- of Databibliotheken.
- 36.4. Het bepaalde in artikel 26 inzake Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing.

### 37. Vergoeding

- 37.1. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van Programmatuur en/of websites telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.
- 37.2. In de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden is tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de Programmatuur of website gedurende de looptijd van de Overeenkomst begrepen.
- 37.3. In de vergoeding voor de ontwikkeling van de Programmatuur is niet begrepen een vergoeding voor de door Klant benodigde hulpprogrammatuur en programma- en Databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassing en/of onderhoud van de Programmatuur. Evenmin is in de vergoeding begrepen het verlenen van Support aan eindgebruikers ervan.

### 38. Garantie

- 38.1. Het bepaalde in artikel 32 inzake garantie is van overeenkomstige toepassing.
- 38.2. Praclox staat er niet voor in dat een door haar ontwikkelde website goed werkt in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere Programmatuur. Praclox staat er evenmin voor in dat de website goed werkt in samenhang met alle soorten apparatuur.

## Hoofdstuk 5 Onderhoud van Programmatuur en Support

*De in dit hoofdstuk "Onderhoud van Programmatuur en Support" opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden Praclox en de bepalingen van het hoofdstuk "Dienstverlening", van toepassing indien Praclox Diensten verricht op het gebied van onderhoud van Programmatuur en Support bij het gebruik van Programmatuur.*

### 39. Onderhoudsdiensten

- 39.1. Indien overeengekomen verricht Praclox onderhoud met betrekking tot de in de Overeenkomst bepaalde Programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van Fouten in de Programmatuur in de zin van artikel 28.2. en - zulks uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen - het ter beschikkingstellen van nieuwe versies van de Programmatuur overeenkomstig artikel 40.
- 39.2. Klant zal geconstateerde Fouten in de Programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal Praclox zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen Fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de Programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van Praclox op de door Praclox te bepalen wijze en termijn aan Klant ter beschikking worden gesteld. Praclox is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de Programmatuur aan te brengen. Klant zal zelf de gecorrigeerde Programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.
- 39.3. Het bepaalde in artikel 32 van deze Algemene Voorwaarden Praclox is van overeenkomstige toepassing.
- 39.4. Indien Praclox het onderhoud online verricht, zal Klant tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en netwerkfaciliteiten.

- 39.5. Klant zal alle door Praclox verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de Programmatuur en het maken van een back-up van alle Data.
- 39.6. Indien het onderhoud betrekking heeft op Programmatuur die niet door Praclox zelf aan Klant is geleverd, zal Klant, indien Praclox dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-) documentatie van de Programmatuur (waaronder begrepen modellen, ontwerpen, *change-logs* e.d.) ter beschikking stellen. Klant staat er voor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. Klant verleent Praclox het recht om de Programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-) documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud. Het onderhoud door Praclox laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van Klant voor het beheer van de Programmatuur, waaronder controle van de instellingen en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de Programmatuur worden ingezet.
- 39.7. Klant zal zelf (hulp-) Programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door Klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

#### 40. Nieuwe versies van Programmatuur

- 40.1. Het onderhoud omvat de terbeschikking-stelling van nieuwe versies van de Programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de terbeschikking-stelling van nieuwe versies van de Programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van Praclox.
- 40.2. Drie (3) maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Praclox niet meer verplicht tot het herstellen van fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van Support en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.
- 40.3. Praclox kan uit een vorige versie van de Programmatuur functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. Praclox is niet gehouden specifiek voor Klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de Programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 40.4. Praclox kan van Klant verlangen dat hij zijn Systeem (apparatuur, programmatuur e.d.) aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de Programmatuur.

#### 41. Supportdiensten

- 41.1. Indien de Dienstverlening van Praclox op grond van de Overeenkomst tevens Support aan eindgebruikers en/of beheerders van de Programmatuur omvat, zal Praclox telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de Overeenkomst genoemde Programmatuur. Praclox kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal personen dat voor Support in aanmerking komt. Praclox zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om Support binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. Praclox staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden Support. Support wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van Praclox.
- 41.2. Indien de Dienstverlening van Praclox op grond van de Overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-Diensten' omvat, zal Praclox één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de Overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval is Klant gerechtigd bij spoedeisendheid de Support van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de Programmatuur. Praclox staat er niet voor in dat alle storingen tijdig zullen worden verholpen.
- 41.3. Het onderhoud en de andere overeengekomen Diensten als bedoeld in dit hoofdstuk worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de Overeenkomst is aangegaan, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

#### 42. Vergoeding

- 42.1. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van Programmatuur en de andere in de Overeenkomst vastgelegde Diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens achteraf per kalendermaand verschuldigd. De vergoeding voor onderhoud en andere Diensten is verschuldigd ongeacht of Klant de Programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.

### Hoofdstuk 6 Advisering en consultancy

*De in dit hoofdstuk 'Advisering en consultancy' opgenomen bepalingen zijn, naast de algemene bepalingen van deze Algemene Voorwaarden Praclox en de bepalingen van het hoofdstuk "Dienstverlening", van toepassing indien Praclox diensten verleent op het gebied van advisering en consultancy.*

### 43. Uitvoering advies en consultancydiensten

- 43.1. De doorlooptijd van een opdracht op het gebied van consultancy of advisering is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die Klant verstrekt en de medewerking van Klant en relevante derden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal Praclox zich daarom niet tevoren verbinden aan een doorlooptijd van de opdracht.
- 43.2. De Dienstverlening van Praclox wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van Praclox.
- 43.3. Het gebruik dat Klant maakt van een door Praclox afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van Klant. De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam Praclox mag worden verwacht, berust geheel bij Klant, onverminderd het recht van Praclox met alle middelen tegenbewijs te leveren.
- 43.4. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Praclox is Klant niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van Praclox en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van Praclox. Klant zal de adviezen of rapportages van Praclox niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

### 44. Rapportage

- 44.1. Praclox zal Klant op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden. Klant zal Praclox schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor Praclox van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor Klant aandacht wenst, prioriteitenstelling van Klant, beschikbaarheid van middelen en personeel van Klant en bijzondere of voor Praclox mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Klant zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door Praclox verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van Klant en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en Praclox hiervan op de hoogte stellen.

## Hoofdstuk 7 Opleiding en Training

*De in dit hoofdstuk "Opleidingen en Training" opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze Algemene Voorwaarden Praclox en de bepalingen van het hoofdstuk "Dienstverlening", van toepassing indien Praclox Diensten, onder welke naam en op welke wijze dan ook (bijv. In elektronische vorm), verleent op het gebied van onderwijs,*

*opleidingen, workshops, Trainingen, seminars en dergelijke (hierna te noemen: "opleiding").*

### 45. Aanmelding en annulering

- 45.1. Een aanmelding voor een opleiding dient schriftelijk te geschieden en is bindend na bevestiging door Praclox.
- 45.2. Klant draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de opleiding voor de deelnemers. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij een deelnemer doet niets af aan de verplichtingen van Klant op grond van de Overeenkomst. Het is Klant toegestaan een deelnemer voor een opleiding te vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van Praclox.
- 45.3. Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van Praclox aanleiding geeft, is Praclox gerechtigd de opleiding te annuleren, te combineren met één of meerdere opleidingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. Praclox behoudt zich het recht voor de locatie van de opleiding te wijzigen. Praclox is gerechtigd organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een opleiding aan te brengen.
- 45.4. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding door Klant of deelnemers worden beheerst door de bij Praclox gebruikelijke regels. Een annulering dient altijd schriftelijk en voorafgaand aan de opleiding of het desbetreffende onderdeel daarvan te geschieden. Annulering of niet-verschijning doet niets af aan de betaalverplichtingen die Klant op grond van de Overeenkomst heeft.

### 46. Uitvoering opleiding

- 46.1. Klant aanvaardt dat, Praclox de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.
- 46.2. Klant zal de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de Overeenkomst en de door Praclox voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de opleiding.
- 46.3. Indien Praclox bij de uitvoering van de opleiding gebruik maakt van eigen apparatuur of Programmatuur, staat Praclox er niet voor in dat deze apparatuur of Programmatuur zonder Fouten is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien Praclox de opleiding uitvoert op locatie van Klant, zal Klant zorg dragen voor de beschikbaarheid van deugdelijk werkende apparatuur en Programmatuur.
- 46.4. Het afnemen van een examen of een toets maakt niet deel uit van de Overeenkomst.
- 46.5. Voor de ten behoeve van de opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie, opleidings- materialen of -



middelen is Klant een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.

#### **47. Prijs en betaling**

- 47.1. Praclox kan verlangen dat Klant vóór de aanvang van de opleiding de ter zake verschuldigde vergoedingen betaalt. Praclox kan deelnemers uitsluiten van deelname indien Klant heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen, zulks onverlet alle overige rechten van Praclox.
- 47.2. Tenzij Praclox uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de opleiding is vrijgesteld van BTW in de zin van artikel 11 van de Wet op de Omzetbelasting 1968, is Klant over de vergoeding tevens BTW verschuldigd. Praclox is na het aangaan van de Overeenkomst gerechtigd zijn prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens wet vastgestelde regime van BTW voor opleidingen.

Praclox is gevestigd in Gorinchem en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 23080501.

© Praclox B.V.