

## Algemene voorwaarden Procura B.V.

Procura is een vennootschap met beperkte aansprakelijkheid en is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder 37140650 en is gevestigd aan de Industriestraat 11 (1704 AA) te Heerhugowaard.

### Artikel 1 – Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. Bedrijf: De natuurlijke of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.
3. Opdrachtgever: de organisatie die een overeenkomst (op afstand) aangaat met Dienstverlener.
5. Dienstverlener: de rechtspersoon die diensten (op afstand) aan Opdrachtgever aanbiedt, hierna: Procura.
6. Aanbod: Ieder schriftelijk aanbod aan Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten door Dienstverlener.
7. Diensten: de diensten die Procura aanbiedt zijn Producten, Drukwerk, SaaS-diensten, implementatie, advies en onderhoud.
8. Opdracht: de uitvoering van de overeenkomst door Procura terzake de door de klant aangevraagde diensten.
9. Overeenkomst: de overeenkomst tot dienstverlening waartoe Opdrachtgever opdracht heeft gegeven.
10. De website die door Procura gebruikt wordt is <https://www.procura.nl>

### Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Procura, elke overeenkomst tussen Procura en Opdrachtgever en op elke dienst die door Procura wordt aangeboden.
2. Voordat een overeenkomst (op afstand) wordt gesloten, krijgt Opdrachtgever de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Procura aan Opdrachtgever aangeven op welke wijze Opdrachtgever de algemene voorwaarden kan inzien, welke in elk geval op de website van Procura is gepubliceerd zodat Opdrachtgever deze algemene voorwaarden eenvoudig kan opslaan op een duurzame gegevensdrager.
3. De eventuele toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Opdrachtgever en derden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Afwijking van deze algemene voorwaarden is in beginsel niet mogelijk. In uitzonderlijke situaties kan van de algemene voorwaarden afgeweken worden als dit expliciet en schriftelijk met Procura is overeengekomen. De voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet uitdrukkelijk niet van toepassing.
5. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.
6. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.
7. Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden.
8. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.
9. De rechten en verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst tussen Partijen kunnen niet door Opdrachtgever aan een derde worden overgedragen tenzij Procura uitdrukkelijk en voorafgaande toestemming verleent aan Opdrachtgever. Het staat Procura vrij om hieraan nadere voorwaarden te verbinden.

### Artikel 3 – Het Aanbod

1. Alle door Procura gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk



in het aanbod vermeldt.

2. Procura is slechts aan een aanbod gebonden indien de aanvaarding hiervan door Opdrachtgever schriftelijk binnen 7 dagen wordt bevestigd. Niettemin heeft Procura het recht een overeenkomst met een potentiële Opdrachtgever om een voor Procura gegronde reden te weigeren.

3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden diensten. De beschrijving is dusdanig gedetailleerd zodat Opdrachtgever in staat is om een goede beoordeling van het aanbod te maken. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod kunnen Procura niet binden. Eventuele afbeeldingen en specifieke gegevens in het aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de overeenkomst. Alle aanbiedingen worden voorts gedaan op door Opdrachtgever verstrekte gegevens. Aanbiedingen vervallen indien de gegevens van Opdrachtgever onjuist dan wel onvolledig zijn.

4. Levertijden in het aanbod van Procura zijn indicatief en geven de Opdrachtgever bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

5. Een samengestelde prijsopgave verplicht Procura niet tot levering van een deel van de in de aanbieding of offerte begrepen zaken tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

#### **Artikel 4 – Totstandkoming van de overeenkomst**

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod van Procura heeft aanvaard.

2. Indien Opdrachtgever het Aanbod heeft aanvaard door een opdracht te geven aan Procura, zal Procura de opdracht van Opdrachtgever schriftelijk per e-mail bevestigen. Elk aanbod is maximaal 7 dagen geldig, daarna kan Procura niet meer aan een Aanbod gehouden worden.

3. Procura is niet gehouden aan een Aanbod indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Opdrachtgever geen rechten ontleen.

4. Een Aanbod is slechts geldig indien dat schriftelijk wordt gedaan door Procura aan Opdrachtgever.

5. Het herroepingsrecht is niet van toepassing. Indien Opdrachtgever een reeds bevestigde opdracht annuleert, worden de reeds daadwerkelijk gemaakte kosten in rekening gebracht bij Opdrachtgever, alsmede tenminste 50% van de overeengekomen prijs zoals vastgelegd in de overeenkomst.

#### **Artikel 5 – Duur van de overeenkomst**

1. Indien en voor zover tussen Opdrachtgever en Procura een overeenkomst is afgesloten, is de duur van deze overeenkomst conform hetgeen partijen zijn overeengekomen.

2. Zowel Opdrachtgever als Procura kan de overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst indien de andere partij schriftelijk in gebreke is gesteld, en hem/haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van zijn verplichtingen, en hij hierin toerekenbaar tekortschiet. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever.

4. De ontbinding van de overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet indien Procura ten tijde van de ontbinding werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Opdrachtgever dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.

5. Opdrachtgever is niet gerechtigd om een overeenkomst van opdracht tussentijds op te zeggen. Indien Opdrachtgever de overeenkomst tussentijds opzegt is hij tenminste 50% van de overeengekomen prijs verschuldigd. Welk bedrag vermeerderd kan worden met door Procura gemaakte kosten ten behoeve van de uitvoering van de overeengekomen opdracht.

#### **Artikel 6 – Meerwerk en wijzigingen**

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat de overeenkomst aangepast en/of aangevuld dient te worden, of op verzoek van Opdrachtgever nadere werkzaamheden nodig zijn om tot het gewenste resultaat van Opdrachtgever te komen, is Opdrachtgever verplicht om deze meer werkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief. Procura is niet verplicht om aan dit



verzoek te voldoen, en kan van Opdrachtgever verlangen dat daarvoor een aparte overeenkomst wordt gesloten.

2. Indien en voor zover voor het verrichten van bepaalde diensten een vaste prijs is afgesproken, en het uitvoeren van die diensten leidt tot extra (spoed)werkzaamheden die redelijkerwijze niet geacht kunnen worden in de vaste prijs te zijn inbegrepen, is Procura gerechtigd om deze kosten, na overleg met Opdrachtgever, in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

3. Zowel Opdrachtgever als Procura kan wijzigingen aanbrengen aan de omvang en/of inhoud van de SaaS-dienst. De meerkosten die hieraan verbonden zijn komen voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtgever wordt hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Indien Opdrachtgever het hiermee niet eens is dienen partijen met elkaar in overleg te treden. Opdrachtgever kan de overeenkomst slechts schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, indien de wijzigingen geen verband houden met wijzigingen in relevante wet- of regelgeving of Procura de kosten van de wijziging voor zijn rekening neemt.

### **Artikel 7 – Prijzen en betaling**

1. Alle prijzen zijn in beginsel exclusief omzetbelasting (btw) en andere belastingheffingen. Indien Procura op locatie van Opdrachtgever de opdracht (deels) uitvoert, kunnen hiervoor bijkomende kosten (reis- en verblijfkosten en parkeergelden) gerekend worden. Een en ander wordt vooraf besproken met Opdrachtgever.

2. Indien sprake is van spoed, of Procura op aanwijzingen van Opdrachtgever zijn werkzaamheden met spoed moet uitvoeren, is Opdrachtgever gehouden om de bijkomende kosten van de spoed te vergoeden.

3. Indien Partijen een aanbetaling overeengekomen zijn dient deze aanbetaling door Opdrachtgever betaald te zijn alvorens Procura een aanvang zal maken met zijn werkzaamheden.

4. Opdrachtgever kan geen rechten of verwachtingen ontlenen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

5. De overeengekomen (jaar)tarieven en doorlopende vergoedingen van Procura worden jaarlijks in het 3<sup>e</sup> kwartaal geïndexeerd. De prijzen worden geïndexeerd volgens de Consumentenprijsindex (CPI) met een minimum van 2,5%. Ingeval van licentievergoedingen is Procura eveneens gerechtigd om deze prijzen aan te passen aan het indexeringcijfer met een minimum van 2,5%.

6. Opdrachtgever is gehouden om de diensten van Procura te voldoen zoals benoemd in de overeenkomst, en dient het overeengekomen bedrag binnen 30 dagen vanaf de factuurdatum te betalen. Eenmalige kosten, waaronder verstaan de implementatie, consultancy en eenmalige licentiekosten worden behoudens andere afspraken als volgt gefactureerd:

- 50% na de opdrachtbevestiging;
- 25% na technische installatie van de betreffende onderdelen op locatie (on premise of gehost) van Opdrachtgever;
- 25% na eindacceptatie c.q. ingebruikname;

7. Opdrachtgever dient deze kosten ineens, per factuur te voldoen op het aan hem kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van Procura. Behoudens zeer bijzondere omstandigheden kan Opdrachtgever enkel na expliciete en schriftelijke toestemming van Procura een nadere termijn overeenkomen waarin het verschuldigde bedrag dient te worden betaald.

8. De jaarlijkse gebruikskosten gaan in op de datum eindacceptatie/ingebruikname. Gebruikskosten worden per 1<sup>e</sup> van de maand, naar rato tot einde van dat jaar in rekening gebracht.

### **Artikel 8 – Incassobeleid**

1. Wanneer Opdrachtgever niet aan zijn betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn van 30 dagen heeft voldaan aan zijn verplichting, is Opdrachtgever (indien Opdrachtgever in de uitoefening van beroep of bedrijf de opdracht heeft gedaan zonder nadere ingebrekestelling) in verzuim en zal Opdrachtgever een schriftelijke herinnering ontvangen met het verzoek om binnen de daarin gestelde termijn het opeisbare bedrag te voldoen.

2. Vanaf de datum dat Opdrachtgever in verzuim is, zal Procura zonder een nadere ingebrekestelling aanspraak maken op de wettelijke (handels)rente (zijnde tenminste 5% per jaar) vanaf de eerste



verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtelijke kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten van 1 juli 2012.

3. Indien Procura meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijze noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.

#### **Artikel 9 – Uitvoering van de overeenkomst**

1. Procura zal zich inspannen om de overeenkomst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed opdrachtnemer verlangd mag worden. Alle diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoerig is beschreven. Het is Opdrachtgever verboden om derden gebruik te laten maken van de verleende diensten op het gebied van SaaS.

2. Bij de uitvoering van de diensten is Procura niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wordt gewijzigd. Indien de aanwijzingen meerwerk opleveren voor Procura, is Opdrachtgever gehouden om dienovereenkomstig de meer- of bijkomende kosten te vergoeden.

3. Indien Opdrachtgever een opdracht met spoed wenst uit te laten voeren door Procura dient Opdrachtgever hiervoor een bijkomend spoedtarief te vergoeden. Alle spoedopdrachten dienen bij vooruitbetaling betaald te worden.

4. Procura is gerechtigd om voor de uitvoering van de diensten naar eigen inzicht derden in te schakelen.

5. Ingeval van een SaaS-dienst, vangt de uitvoering van de overeenkomst aan binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Opdrachtgever dient ervoor zorg te dragen dat Opdrachtgever tijdig over de benodigde faciliteiten beschikt.

6. Indien Procura op grond van een verzoek of bevel van een overheidsinstantie en/of een wettelijke verplichting, werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, komen de hieraan verbonden kosten enkel en alleen voor Opdrachtgever.

7. Indien sprake is van wijzigingen, kan Procura de uitvoering van de dienst voortzetten met de gewijzigde versie van de Software c.q. programmatuur. Nimmer is Procura gehouden of verplicht bepaalde functionaliteiten en/of specifieke eigenschappen te handhaven, wijzigen of toe te voegen.

8. Procura is niet gehouden om een fysieke drager aan Opdrachtgever te verstrekken met de programmatuur.

#### **Artikel 10 – Verplichtingen Opdrachtgever**

1. Opdrachtgever verschafft Procura steeds alle voor de uitvoering van overeenkomst nodige en noodzakelijke gegevens en/of inlichtingen en benodigde medewerking. Indien Opdrachtgever eigen personeel en/of hulppersonen inzet, beschikken deze personen over de noodzakelijke kennis, deskundigheid en ervaring.

2. Indien Opdrachtgever vermoedt dat de door hem verstrekte gegevens onjuist of onvolledig zijn, zal Opdrachtgever Procura onverwijld informeren en alsnog de juiste informatie vertrekken.

3. Indien overeengekomen staat Opdrachtgever werknemers van Procura toe om de benodigde werkzaamheden bij Opdrachtgever te verrichten. Indien nodig verleent Opdrachtgever toegang tot de relevante apparatuur, alsmede tot het koppelen van de apparatuur van Opdrachtgever aan de apparatuur van Procura.

4. Opdrachtgever draagt zorg voor geschikte apparatuur, gebruiksomgeving en de benodigde Software van andere leveranciers. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het gebruiken van de benodigde licenties. Ook dient Opdrachtgever zorg te dragen voor het gebruik van actuele en adequate beveiligingssoftware alsmede de controle en beveiligingsprocedures.

5. Het is Opdrachtgever verplicht om alle technische beveiligingen en overige voorzieningen van de Software van Procura te beschermen, en de op de Software rustende intellectuele eigendomsrechten te respecteren.

### **Artikel 11 – (Op)Levering**

1. Indien de aanvang, voortgang of (op)levering van de diensten of werkzaamheden wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, het voorschot niet tijdig is ontvangen door Procura of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, heeft Procura recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. In geen geval zijn de opgegeven termijnen fatale termijnen, noch kan Procura aansprakelijk gesteld worden voor het overschrijden van de overeengekomen termijn.

2. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak genoemd in lid 1 komen voor rekening en risico van Opdrachtgever en zullen door Procura bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

3. Indien sprake is van een gefaseerde uitvoering, of Opdrachtgever goedkeuring dient te geven, is Procura gerechtigd om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever zijn goedkeuring heeft gegeven.

4. Procura spant zich in om de dienstverlening binnen de overeengekomen termijn te realiseren, voor zover dit van haar in redelijkheid verlangd kan worden. Indien sprake is van spoed, is Opdrachtgever gehouden om de hiermee gemoeide meerkosten te vergoeden aan Procura.

5. De aard van de werkzaamheden van Procura brengt met zich dat pas een aanvang kan worden gemaakt met de werkzaamheden zodra alle benodigde informatie door Opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtgever draagt zelf het risico en de eventuele (schade) wanneer hij/zij niet tijdig de benodigde informatie heeft verstrekt en vrijwaart Procura nadrukkelijk voor alle gevolgen en mogelijk hieruit voortvloeiende schade voor Opdrachtgever en Procura.

6. Procura spant zich in om de Software zoveel mogelijk conform de schriftelijk vastgelegde specificaties te leveren.

7. Slechts indien uitdrukkelijk implementatie is overeengekomen, zal Procura deze bij Opdrachtgever installeren en zorgdragen voor de configuratie, dataconversie en de inrichting. Eventuele implementatiekosten worden afzonderlijk gefactureerd.

### **Artikel 12 – Risico overgang**

Het risico van diefstal en verlies, verduistering of beschadiging van gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en/of zaken die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst gebruikt, gemaakt of geleverd worden, gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze feitelijk in de beschikking van Opdrachtgever zijn gebracht, dan wel ten tijde van de installatie en/of implementatie van de Software. Indien en voor zover hierbij enige schade is ontstaan bij Opdrachtgever, is Procura gehouden om tegen de kostprijs van de informatiedragers vervangende Software te leveren. Het opnieuw installeren en/of implementeren dient tegen het overeengekomen tarief te geschieden tenzij anders overeengekomen.

### **Artikel 13 – Acceptatie Software**

1. Indien overeengekomen zal onmiddellijk na aflevering en Installatie van de Software, of op een nader door Partijen te bepalen tijdstip, een acceptatietest worden uitgevoerd door Opdrachtgever. De procedures met betrekking tot het uitvoeren van de test worden in overleg vastgesteld.
2. Opdrachtgever dient binnen de overeengekomen termijn eventuele vastgestelde gebreken schriftelijk te melden in een acceptatiedocument. Dit dient op een dusdanige wijze gedaan te worden dat Procura in staat is om de gebreken te reproduceren en te herstellen. In overleg kan een nieuwe acceptatietest vastgesteld worden.
3. Indien Opdrachtgever de Software niet bij de eerste uitvoering van de acceptatietest heeft geaccepteerd, zal Opdrachtgever uiterlijk binnen een afgesproken termijn na herstel van de gebreken, een tweede acceptatietest uitvoeren. De tweede acceptatietest dient uiterlijk binnen 10 werkdagen uitgevoerd te worden. Indien na deze termijn de software niet is geaccepteerd is Procura gerechtigd om conform artikel 7 lid 6 de laatste 25% het openstaande factuurbedrag in rekening brengen.
4. Ingeval van acceptatie dienen partijen het document beiden te ondertekenen.
5. Ongeacht enige verplichting tot herstel van gebreken, is Procura niet gehouden tot herstel van kleine gebreken die acceptatie niet in de weg staan. Hieronder wordt verstaan, maar is niet beperkt tot gebreken die naar hun aard en/of bedrijfsmatige ingebruikname van de Software niet in de weg staan.
6. In elk geval is sprake van acceptatie indien Opdrachtgever de Software of delen daarvan in gebruik neemt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
7. Ingeval van ingebruikname van de Software voordat een acceptatietest is uitgevoerd, heeft Opdrachtgever geen recht op enige vorm van schadevergoeding bij het ontstaan van schade door dit gebruik.
8. Indien Procura bij het opstellen of uitvoeren van de acceptatietest haar medewerking verleent op verzoek van Opdrachtgever, zullen de kosten daarvan aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

### **Artikel 14 – Garantie**

1. Procura staat er niet voor in dat de Software c.q. programmatuur zonder fouten en/of onderbrekingen functioneert. Procura spant zich in om fouten in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen. Het herstel ziet slechts op Software c.q. programmatuur wat door Procura zelf is ontwikkeld, en de gebreken door Opdrachtgever tijdig zijn gemeld. Procura is gerechtigd om het herstel uit te stellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Gebreken in de Software en/of programmatuur dat niet door Procura ontwikkeld is, kan in overleg voor rekening en risico van Opdrachtgever hersteld worden.
2. Procura garandeert dat vanaf het moment van Acceptatie, voor een periode van twee kalendermaanden, door Opdrachtgever gemelde gebreken in de Software door Procura kosteloos zullen worden verholpen, tenzij sprake is van foutief of onoordeelkundig gebruik, dan wel wijzigingen van de Software door Opdrachtgever of van andere niet aan Procura toe te rekenen oorzaken. Gebreken die tijdens de Acceptatie ontdekt hadden kunnen worden door Opdrachtgever vallen buiten deze garantie.
3. De garantie voor kosteloos herstel vervalt indien Opdrachtgever zijn apparatuur, gebruiksomgeving of Software van andere leveranciers wijzigt zonder toestemming van Procura,
4. Opdrachtgever dient het geconstateerde gebrek onmiddellijk en gedetailleerd schriftelijk aan Procura te melden op een wijze dat Procura in staat is om de gebreken te reproduceren en te herstellen. Het gebrek is gemeld op het moment dat Opdrachtgever van Procura een bevestiging van de melding verstrekt aan Opdrachtgever.
5. Onder herstel wordt tevens verstaan het verstrekken van tijdelijke oplossingen.
6. Onder de garantie valt niet het herstel van verminkte of verloren gegevens. Procura is niet verplicht om deze gegevens te herstellen. Indien overeengekomen kan Procura naar redelijkheid, medewerking verlenen maar is nimmer verantwoordelijk noch gehouden tot herstel van enig verminkte en/of verloren gegane gegevens. Opdrachtgever dient te allen tijde maatregelen te treffen ter voorkoming en beperking van storingen, gebreken, vermindering en/of verlies van gegevens, al dan niet op basis van door Procura verstrekte inlichtingen.

7. Tijdens de garantieperiode komt Opdrachtgever uitsluitend een beroep toe op deze garantiebepaling en is Procura niet gehouden tot enige schadevergoeding die is ontstaan door de geconstateerde gebreken tijdens de garantieperiode.
8. Indien een gebrek gedurende de garantietermijn niet onder het kosteloos herstel valt, dient Opdrachtgever de betreffende kosten te vergoeden.
9. Procura staat er niet voor in dat de ter beschikking te houden programmatuur, in het kader van de SaaS-dienst, tijdig wordt aangepast aan de wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

#### **Artikel 15 – Licentie**

1. Opdrachtgever verkrijgt een niet exclusieve, niet overdraagbare en niet sublicentieerbare licentie voor de duur van de overeenkomst op de in de overeenkomst bepaalde Software en de daarbij behorende documentatie.
2. De broncode alsmede de technische documentatie van de Software is te allen tijde uitgesloten van het gebruiksrecht.

#### **Artikel 16 – Onderhoud**

1. Indien uitdrukkelijk overeengekomen, verricht Procura onderhoud aan de Software tegen de overeengekomen onderhoudsvergoeding. Het Onderhoud gaat in vanaf de Acceptatie van het betreffende deel van de Software.
2. Het onderhoud bevat in beginsel de volgende diensten (i) correctief, (ii) preventief en (iii) innovatief Onderhoud en (iv) gebruikersondersteuning.
3. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk en uitdrukkelijk overeengekomen. Opdrachtgever is verplicht Procura steeds onverwijld te informeren over alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.
4. Het onderhoud laat de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtgever onverlet voor het beheer en het gebruik van de Software en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de Software worden ingezet. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik van de Software door derden die door Opdrachtgever zijn ingeschakeld.
5. Ingeval van correctief, preventief en/of adaptief onderhoud, is Procura gerechtigd om de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk (tijdelijk) buiten gebruik te stellen. Opdrachtgever heeft gedurende deze onderbreking geen recht op enige schadevergoeding. Procura zal de onderbreking zoveel mogelijk buiten kantooruren te laten plaatsvinden en niet langer dan noodzakelijk is voor het onderhoud.

#### **Artikel 17 – Privacy, gegevensverwerking en beveiliging**

1. Procura gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Opdrachtgever en Gebruikers van de website en zal deze slechts conform de privacy statement gebruiken. Indien daartoe gevraagd zal Procura de betrokkene hierover informeren. Vragen over de verwerking van de persoonsgegevens en nadere informatie kunnen per e-mail gesteld worden aan [info@procura.nl](mailto:info@procura.nl)
2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een dienst van Procura verwerkt worden. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Opdrachtgever Procura tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
3. Indien Procura op grond van de overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overgekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.
4. Partijen dienen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming te handelen en de daaruit voortvloeiende verplichtingen na te leven alsmede andere toepasselijke wet- en regelgeving. Partijen dienen hiervoor een verwerkersovereenkomst te sluiten.
5. Opdrachtgever heeft op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming verplichtingen tegenover derden. Hieronder wordt verstaan, maar is niet beperkt tot de verplichting tot het verstrekken



van informatie, het geven van inzage, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. Opdrachtgever is zelf uitsluitend en volledig verantwoordelijk voor de juiste nakoming van deze verplichtingen. Procura is ten aanzien van deze persoonsgegevens “Verwerker” in de zin van de AVG. Procura zal zoveel als technisch mogelijk is, ondersteuning verlenen.

6. Opdrachtgever treedt hierbij op als Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4 van de AVG en is dienaangaande eindverantwoordelijk voor alle verwerkingen die zij doet met gebruikmaking van de diensten van Procura. Indien Verwerkingsverantwoordelijke geconfronteerd wordt met een boete, aanspraak en/of dwangsom van of namens de Autoriteit Persoonsgegevens en/of andere autoriteiten, waarbij vast is komen te staan dat de overtredingen onder de verantwoordelijkheid van Verwerkingsverantwoordelijke valt, kan Verwerker de opgelegde boetes en/of dwangsommen verhalen op Verwerkingsverantwoordelijke. Indien blijkt dat Verwerker ten aanzien van haar verantwoordelijkheid deels tekort geschoten is, kan Verwerkingsverantwoordelijke ten hoogste 50% van de opgelegde boete op Verwerker verhalen.

### **Artikel 18 – Opschorting**

1. Procura heeft het recht om de ontvangen of door haar gerealiseerde gegevens, databestanden, programmatuur en meer onder zich te houden indien Opdrachtgever nog niet (volledig) aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, zelfs indien zij daar, indien zij was betaald wel toe verplicht zou zijn.

2. Procura is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten zodra Opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van enige uit de overeenkomst voortvloeiende verbintenis, te late betaling van haar facturen daar onder begrepen. De opschorting zal terstond aan Opdrachtgever schriftelijk worden bevestigd. Procura is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, in welke vorm dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.

### **Artikel 19 – Overmacht**

1. Procura is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtssituatie haar verplichtingen op grond van de overeenkomst niet kan nakomen.

2. Onder overmacht aan de zijde van Procura wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers (en ingeschakelde derden) van Procura, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Klant aan Procura zijn voorgeschreven of aanbevolen, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- en telecommunicatiefaciliteiten (bijvoorbeeld door: cybercriminaliteit en hacking), (vii) natuurrampen, (viii) oorlog en terroristische aanslagen, (ix) algemene vervoersproblemen en (x) overige situaties die naar het oordeel van Procura buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.

3. Indien een overmachtssituatie langer duurt dan drie maanden, kan de overeenkomst door elk van de partijen schriftelijk ontbonden worden. Indien op grond van de overeenkomst reeds enige prestaties zijn verricht, wordt in een dergelijk geval naar verhouding afgerekend zonder enige verschuldigdheid van elke partij jegens elkaar.

### **Artikel 20 – Beperking van aansprakelijkheid**

1. Indien sprake is van toerekenbare tekortkoming van Procura, is Procura uitsluitend gehouden tot betaling van enige schadevergoeding indien Opdrachtgever Procura binnen 14 dagen na ontdekking van de tekortkoming in gebreke heeft gesteld, en Procura deze tekortkoming vervolgens niet binnen de in de ingebrekestelling genoemde redelijke termijn heeft hersteld. De ingebrekestelling dient schriftelijk te zijn ingediend, en bevat een dusdanige nauwkeurige omschrijving van de tekortkoming c.q. het gebrek, dat Procura in staat is om adequaat te reageren.

2. Indien het verrichten van diensten en/of uitvoeren van opdrachten door Procura leidt tot aansprakelijkheid van Procura, is die aansprakelijkheid beperkt tot de in verband met de opdracht in rekening gebrachte kosten (doch maximaal over een periode van 12 maanden voorafgaand aan de





ingebrekestelling) ten aanzien van directe schade. Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel alsmede de kosten van noodvoorzieningen.

3. Procura is niet aansprakelijk voor gevolgschade, indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en schade als gevolg van gebruik van door Procura geleverde diensten, schade wegens verlies van gegevens, schade wegens overschrijding van leveringstermijnen, gevolgschade en vertragingsschade en renteschade.

4. De hoogte van de schadevergoeding is verder beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van Procura per gebeurtenis per jaar uitkeert.

5. Procura is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is of kan zijn van enig handelen of nalaten naar aanleiding van (onvolkomen en/of onjuiste) informatie op de website of die van gelinkte websites.

6. Procura is niet verantwoordelijk voor fouten en/of onregelmatigheden in de functionaliteit van de website en/of de Software, programmatuur, storingsen of het om welke reden dan ook niet beschikbaar zijn van de website en/of programmatuur en Software.

7. Procura is voorts niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan ten gevolge, of in verband met aangebrachte wijzigingen of verrichte werkzaamheden in of aan de Software van Procura die zonder uitdrukkelijke toestemming van Procura heeft plaatsgevonden.

8. Procura staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens Procura verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.

9. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte informatie en wensen met betrekking tot de opdracht.

10. Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van Procura vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij Procura. Elke vordering tot schadevergoeding jegens Procura dient steeds schriftelijk gemeld worden, doch uiterlijk binnen één jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop hij zijn aanspraken baseert. Na deze termijn komt de vordering te vervallen.

11. De aansprakelijkheid van Procura eindigt in elk geval na verloop van één jaar na beëindiging van de overeenkomst tussen Partijen.

#### **Artikel 21 – Beëindiging van de overeenkomst**

1. Partijen dienen samen de aanvang en de duur van de overeenkomst overeen te komen.

2. Ieder der Partijen kan de overeenkomst beëindigen zonder daartoe enige schadevergoeding te zijn verschuldigd indien:

- a) De andere Partij in gebreke blijft om zijn verplichtingen na te komen nadat hij een schriftelijke ingebrekestelling heeft ontvangen.
- b) Ingeval een der partijen in surséance van betaling verkeert, faillissement is aangevraagd of de betreffende onderneming eindigt door liquidatie of anders dan het samenvoegen of reconstructie van de onderneming.

3. Indien een situatie zoals hierboven vermeld zich voordoet, is Procura nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden en/of schadevergoeding.

4. Alle postcontractuele verplichtingen uit deze voorwaarden en de overeenkomst die naar hun aard bestemd zijn om ook na ontbinding van de overeenkomst voort te duren, blijven na ontbinding bestaan. Dit betreft in elk geval de bepalingen inzake de geheimhouding, intellectuele eigendomsrechten, aansprakelijkheid en de geschilbeslechting en rechtskeuzebepaling.

#### **Artikel 22 – Geheimhouding**

1. Procura en Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle (vertrouwelijke) informatie die is verkregen in het kader van een overeenkomst. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de overeenkomst of waarvan men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat. Partijen zullen strikte vertrouwelijkheid in acht nemen ten aanzien van alle informatie die zij over elkaar en van elkaar verkrijgen. Alle informatie en gegevensdragers van de andere Partij worden niet aan derden



beschikbaar gesteld en dienen strikt geheim te blijven, tenzij de andere Partij voorafgaande uitdrukkelijk schriftelijke toestemming heeft verleend daartoe.

2. Opdrachtgever is verplicht om alle Software en andere materialen die door Procura worden verstrekt geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven, tenzij Procura daar uitdrukkelijk toestemming voor heeft gegeven.

3. Medewerkers mogen slechts geïnformeerd worden indien deze medewerkers direct betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst. In alle andere gevallen mogen medewerkers deze informatie niet ontvangen.

4. Indien Procura op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter of aangegeven derde (mede) te verstrekken, en Procura zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is Procura niet gehouden tot enige schadevergoeding en is Opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst.

5. De geheimhoudingsverplichting leggen Procura en Opdrachtgever ook de door hen in te schakelen derden op.

6. Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één 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 bedoelde toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden.

7. Partijen nemen zonder toestemming van de ander, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst en binnen één jaar na beëindiging daarvan, geen Personeel van elkaar in dienst noch zullen zij met dat personeel over indiensttreding onderhandelen. Deze toestemming wordt niet zonder redelijke grond geweigerd.

#### **Artikel 23 – Intellectuele Eigendomsrechten**

1. Alle rechten van intellectuele eigendom van Procura, waaronder verstaan aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde websites, databestanden, programmatuur, apparatuur en/of andere materialen waaronder verstaan maar niet beperkt tot ontwerpen, analyses, rapporten, documentatie en offertes, alsmede al het voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Procura, en/of derden c.q. toeleveranciers indien deze rechten reeds toebehoorden aan anderen dan Procura.

2. Het is Opdrachtgever verboden om alle stukken en programmatuur waarop de IE-rechten en auteursrechten van Procura rusten te openbaren en/of te vermenigvuldigen, te wijzigen of ter beschikking te stellen aan derden zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Procura en een daartoe overeengekomen geldelijke vergoeding. Indien Opdrachtgever wijzigingen wenst aan te brengen in door Procura opgeleverde zaken, dient Procura expliciet akkoord te geven op de voorgenomen wijzigingen.

3. Het is Opdrachtgever verboden om de producten waarop de intellectuele eigendomsrechten van Procura rusten anders te gebruiken dan overeengekomen in de overeenkomst. Opdrachtgever verkrijgt slechts een niet-exclusief niet-overdraagbaar recht.

4. Het is Opdrachtgever voorts niet toegestaan om enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter, auteursrechten, handelsnamen, merken, of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de Software, documentatie en/of overige materialen te wijzigen of te verwijderen.

5. Procura vrijwaart Opdrachtgever voor aanspraken van derden ter zake van (eventuele) inbreuken en/of aanspraken van derden met betrekking tot hetgeen in het kader van de overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking is gesteld. Opdrachtgever zal Procura onverwijld informeren over deze inbreuken en/of aanspraken.

#### **Artikel 24 – Vrijwaring en juistheid van informatie**

1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden die hij aan Procura verstrekt in het kader van een opdracht. Ook als deze gegevens afkomstig zijn van derden is Opdrachtgever hiervoor verantwoordelijk.

2. Opdrachtgever vrijwaart Procura van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen uit het vorige lid.



3. Opdrachtgever vrijwaart Procura voor aanspraken van derden met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie, die bij het uitvoeren van de opdracht c.q. overeenkomst gebruikt kunnen worden, alsmede met betrekking tot de inhoud van de door Procura opgestelde adviezen en rapportages.

4. Indien Opdrachtgever elektronische bestanden, software of informatiedragers aan Procura verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

#### **Artikel 25 – Klachten**

1. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de service of producten van Procura of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, is Opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 2 weken na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen gemeld worden via [info@procura.nl](mailto:info@procura.nl) met als onderwerp “klacht”.

2. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil Procura de klacht in behandeling kunnen nemen.

3. Procura zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.

4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

#### **Artikel 26 – Toepasselijk recht**

1. Op de rechtsverhouding tussen Procura en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) is uitdrukkelijk uitgesloten.

2. Procura kan deze algemene voorwaarden eenzijdig wijzigen. De meest actuele versie is te vinden op de website.

3. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de overeenkomst tussen Procura en Opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Den Haag, locatie Leiden, tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.

