

## 1. ALGEMENE VOORWAARDEN

- 1.1. Deze algemene leveringsvoorwaarden (hierna: "algemene leveringsvoorwaarden") zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij ProActive goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan klant levert, in het bijzonder op Saas-gebaseerde - al dan niet modulair opgebouwde - diensten.
- 1.2. Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen. Inkoop- of andere voorwaarden van klant zijn niet van toepassing.
- 1.3. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. ProActive en klant treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.

## 2. AANBIEDINGEN

- 2.1. Alle aanbiedingen en andere uitingen van ProActive zijn vrijblijvend, tenzij door ProActive schriftelijk anders is aangegeven. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens haar aan ProActive verstrekte gegevens waarop ProActive haar aanbieding heeft gebaseerd.

## 3. PRIJS EN BETALING

- 3.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Alle door ProActive kenbaar gemaakte prijzen zijn steeds in euro's en klant dient alle betalingen in euro's te voldoen.
- 3.2. Aan een door ProActive afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door klant geen rechten of verwachtingen worden ontleend, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door klant aan ProActive kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door ProActive te verrichten prestaties indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 3.3. Indien klant volgens de tussen partijen gesloten overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts-)personen tegenover de ProActive hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.
- 3.4. Met betrekking tot de door ProActive verrichte prestaties en de daarvoor door klant verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van ProActive volledig bewijs op, onverminderd het recht van klant tot het leveren van tegenbewijs.
- 3.5. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van klant, geldt dat ProActive gerechtigd is de overeengekomen prijzen en tarieven eenmaal per jaar - voor het eerst in januari van het jaar volgend op het jaar waarin de overeenkomst is ingegaan, tenzij in de overeenkomst een andere datum is gespecificeerd - met een percentage gelijk aan de CBS index Cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, voor personeel in de zakelijke dienstverlening (SBI'93 70-74), reeks 2000=100, zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau van de Statistiek.
- 3.6. Partijen zullen in de overeenkomst de datum of data waarop ProActive de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan klant in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door klant betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Klant is niet gerechtigd tot verrekening van verschuldigde bedragen.
- 3.7. 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 ProActive 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 ProActive onverlet.

## 4. DUUR VAN DE OVEREENKOMST

- 4.1. Indien en voor zover de tussen partijen gesloten overeenkomst een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van drie jaar geldt (hierna ook wel: "abonnement").
- 4.2. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd, maar minstens voor de duur van één (1) jaar, tenzij klant of ProActive de overeenkomst schriftelijk aangekend beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de desbetreffende periode.
- 4.3. ProActive is te allen tijde gerechtigd om - zover van toepassing in afwijking van het bepaalde in artikel 7: 408 lid 2 en onverlet haar overige rechten - een overeenkomst of abonnement tussentijds op te zeggen indien klant in onvoldoende mate aan haar medewerkings- en / of informatieverplichtingen als bedoeld in artikelen 14 en 15 hierna voldoet dan wel anderszins een voorspoedige en / of tijdige en / of juiste uitvoering van de overeenkomst door ProActive belemmert.

## 5. NADERE BEPALINGEN SAAS-DIENSTVERLENING

- 5.1. Indien de klant bij ProActive een abonnement heeft genomen op een Saas dienst, waaronder wordt verstaan het op de infrastructuur van ProActive door ProActive 'op afstand' via internet of een ander datanetwerk aan klant beschikbaar stellen en beschikbaar houden van software functionaliteit, zonder dat aan klant een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt, gelden de volgende bepalingen (hierna: "Saas-dienst").

### UITVOERING SAAS-DIENST

- 5.2. ProActive zal zich inspannen om de overeengekomen Saas-dienst steeds naar behoren te doen functioneren en streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid, kwaliteit en beveiliging van de Saas-dienst. ProActive behoudt zich het recht voor om de technische en functionele eigenschappen van de Saas-dienst tussentijds te wijzigen om deze te verbeteren en om eventuele fouten te herstellen of om te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving. Indien een dergelijke aanpassing leidt tot een materiële afwijking in de functionaliteit van de Saas-dienst, zal ProActive klant daarvan schriftelijk of elektronisch op de hoogte stellen.
- 5.3. ProActive verricht de Saas-dienst slechts in opdracht van klant. Het staat klant niet vrij derden gebruik te laten maken van de door ProActive verleende Saas-diensten.
- 5.4. Indien ProActive op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van klant, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan klant in rekening worden gebracht.
- 5.5. ProActive kan de uitvoering van de Saas-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. ProActive is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
- 5.6. ProActive kan de Saas-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. ProActive zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan

- noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten kantoor tijden laten plaatsvinden.
- 5.7. ProActive is vanaf zeven werkdagen na een voorafgaande aankondiging, gerechtigd de toegang tot de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk te blokkeren, indien klant in verzuim is in de nakoming van enige verbintenis uit hoofde van de overeenkomst, waaronder deze algemene leveringsvoorwaarden.
- 5.8. ProActive is nimmer gehouden klant een fysieke drager te verstrekken met daarop de in het kader van de SaaS-dienst aan klant ter beschikking te stellen en te houden programmatuur of een fysiek exemplaar van de in het kader van de SaaS-dienst gebruikte apparatuur of infrastructuur of componenten daarvan.
- 5.9. Klant is verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben en functioneren van de voor de toegang tot en het gebruik van de SaaS-diensten benodigde hulpmiddelen, waaronder begrepen de door klant te gebruiken (rand)apparatuur en programmatuur, hulpapplicaties, configuratie en internetverbinding, die voldoen aan de door ProActive genoemde technische en functionele specificaties.
- 5.10. Klant blijft rechthebbende van zijn met behulp van de SaaS-dienst opgeslagen, bewerkte, verwerkte of anderszins ingevoerde gegevens. Klant bepaalt zelf en is verantwoordelijk voor de keuze welke gegevens met behulp van de SaaS-dienst worden opgeslagen, bewerkt, verwerkt of anderszins ingevoerd. ProActive heeft geen kennis van deze gegevens. Klant vrijwaart ProActive voor aanspraken van derden op vergoeding van schade die deze derden op enigerlei wijze op ProActive zouden kunnen verhalen, voor zover deze aanspraak is gegrond op het gebruik dat door klant van de SaaS-dienst is gemaakt. ProActive is niet gehouden de juistheid en volledigheid van de opgegeven gegevens te controleren en is daarom niet aansprakelijk voor de gevolgen van het gebruik van door klant aangeleverde onjuiste en/of onvolledige informatie.
- 5.11. De door ProActive ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek (waaronder logfiles), behoudens tegenbewijs te leveren door klant.
- 5.12. Klant kan ProActive verzoeken om te beschikken over een testomgeving. Deze testomgeving beschikt over exact dezelfde functionaliteit en data als de productieomgeving en kan periodiek gesynchroniseerd worden met de productieomgeving. In een testomgeving zijn alleen de via de testomgeving toegevoegde scans en overige bestanden beschikbaar en worden alle e-mail notificaties naar één e-mailadres verzonden. De kosten van deze testomgeving bedragen 10% van het totaal aan abonnementskosten die de Klant verschuldigd is aan ProActive en worden tegelijkertijd met het abonnement gefactureerd.
- TOEGANG TOT DE SAAS-DIENST*
- 5.13. Klant is verantwoordelijk voor de instandhouding van een aansluiting op het energienetwerk en andere aansluitingen die nodig zijn voor de toegang tot en gebruik van de SaaS-dienst. Klant is verantwoordelijk voor ieder gebruik, met of zonder zijn toestemming, van de SaaS-dienst en van de aan hem beschikbaar gestelde toegangsmiddelen (zoals een token en / of toegangscode en gebruikersnaam) waarmee toegang kan worden verkregen tot de omgeving en / of opslagcapaciteit / en of infrastructuur waarop de SaaS-dienst beschikbaar is. ProActive is niet aansprakelijk voor schade van klant en/of derden die is ontstaan door onbevoegd gebruik van de toegangsmiddelen.
- 5.14. De verstreekte toegangsmiddelen zijn niet - overdraagbaar, strikt persoonlijk en uitsluitend voor gebruik binnen de organisatie van klant, tenzij uitdrukkelijke toestemming is verkregen van ProActive. Klant zal de vereiste zorgvuldigheid in acht nemen ten aanzien van het gebruik van de toegangsmiddelen en deze geheimhouden voor derden.
- 5.15. ProActive kan de toegangsmiddelen steeds naar eigen inzicht wijzigen waarvan ProActive klant tijdig op de hoogte zal stellen.
- 5.16. Klant stelt ProActive onverwijld op de hoogte indien de toegangsmiddelen onbevoegd worden gebruikt dan wel klant daartoe redelijkerwijs een vermoeden heeft.
- 5.17. Klant kan ProActive verzoeken de toegangsmiddelen te blokkeren. ProActive is ook gerechtigd te allen tijde toegangsmiddelen eigener beweging te blokkeren indien ProActive op de hoogte is van onbevoegd gebruik van de toegangsmiddelen. ProActive is in dat geval niet aansprakelijk voor schade van klant en/of derden die is ontstaan door het blokkeren van de toegangsmiddelen.
- 5.18. Klant staat er bij het gebruik van de SaaS-dienst in elk geval voor in dat hij en de gebruiker(s) (natuurlijke personen die die geautoriseerd zijn om toegang te krijgen tot de SaaS-dienst), voor zover relevant, de volgende regels in acht nemen:
- 5.19. Klant zal zorg dragen voor het beschermen van zijn (rand)apparatuur, software, infrastructuur en internetverbinding tegen virussen, computercriminaliteit en (ander) onrechtmatig gebruik door gebruiker(s) of derden;
- 5.20. Klant en/of gebruiker zal bij het gebruik van de SaaS-dienst geen (computer)virussen of andere bestanden verspreiden die de (goede werking van de) SaaS-dienst kunnen verstoren, onderbreken of beschadigen;
- 5.21. Klant en/of gebruiker zal geen handelingen (doen) verrichten waardoor verstoringen of beschadigingen in de SaaS-dienst, (computer)netwerken of infrastructures (van andere gebruikers) kunnen worden veroorzaakt of ten aanzien daarvan overlast, beperkt gebruik of onvoorzien gebruik (voor andere gebruikers) kan worden veroorzaakt;
- 5.22. Klant en/of gebruiker zal niet ongevrraagd grote hoeveelheden berichten met dezelfde of vergelijkbare inhoud ("spam") verzenden;
- 5.23. Klant en/of gebruiker zal geen toegangsmiddelen misbruiken of de beveiliging van de SaaS-dienst doorbreken en/of proberen te doorbreken;
- 5.24. Klant en/of gebruiker zal geen handelingen verrichten of nalaten waarvan hij weet of redelijkerwijs had moeten weten dat die zouden kunnen leiden tot een gebruik van de SaaS-dienst dat strafbaar of jegens Leverancier en/of derden onrechtmatig is;
- 5.25. Klant en/of gebruiker zal niet tegen de wil van de eigenaar of beheerder opzettelijk en zonder toestemming binnendringen in een computersysteem of een deel daarvan ("hacken");
- 5.26. Klant en/of gebruiker zal op geen enkele wijze inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van ProActive en/of derden; en
- 5.27. Klant en/of gebruiker zal zonder voorafgaande uitdrukkelijk schriftelijke toestemming van ProActive informatie en gegevens die ProActive in het kader van de SaaS-dienst verstrekt niet openbaar maken, verveelvoudigen of anderszins aanwenden, anders dan voor gebruik in de interne bedrijfsvoering van klant.
- GARANTIE SAAS-DIENST*
- 5.28. ProActive staat er niet voor in dat de SaaS-dienst zonder fouten, storingen of onderbreken functioneert. ProActive zal zich er voor inspannen fouten in de programmatuur, apparatuur, infrastructuur en / of beheeromgeving binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur, apparatuur, infrastructuur of beheeromgeving betreft die door ProActive zelf is ontwikkeld of gebouwd, en de desbetreffende gebreken door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij ProActive zijn gemeld. ProActive kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur, apparatuur, infrastructuur of beheeromgeving in gebruik wordt genomen. ProActive kan niet garanderen dat alle fouten worden hersteld. ProActive is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
- 5.29. Klant zal op basis van de door ProActive verstreekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de

Cloud-dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. ProActive verklaart zich bereid om op verzoek van klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door klant te nemen maatregelen, tegen door ProActive te stellen (financiële) voorwaarden. ProActive is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

- 5.30. ProActive staat er niet voor in dat de in het kader van de Saas-dienst ter beschikking te houden programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.

#### *INTERFACES SAAS-DIENST*

- 5.31. Klant verkrijgt op grond van de overeenkomst en tegen vergoeding van de daarin vermelde tarieven, voor de duur van de overeenkomst een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om bij het gebruik van de Saas-diensten de interface - als gespecificeerd in de overeenkomst - te gebruiken. Het gebruiksrecht omvat, binnen de in deze algemene leveringsvoorwaarden en eventueel de overeenkomst gestelde grenzen - alle handelingen met betrekking tot de Interface die redelijkerwijs nodig is in het kader van het gebruik van de Saas-diensten door klant en gebruikers.

#### *GEVOLGEN BEEINDIGING SAAS-DIENST*

- 5.32. Partijen zullen ingeval van beëindiging van de Overeenkomst steeds te goeder trouw samenwerken bij de eventueel door Klant gewenste ondersteuning bij de remigratie van de bij het gebruik van de Saas-diensten ingevoerde gegevens en bij de overdracht aan Klant of aan een door Klant aan te wijzen derde gedurende deze remigratieperiode. De continuïteit van de beschikbaarheid van de gegevens en diensten staat hierbij centraal. Partijen zullen overleggen over de grootte van de inspanning die ProActive moet leveren. ProActive zal de kosten die zij maakt in verband met de remigratie van de dienstverlening op basis van nacalculatie aan klant in rekening brengen.

- 5.33. Na beëindiging van de overeenkomst/abbonnement kan klant verzoeken om een eenmalige aanlevering van de bij het gebruik van de Saas-diensten ingevoerde gegevens. ProActive zal de gegevens in een bij haar gebruikelijk formaat aan klant ter beschikking stellen zodat deze gegevens redelijkerwijs verwerkt kunnen worden door klant. Anders dan eventueel op grond van bepalingen van Nederlands dwingend recht aanvaardt ProActive geen bewaarplicht of bewaartermijn voor de door klant ingevoerde data en gegevens. Ingeval klant niet onverwijld na het beëindigen van de overeenkomst heeft aangegeven dat hij de hiervoor genoemde overdracht van de gegevens wenst, is ProActive gerechtigd gegevens die met behulp van de Saas-dienst worden opgeslagen, bewerkt, verwerkt of anderszins ingevoerd per direct, zonder voorafgaande mededeling, van het systeem waarop deze zijn opgeslagen, te verwijderen en te vernietigen.

#### *BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS SAAS-DIENST*

- 5.34. Klant heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van 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 ProActive ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens 'verwerker' in de zin van de Algemene Verordening Persoonsgegevens is.

- 5.35. ProActive zal, zoveel als technisch mogelijk is, ondersteuning verlenen aan de door klant na te komen verplichtingen als hierna bedoeld in artikel 8.1. De kosten verbonden aan deze ondersteuning zijn niet in de

overeenkomen prijzen en vergoedingen van ProActive begrepen en komen voor rekening van klant.

#### **6. NADERE BEPALINGEN ADVISERING EN CONSULTANCY**

- 6.1. 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 ProActive zich daarom niet tevoren verbinden aan een doorlooptijd van de opdracht.
- 6.2. De dienstverlening van ProActive wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van ProActive.
- 6.3. Het gebruik dat klant maakt van een door ProActive 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 leverancier mag worden verwacht, berust geheel bij klant, onverminderd het recht van ProActive met alle middelen tegenbewijs te leveren.
- 6.4. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ProActive is klant niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van ProActive en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van ProActive. Klant zal de adviezen of rapportages van ProActive niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.
- 6.5. ProActive zal klant op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden. Klant zal ProActive schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor ProActive 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 ProActive mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Klant zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door ProActive verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van klant en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en ProActive hiervan op de hoogte stellen.
- 6.6. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle vergoedingen die betrekking hebben op door ProActive verleende diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

#### **7. VERTROUWELIJKHEID EN OVERNAME PERSONEEL**

- 7.1. Klant en ProActive 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. Dit verbod geldt niet voor ProActive 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 ProActive. 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.
- 7.2. Klant erkent dat de van ProActive afkomstige programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van ProActive, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.
- 7.3. Het is klant niet toegestaan om gedurende de looptijd van een overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ProActive medewerkers van ProActive die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst te nemen dan wel anderszins, direct of indirect, al dan niet tegen betaling voor zich te laten werken. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden,

waaronder de voorwaarde dat klant een redelijke vergoeding aan ProActive betaalt.

- 7.4. Onverlet het recht van ProActive op nakoming en vergoeding van geleden schade, verbeurt klant aan ProActive een direct opeisbare boete van EUR 10.000,- per dag of gedeelte van een dag dat klant met de nakoming van een van de verplichtingen als in artikel 7.3 bedoeld, geheel of gedeeltelijk in gebreke blijft.
8. **PRIVACY EN GEGEVENSVERWERKING**
- 8.1. Indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is en onverlet het gestelde in artikel 5.34, zal klant ProActive desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop klant uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens. Voor het overige zijn de bijzondere voorwaarden Bescherming Persoonsgegevens ProActive Software Nederland B.V. zoals hierna opgenomen van toepassing.
9. **BEVEILIGING**
- 9.1. Indien ProActive op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging, waaronder, maar niet gelimiteerd tot het door ProActive op basis van ISAE 3402 Type II vastgestelde normenkader. ProActive staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. 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.
- 9.2. De door of vanwege ProActive 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. ProActive is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecode en certificaten te wijzigen.
- 9.3. Klant zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde antivirusprogrammatuur in werking hebben.
10. **VOORBEHOUD VAN EIGENDOM EN RECHTEN EN OPSCHORTING**
- 10.1. Alle aan klant geleverde zaken blijven eigendom van ProActive totdat alle bedragen die klant aan ProActive op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan ProActive zijn voldaan. Een klant die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van ProActive mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf.
- 10.2. Rechten worden in voorkomend geval aan klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat klant alle uit de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.
- 10.3. ProActive kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat klant alle aan ProActive verschuldigde bedragen heeft voldaan.
11. **RISICO-OVERGANG**
- 11.1. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden 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.
12. **INTELLECTUELE EIGENDOM**
- 12.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan klant ter beschikking gestelde programmatuur of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij ProActive, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 12.2. 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 of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
- 12.3. Ook indien de overeenkomst daarin niet uitdrukkelijk voorziet, is het ProActive steeds toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van 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.
- 12.4. ProActive vrijwaart klant tegen elke aanspraak van een derde welke gebaseerd is op de bewering dat door ProActive zelf ontwikkelde programmatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat klant ProActive 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 ProActive. Klant zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan ProActive verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door klant ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan ProActive ter beschikking gestelde materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die klant zonder schriftelijke toestemming van ProActive in de programmatuur of andere materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door ProActive zelf ontwikkelde programmatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van ProActive een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal ProActive, indien mogelijk, zorg dragen dat klant het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van ProActive wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.
- 12.5. Klant staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan ProActive van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen en/of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. Klant vrijwaart ProActive 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.
- 12.6. ProActive is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met klant is overeengekomen.

13. PROGRAMMATUUR VAN TOELEVERANCIERS
- 13.1. Indien en voor zover ProActive programmatuur van derden aan klant ter beschikking stelt, zullen, voor wat betreft die programmatuur, de (licentie)voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen ProActive en klant van toepassing zijn, met terzijdestelling van de daarvan afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de (licentie)voorwaarden van die derden door ProActive 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 ProActive om te voldoen aan voornoemde informatieverplichting, indien klant een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
- 13.2. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen klant en ProActive om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.
14. MEDEWERKINGSVERPLICHTINGEN
- 14.1. 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 ProActive gewenste en noodzakelijke medewerking verlenen en partijen komen overeen dat deze medewerking door klant, klant mede- verantwoordelijk maakt voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst, waaronder de werkzaamheden die tot de kernverplichtingen van ProActive behoren. Wanneer in de overeenkomst en bijbehorende bijlagen en / of in deze algemene leveringsvoorwaarden specifieke taken en verantwoordelijkheden zijn benoemd die in het kader van de samenwerking verwacht mogen worden, gewenst of noodzakelijk zijn, zijn die nimmer bedoeld als limitatief.
- 14.2. Bij de selectie van de door de door ProActive te leveren zaken, goederen en/of diensten zal klant zich als een professioneel opdrachtgever gedragen. Klant neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen waaraan de prestatie van ProActive dient te voldoen, juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde gegevens zijn voor ProActive niet bindend.
- 14.3. Indien klant bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel en deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring. Ingeval medewerkers van ProActive op locatie van klant werkzaamheden verrichten, draagt klant tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten.
- 14.4. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Klant vrijwaart ProActive voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van ProActive, 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 ProActive ingezette medewerkers kenbaar maken.
- 14.5. Indien klant in verband met de diensten en producten van ProActive programmatuur, apparatuur of andere middelen aan ProActive ter beschikking stelt, staat klant in voor het verkrijgen van alle benodigde licenties of goedkeuringen met betrekking tot deze middelen welke ProActive nodig mocht hebben.
- 14.6. Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de door ProActive geleverde producten en/of verstrekte diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan, en het gebruik door gebruikers.
- 14.7. 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.
15. INFORMATIEVERPLICHTINGEN
- 15.1. Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst door ProActive mogelijk te maken, zal klant ProActive steeds tijdig alle in redelijkheid door ProActive te verlangen gegevens of inlichtingen verschaffen. Wanneer in de overeenkomst en bijbehorende bijlagen en / of in deze algemene leveringsvoorwaarden specifiek informatie is benoemd die door klant aangeleverd of beschikbaar gesteld zal worden, of die voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttig of nodig is, betreft is dat nimmer limitatief bedoeld.
- 15.2. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door haar aan ProActive verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Indien de door klant verstrekte gegevens, inlichtingen, ontwerpen of specificaties voor de ProActive kenbare onjuistheden bevatten, zal de ProActive hierover navraag doen bij klant.
- 15.3. In verband met de continuïteit zal klant een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van ProActive als zodanig fungeren. Contactpersonen van klant zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekkennis en inzicht in de door klant gewenste doelstellingen.
- 15.4. ProActive is enkel gehouden klant periodiek inlichtingen te verstrekken omtrent de uitvoering van de werkzaamheden door middel van de door klant aangewezen contactpersoon.
16. TERMIJNEN
- 16.1. ProActive spant zich er redelijkerwijs voor in de door haar genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door ProActive genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden ProActive niet en hebben steeds een indicatief karakter; termijnen en data hebben – zover van toepassing ook in afwijking van het bepaalde in artikel 6: 83 sub a BW - uitsluitend een fataal karakter indien partijen dat nadrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen in afwijking van en onder specifieke verwijzing naar het in dit artikellid bepaalde.
- 16.2. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen ProActive en klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
- 16.3. In alle gevallen - derhalve ook indien partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen, anders dan een schriftelijk overeengekomen fatale termijn als in het vorige lid bedoeld - komt ProActive wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat klant haar schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij klant ProActive 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 ProActive in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 16.4. Indien is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, is ProActive gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uit te stellen, dan wel, indien zij reeds met de werkzaamheden uit een volgende fase is aangevangen, deze werkzaamheden op te schorten, totdat klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 16.5. ProActive is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn of een schriftelijk overeengekomen fatale 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.

## 17. ONTBINDING EN OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST

17.1. Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare 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, toerekenbaar 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.

17.2. 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 ProActive ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die ProActive 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.

17.3. 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 met inachtneming van een termijn van 3 maanden, tenzij in de overeenkomst een andere termijn is bepaald. ProActive zal wegens opzegging nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

17.4. Klant is - zo ver van toepassing in afwijking van het bepaalde in artikel 7: 408 BW - niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.

17.5. Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen 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. ProActive is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikelid 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 en dergelijke alsmede het recht van klant tot toegang en/of gebruik van de diensten van ProActive, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van ProActive vereist is.

## 18. AANSPRAKELIJKHEID VAN PROACTIVE

18.1. De totale aansprakelijkheid van ProActive 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 en door ProActive afgegeven vrijwaring, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een

duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor twee jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van ProActive voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, echter meer dan € 125.000 (honderd vijftienduizend Euro) bedragen.

18.2. De totale aansprakelijkheid van ProActive voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt nimmer meer dan € 1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftig duizend Euro).

18.3. De aansprakelijkheid van ProActive 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 ProActive voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan ProActive voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van ProActive verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.

18.4. De in artikelen 18.1 tot en met 18.3 beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van ProActive laten de overige uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van ProActive welke in deze algemene voorwaarden zijn beschreven, geheel onverlet.

18.5. De in artikel 18.1 tot en met 18.4 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van ProActive.

18.6. Tenzij nakoming door ProActive blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van ProActive wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien klant ProActive onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en ProActive ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat ProActive in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

18.7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij ProActive meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen ProActive vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

18.8. Klant vrijwaart ProActive 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 ProActive geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, tenzij en voor zover klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

18.9. Het bepaalde in dit artikel evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze algemene voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan ProActive zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

## 19. OVERMACHT

19.1. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van ProActive wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van ProActive, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door klant aan ProActive zijn voorgeschreven, (iii), (iv) overheidsmaatregelen, (v)

elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog en (viii) algemene vervoersproblemen.

- 19.2. Indien een overmachtsituatie langer dan zestig 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.

## 20. WIJZIGINGEN MEERWERK

- 20.1. Indien ProActive 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 ProActive. ProActive is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en zij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 20.2. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is overeengekomen, zal ProActive klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

## 21. OVERDRACHT VAN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN

- 21.1. Klant zal de rechten en verplichtingen die zij op grond van overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.
- 21.2. ProActive is gerechtigd haar aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

## 22. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

- 22.1. De overeenkomsten tussen ProActive en klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
- 22.2. Geschillen welke ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement (zoals geldend op datum van aanhangig maken van de arbitrage) van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering (SGOA), statutair gevestigd te Den Haag, één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen.
- 22.3. Elk der partijen is ter zake van een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, in alle gevallen gerechtigd een procedure van ICT-Mediation conform het - op moment van aanhangig maken van de mediation - geldende ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te beginnen. De wederpartij is verplicht actief deel te nemen aan een aanhangig gemaakte ICT-Mediation, tot welke rechtens afdwingbare verplichting in ieder geval behoort het bijwonen van ten minste één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen, teneinde deze buitengerechtelijke vorm van geschiloplossing een kans te geven. Het staat elk der partijen vrij om op elk moment na een gezamenlijke eerste bespreking van mediators en partijen de procedure van ICT-Mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikellid verzet zich er niet tegen dat een partij die dat nodig acht, een voorziening in (arbitraal) kort geding vraagt of conservatoire rechtsmaatregelen treft.