

Algemene voorwaarden van ROQQIO-Groep voor de verkoop van software (AV-K)

Stand 09.07.2021

Deel A: Algemene regelingen

- (1) **Algemeen, definities**
Deze AV van de ROQQIO-Groep zijn uitsluitend van toepassing op overeenkomsten die door een onderneming van de ROQQIO-Groep worden gesloten met ondernemingen, kooplieden, publiekrechtelijke rechtspersonen of publiekrechtelijke speciale fondsen.
- (2) Tot de ROQQIO-Groep behoren de volgende ondernemingen:
- ROQQIO Commerce Cloud GmbH
 - ROQQIO GmbH Bad Hersfeld
 - ROQQIO GmbH Hamburg
 - ROQQIO Commerce Solutions GmbH
 - CLARITY & SUCCESS SOFTWARE GmbH
 - TERRA Software GmbH
 - ROQQIO Software AG
 - 4Motivation Benelux B.V.
 - Clarity & Success Software B.V.
- (3) Voor deze AV gelden de volgende definities:
- „AV” zijn de onderhavige algemene voorwaarden van de ROQQIO-Groep voor de verkoop van software (AV-K).
 - „Producten” zijn alle werken en prestaties die in het kader van de uitvoering van de contractuele relatie door ROQQIO worden gemaakt voor de klant en/of tijdelijk of permanent aan hem worden verstrekt.
 - „Change Request” is een afzonderlijke overeenkomst tussen de contractspartijen betreffende een wijziging van de inhoud van de overeenkomst.
 - „Derde systemen” zijn applicaties en/of systemen die door derden zijn gecreëerd en/of worden geëxploiteerd.
 - „Individuele software” is software die door ROQQIO speciaal en uitsluitend voor een bepaalde klant is gemaakt.
 - „Medewerkers” zijn alle medewerkers (met of zonder werknemersstatus), organen en vertegenwoordigers van ROQQIO.
 - „Mandag” is de inzet van een medewerker gedurende een periode van 8 uur tussen 08.00 uur en 18.00 uur per werkdag.
 - „ROQQIO” is de onderneming van de ROQQIO-Groep die met de klant een overeenkomst aangaat waarin wordt verwezen naar de geldigheid van deze AV.
 - „Standaardsoftware” is een software die door ROQQIO aan een klant wordt verstrekt en niet voor een bepaalde klant is of werd gemaakt.
 - „Systeem” is de eenheid van software en serversystemen die nodig zijn voor de werking van de software.
 - „Dagtarief” is de door de klant per mandag verschuldigde vergoeding.
 - „Contractspartij” is ROQQIO of de klant.
 - „Contractspartijen” zijn ROQQIO en de klant.
 - „Werkdag” is ieder kalenderdag welk kalenderdag niet zaterdag of zondag is of een in Nederland of Duitsland geldige wettelijke feestdag.
- (4) De regelingen in dit deel A van deze AV zijn van toepassing op alle overeenkomsten die ROQQIO en de klant aangaan. De regelingen in de volgende delen B tot en met E van deze AV zijn slechts van toepassing op overeenkomsten en diensten waarop deze delen uitdrukkelijk betrekking hebben.
- (5) Indien en voor zover de regelingen in de delen B tot en met E van deze AV geheel of gedeeltelijk in strijd zijn met regelingen in dit deel A of deze aanvullen, prevaleren de regelingen in deel B tot en met E van deze AV.
- (6) ROQQIO is gerechtigd om de onderhavige AV in de loop van de contractuele relatie te wijzigen. Wijzigingen van deze AV zullen aan de klant schriftelijk, in tekstvorm of per e-mail, worden medegedeeld. Indien de klant binnen een termijn van zes weken, te rekenen vanaf de ontvangst van de kennisgeving in voornoemde zin, geen bezwaar maakt tegen een wijziging, worden de wijzigingen geacht door de klant te zijn aanvaard en worden zij van kracht na het verstrijken van de termijn van zes weken. In het geval van een kennisgeving in voornoemde zin zal de klant worden gewezen op het recht van bezwaar en de rechtsgevolgen van stilzwijgen. Indien de klant tijdig bezwaar maakt tegen een wijziging van de AV, zal de wijziging geen deel uitmaken van de overeenkomst.

Deel B: Koopovereenkomsten

§ 2 Algemeen

Op koopovereenkomsten en/of verkoop in gemengde overeenkomsten alsmede overeenkomsten tot levering van een nog te produceren zaak zijn de regelingen in dit deel B van aanvullende toepassing.

§ 3 Rechten op vergoeding

De koopprijs is gelijktijdig met de levering en de overdracht (bezitsverschaffing) van de goederen aan de klant voor betaling opeisbaar. Gelijk aan de overdracht is de omstandigheid als ROQQIO de goederen beschikbaar maakt voor download en de download-link meedeelt aan de klant.

§ 4 Gebruiksrechten

- (1) ROQQIO verleent aan de klant het niet-exclusieve recht om de Standaardsoftware territoriaal onbeperkt en voor onbeperkte tijd alsmede in overeenstemming met de overeenkomst en het beoogde doel te gebruiken.
- (2) Indien en voor zover de klant de Standaardsoftware doorverkoopt, is hij
- niet gerechtigd om kopieën (ook back-ups) hiervan, in welke aard en vorm dan ook, terug te houden en/of afzonderlijk te verspreiden resp. te verkopen,
 - betreffende het verlenen van rechten aan de verkrijger enkel in die mate gerechtigd zoals gebruiksrechten aan de Standaardsoftware aan hem zijn resp. worden verleend door ROQQIO, en
 - verplicht om ROQQIO onder vermelding van de naam van de verkrijger voorafgaand aan de verkoop en schriftelijk te informeren over de verkoop.
- (3) Het verlenen van een daadwerkelijke en/of technische gebruiksmogelijkheid vormt geen verlenen van gebruiksrechten door ROQQIO.
- (4) Met de toestemming van ROQQIO is de klant gerechtigd om sublicenties te verstrekken van de Standaardsoftware. In het geval van een dergelijke toestemming geldt het volgende:
- De klant is niet gerechtigd om aan zijn sublicentienemer meer rechten toe te kennen aan de Standaardsoftware dan hij zelf heeft ontvangen resp. ontvangt door ROQQIO.

- Het gebruik van de Standaardsoftware door de sublicentienemer van de klant geldt tegenover ROQQIO als gebruik door de klant. Enig tekortschieten door de sublicentienemer zal aan de klant worden toegerekend als eigen tekortschieten.
 - Door beëindiging van het gebruiksrecht van de klant aan de Standaardsoftware, op grond van welke (rechts)grond dan ook, vervallen tegelijkertijd alle gebruiksrechten van de sublicentienemer van de klant aan de Standaardsoftware, welke de sublicentienemer heeft afgeleid van de klant.
- (5) De klant is gerechtigd om maximaal twee back-ups te maken. Back-ups dienen als zodanig te worden gekenmerkt. Indien een back-up wordt beschadigd of vernietigd, is de klant gerechtigd deze te vervangen door een nieuwe back-up. De beschadigde resp. vernietigde back-up dient vervolgens onvervuld te worden gewist. De klant dient in ieder geval ervoor te zorgen dat back-ups niet verder worden gekopieerd en/of productief gebruikt.
- (6) Indien de overeengekomen gebruiksomvang (bijv. het aantal filialen, kassa's, transacties enz.) wordt overschreden, is de klant verplicht ROQQIO onvervuld daarover te informeren. In dit geval is ROQQIO gerechtigd om met betrekking tot de koopprijs achteraf een overeenkomstige aanpassing van de hoogte van de koopprijs te verlangen, en wel op basis van de dan actuele prijslijst van ROQQIO.
- (7) Bij verkoop van Standaardsoftware door CLARITY & SUCCESS Software GmbH of TERRA Software GmbH geldt aanvullend: Een koper van doorverkochte Standaardsoftware heeft een eigen licentiesleutel nodig, afgegeven door ROQQIO, voor het beoogde gebruik van de Standaardsoftware. ROQQIO verstrekt een dergelijke licentiesleutel aan de koper, voor zover en zodra de voorwaarden, genoemd in lid (2) van dit § 4, aantoonbaar zijn vervuld.

§ 5 Rechten van de klant bij materiële gebreken

- (1) De klant dient een redelijke termijn te stellen voor het verhelpen van gebreken.
- (2) In het kader van verhelpen van gebreken zal ROQQIO kiezen tussen herstel of nieuwe levering.
- (3) Na een mislukte poging tot herstel dient aan ROQQIO ten minste een verdere poging tot herstel te worden toegestaan.
- (4) Alle kennisgevingen van gebreken en verzoeken tot herstel dienen, indien mogelijk, schriftelijk te geschieden met duidelijke beschrijvingen van de symptomen van de gebreken en met overhandiging van schriftelijke aantekeningen, hard copies of andere documenten ter illustratie van de gebreken.
- (5) De mindering van de prijs met in totaal meer dan 50 %-punten (vijftig procentpunten) is niet toegestaan.
- (6) Indien de door ROQQIO verschuldigde prestaties deelbaar, gedeeltelijk gebrekkig zijn en de klant gerechtigd is om de overeenkomst te ontbinden, zo is dit recht op ontbinding beperkt tot de betrokken gebrekkige gedeeltes van de prestaties.
- (7) Vordering op grond van gebreken ten aanzien van prestaties van ROQQIO die door de klant of een derde zonder toestemming van ROQQIO worden gewijzigd worden niet in behandeling genomen. Dit geldt niet indien de klant bewijst dat de wijziging niet oorzaak is voor de gemelde gebreken.

§ 6 Risico-overgang bij verzenden

- (1) Het risico van toevallig tenietgaan en toevallige verslechtering van de goederen in het geval van een brengschuld gaat over op de klant zodra ROQQIO de goederen overdraagt aan de expediteur, vervoerder of een andere derde die is aangewezen om de verzending uit te voeren, waarbij het begin van het laden bepalend is, dan wel de goederen het magazijn ter verzending hebben verlaten. Dit geldt ongeacht de kwestie wie de kosten draagt voor verzending of levering.
- (2) De levering geldt na afronding van het laden als voltooid.
- (3) Een verzekering van de levering tegen diefstal, breuk, transport-, brand- en/of waterschade of andere verzekerbare risico's zal enkel na afzonderlijke afspraak en op wens van de klant worden afgesloten en op rekening van de klant.

Deel C: Onderhouds- en servicediensten van ROQQIO GmbH

§ 7 Algemeen

- (1) Voor onderhouds- en servicediensten die ROQQIO GmbH in het kader van gemengde overeenkomsten of onderhouds- en/of serviceovereenkomsten verleent, zijn de regelingen van dit deel C van aanvullende toepassing.

§ 8 Software-service

- (1) In het kader van software-service stelt ROQQIO GmbH verder ontwikkelde versies van de Standaardsoftware ter beschikking en verleent prestaties om fouten resp. gebreken in de Standaardsoftware te verhelpen.
- (2) ROQQIO GmbH ontwikkelt de Standaardsoftware verder, met name in het geval van gewijzigde wettelijke raamvoorwaarden die het contractuele en beoogde gebruik beïnvloeden, en stelt overeenkomstige updates ter beschikking aan de klant.
- (3) De prestatie zal worden verleend vanaf de eerste installatie van de bij te houden Standaardsoftware op het systeem van de klant.
- (4) Indien een fabrikant van systeemsoftware welke noodzakelijk is voor de inzet van de door ROQQIO GmbH bij te houden Standaardsoftware, een vervolgversie vrijgeeft zal ROQQIO GmbH na diens beschikbaarheid onderzoeken of de bij te houden Standaardsoftware compatibel is met de vervolgversie en zal zij de Standaardsoftware in positieve gevallen vrijgeven. Indien dit niet het geval is, streeft ROQQIO GmbH ernaar om de bij te houden Standaardsoftware binnen een redelijke termijn aan te passen aan de vervolgversie van de systeemsoftware van de klant. De redelijke termijn begint voor ROQQIO GmbH met de beschikbaarheid van de vervolgversie en na diens distributievrijgave.
- (5) De klant zorgt ervoor dat zijn IT-systeem, met name de systeemsoftware, telkens op de actuele technische stand is.

§ 9 Softwareonderhoud

- (1) In het kader van softwareonderhoud verleent ROQQIO GmbH technische prestaties ter ondersteuning.
- (2) De klant zal desbetreffende verzoeken per e-mail (uhd@roqqio.com) indienen of via het door ROQQIO GmbH beschikbaar gestelde online klantenportaal.
- (3) De prestatie zal worden verleend vanaf de eerste installatie van de te onderhouden Standaardsoftware op het systeem van de klant.
- (4) De technische ondersteuning omvat
- het bewerken en beantwoorden van vragen betreffende de bediening
 - de instandhouding en het herstel van geïmplementeerde en door de klant goedgekeurde technische processen,
 - de analyse van softwarestoringen,
 - het beschikbaar maken van een workaround in het geval van zogenoemde bugs of storingen alsmede
 - het verhelpen van fouten van de Standaardsoftware.
- (5) De technische ondersteuning omvat niet
- het beantwoorden van vragen en het oplossen van gebreken en storingen die niet veroorzaakt zijn door de onderhoud uitvoerende ROQQIO GmbH,

- b. opleidingsdiensten,
- c. het verhelpen van gebreken en fouten die veroorzaakt zijn door verkeerde bediening,
- d. de totstandbrenging van opwaartse compatibiliteit van de Individuele software in het geval van hogere resp. nieuwere versies van de Standaardsoftware,
- e. het verhelpen van gebreken en fouten die zijn verholpen door de installatie en ingebruikname van een beschikbare hogere resp. nieuwere Standaardsoftware, alsmede
- f. prestaties die niet uitdrukkelijk worden genoemd in de voorstaande leden a) tot en met e).

§ 10 Servicetijden

ROQQIO GmbH verleent onderhouds- en/of serviceprestaties uitsluitend binnen de servicetijd. De servicetijd is van maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 en 18.00 uur, behalve op Duitse wettelijke feestdagen alsmede feestdagen van de deelstaat resp. de deelstaten waarin ROQQIO gevestigd is, alsmede Nederlandse feestdagen.

§ 11 Vergoeding

- (1) De vergoeding voor onderhoud en service dient telkens jaarlijks vooraf te worden voldaan.
- (2) Onderhoud en service van de Individuele software dienen afzonderlijk te worden overeengekomen en vergoed.
- (3) Onderhoud van en/of service voor de versies van de Standaardsoftware, welk onderhoud en/of service niet is verschuldigd door ROQQIO GmbH, dienst afzonderlijk te worden overeengekomen en vergoed.

§ 12 Looptijd, opzegging

- (1) Onderhouds- en serviceprestaties resp. onderhouds- en/of serviceovereenkomsten gelden voor onbepaalde tijd.
- (2) Iedere Contractspartij is gerechtigd om de onderhouds- en serviceprestaties resp. de onderhouds- en/of serviceovereenkomsten op te zeggen met inachtneming van een termijn van zes maanden tegen het einde van het kalenderjaar, op zijn vroegst echter tegen het einde van de contractueel overeengekomen minimale looptijd.
- (3) Iedere Contractspartij kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien: a) de wederpartij - al dan niet voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, b) ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd of is verleend, c) indien de onderneming van de andere Contractspartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Onderhoud en service voor Individuele software kan gedeeltelijk worden opgezegd.

§ 13 Remote begeleiding

De klant geeft ROQQIO GmbH de mogelijkheid en toestemming om op verzoek begeleiding op afstand te verlenen (diagnose en correctie op afstand, installatie van nieuwe versies) voor zover dit technisch mogelijk en redelijk is. De begeleiding op afstand geschiedt uitsluitend via het door ROQQIO GmbH ter beschikking gestelde tool voor onderhoud op afstand.

§ 14 Afbakening

Onderhouds- en serviceprestaties zullen uitsluitend worden verleend voor de telkens actueelste versie van de Standaardsoftware alsmede voor de periode van achttien maanden voor de betreffende eerdere versie, beginnend vanaf het ter beschikking stellen van de betreffende actuele versie.

Deel D: Software-supportprestaties van CLARITY & SUCCESS Software GmbH dan wel Clarity & Success Software B.V.

§ 15 Algemeen

Voor supportprestatie die door CLARITY & SUCCESS Software GmbH dan wel (indien uitdrukkelijk overeengekomen) Clarity & Success Software B.V. (hierna kortweg „CLARITY & SUCCESS GmbH“) worden verleend in het kader van gemengde overeenkomsten of supportovereenkomsten, zijn de regelingen van dit deel D van aanvullende toepassing.

§ 16 Support-modellen

Het gebruik van de support is voor de klant voor iedere bestelde maand gedefinieerd als volgt:

- a. ESSENTIAL - SUPPORT:
 - Ongelimiteerde supportaanvragen per contactformulier supportaanvragen zullen uitsluitend worden beantwoord per e-mail
 - Supporttijden: maandag t/m vrijdag van 9.00 uur t/m 17.00 uur, behalve op Nederlandse en Duitse wettelijke feestdagen.
- b. REGULAR – SUPPORT:
 - Ongelimiteerde aanvragen per contactformulier Supportaanvragen zullen worden beantwoord per e-mail of telefonisch (30 gratis minuten per maand)
 - Supporttijden: maandag t/m vrijdag van 8.00 t/m 20.00 uur, behalve op Nederlandse en Duitse wettelijke feestdagen.
- c. TOP – SUPPORT:
 - Ongelimiteerde aanvragen per telefoon of contactformulier Supportaanvragen zullen worden beantwoord per e-mail of telefonisch/onderhoud op afstand (45 minuten gratis per maand)
 - Supporttijden: maandag t/m vrijdag van 8.00 t/m 20.00 uur van 20.00 t/m 22.00 uur, Stand-by op zaterdag, zondag, stand-by op feestdagen van 10.00 t/m 18.00 uur.
- d. EXCLUSIVE – SUPPORT:
 - Vast contactpersoon.
 - Ongelimiteerde aanvragen per telefoon of e-mail of contactformulier
 - Supportaanvragen rond om uw IT zullen worden beantwoord per mail of telefonisch/onderhoud op afstand (ongelimiteerd)
 - Supporttijden: maandag t/m vrijdag van 8.00 t/m 20.00 uur van 20.00 t/m 22.00 uur, Stand-by op zaterdag, zondag, stand-by op feestdagen van 10.00 t/m 18.00 uur.

E-Mail: exclusive.support@clarity-success.com

§ 17 Supportaanvragen

- (1) CLARITY & SUCCESS neemt het telefonisch, schriftelijk, video- of online advies of onderhoud op afstand (afhankelijk van de bestelde prestatie) op haar rekening en informeert in het geval van problemen in verband met de bediening van het programma "CLARITY & SUCCESS".
- (2) De storingszaken, afhankelijk van het bestelde support-model per contactformulier, e-mail of telefonisch worden doorgegeven aan de supportafdeling van CLARITY & SUCCESS. In het geval van stand-by support slechts telefonisch aan het opgegeven telefoonnummer. De storingsmelding omvat de precieze omschrijving van de storing, eventueel het modelnummer van de hardware, alsmede de contactgegevens en klantnummer van de eindgebruiker. CLARITY & SUCCESS zal, indien nodig, een afspraak bepalen voor de inzet van de technici met de eindgebruiker van de klant.
- (3) Als tegenprestatie voor de bestelde support stelt CLARITY & SUCCESS per maand een bepaald aantal minuten ter beschikking voor de klant voor de REGULAR- en TOP-SUPPORT die kunnen worden gebruikt voor de gebruikmaking van telefonisch support resp. onderhoud op afstand (bij TOP-SUPPORT). Het is niet mogelijk om gratis minuten over te dragen aan andere winkels of deze op te schorten of te verzamelen. Er zal altijd worden afgerekend per winkel/verkooplocatie. Niet gebruikte tijden zullen vervallen tegen het eind van de maand.
- (4) Indien voor de supportprestatie een beroep moet worden gedaan op een programmeur voor hulp, advies of omzetting, dan geldt per programmeur een ander uurtarief, welk uurtarief dan naar evenredigheid wordt gefactureerd op basis van een minutencyclus (deze prijzen kunnen worden opgevraagd door de klant). Dit geldt in het bijzonder indien wensen van de klant moeten worden nagekomen of door de klant veroorzaakte fouten dienen te worden verholpen (bijv. databasefouten door fouten in het netwerk of computercrashes).
- (5) Indien andere afdelingen van CLARITY & SUCCESS werkzaam zijn voor de klant, gelden de tarieven van hen (bijv. techniek, marketing, accounting, logistiek, enz.), deze prijzen kunnen worden opgevraagd door de klant.
- (6) De support is beschikbaar in de Duitse en de Engelse taal.

§ 18 Wachtwoord

- (1) In het kader van supportaanvragen dient de klant het wachtwoord in te voeren bij de toegang tot het supportbereik respectievelijk dit te noemen tegenover de betreffende supportmedewerker. Dit beschermt de klant tegen oneigenlijk gebruik van de support door derden. CLARITY & SUCCESS gaat er vanuit dat de betreffende persoon bij het noemen van een juist wachtwoord gerechtigd is om supportprestaties, in voorkomend geval ook tegen vergoeding, af te nemen.
- (2) Ter uitvoering van de support ontvangt de klant een wachtwoord van CLARITY & SUCCESS. Dit wachtwoord mag niet worden doorgegeven aan derden en dient te worden bewaard beschermd tegen de toegang door derden. Voorts in de klant verplicht om wachtwoorden uitsluitend versleuteld op te slaan of door te geven in digitale media alsmede in LAN- en WIFI- en draadloze netwerken.
- (3) Het wachtwoord kan in het onderdeel van de contractadministratie worden gewijzigd door de klant. Een reset van het wachtwoord is mogelijk; het nieuwe wachtwoord zal alsdan worden doorgegeven aan de door de klant aangewezen systeembeheerder. Een wachtwoord is iedere reeks van letters/cijfers/speciale tekens die het doel dienen om het gebruik door niet-gerechtigde personen uit te sluiten, en zij moeten minimaal bestaan uit 6 tekens en tenminste een hoofdletter, een cijfer en tenminste een van de volgende speciale tekens.

§ 19 Support-bonus-minuten

- (1) In het geval van een deelname van de klant aan een scholing op locatie of in-house verleent CLARITY & SUCCESS aan de klant een bonus van 500 support-bonus-minuten, die kunnen worden gebruikt in de eerste 3 maanden na deelname datum aan de scholing op locatie of in-house.
- (2) 250 support-bonus-minuten zullen door CLARITY & SUCCESS worden verleend aan de klant per geschoolde winkel binnen de eerste 30 dagen na een telefonische remote-scholing. De periode telt - onafhankelijk van het begin van het gebruik van de software - vanaf scholingsdatum. Het verlenen van deze bonus door CLARITY & SUCCESS is vrijwillig en geldt enkel voor iedere eerste telefonische remote-scholing per winkel van de klant. Indien mocht blijken dat verdere scholingen noodzakelijk zijn, is CLARITY & SUCCESS vrij om deze of een andere bonus te verlenen, zonder dat de klant aanspraak daarop kan maken.
- (3) Indien de klant niet deelneemt aan een scholing of de scholing intern doorvoert of door derden laat doorvoeren, zal geen bonus worden verleend.
- (4) Support-bonus-minuten kunnen door de klant/winkel worden gebruikt zoals de gratis support-minuten. Het is niet mogelijk om de support-bonus-minuten over te dragen aan andere winkels of op te schorten. Zij vervallen na afloop van de genoemde periodes zonder vervanging.

§ 20 Support-identificatie

Met name in het kader van de overeengekomen stand-by dienst is het voor de support-identificatie noodzakelijk dat de klant in het geval van een oproep zijn klantnummer doorgeeft of CLARITY & SUCCESS de telefoonnummers, via welke de klant de oproep heeft gedaan, heeft opgeslagen in de telefoondatabase van CLARITY & SUCCESS. De klant zal daarom de betreffende telefoonnummers doorgeven aan CLARITY & SUCCESS.

§ 21 Support-level

First-level-support (1 winkel en tot aan 29 filialen):

- a. De klant kan aanspraak maken op de directe supportdienst voor tot aan 29 filialen (niet relevant is of dit eigen filialen zijn van de klant of franchise filialen). CLARITY & SUCCESS zal iedere winkel direct en persoonlijk ondersteunen.
- b. Het telefonisch advies geschiedt via een hotline. Deze support wordt door CLARITY & SUCCESS ter beschikking gesteld door middel van een telefonische bereikbaarheid. CLARITY & SUCCESS is niet aansprakelijk in het geval van een tijdelijke onbereikbaarheid. Schriftelijk advies via e-mail is tevens mogelijk.

Second-level-support (vanaf 30 filialen):

- a. Vanaf 30 filialen is de klant gehouden om op eigen rekening een first-level-support in te stellen waar de aanvragen van alle medewerkers van de klant zullen worden verzameld en waar wordt getracht om toekomstige aanvragen en problemen direct op te lossen. De first-level-support zal door de klant volledig in eigen verantwoording worden doorgevoerd met zijn filialen en zijn eigen IT-afdeling.
- b. In het kader van de second-level-supports verleent CLARITY & SUCCESS dezelfde prestaties als in het kader van de first-level-support onder de voorwaarde dat informatie uitsluitend zal worden verstrekt aan de bevoegde IT-afdeling van de klant en niet aan medewerkers van de klant

en dat er geen sprake is van directe begeleiding. Voor het overige gelden dezelfde prijzen en voorwaarden als voor de first-level-support.

- c. De klant is gehouden om de eigen first-level-supportmedewerker(s) te laten scholen door CLARITY & SUCCESS; dit zal geschieden conform een afzonderlijke offerte/opdracht.
- d. Een overnamen van de complete first- en second-level-support kan worden gerealiseerd door het sluiten van een overeenkomst betreffende EXCLUSIVE-SUPPORT met CLARITY & SUCCESS.

§ 22 Onderhoud op afstand

- (1) CLARITY & SUCCESS biedt de service van onderhoud op afstand aan (toegang tot de computer van de klant via bijv. TeamViewer®). Zodra de klant zijn TeamViewer-ID meedeelt aan CLARITY & SUCCESS, verklaart hij ermee akkoord te zijn dat CLARITY & SUCCESS tijdelijk beperkt en onbeperkt toegang krijgt tot zijn computer. De handelingen van CLARITY & SUCCESS kunnen door de klant op zijn computer worden vervolgd. Voor zover de klant niet ingrijpt (overname van de muisbediening, beeldschermbericht in teksteditor), verklaart hij akkoord te zijn met de handelingen van CLARITY & SUCCESS op zijn computer.
- (2) Door het gebruik van het onderhoud op afstand kunnen extra kosten ontstaan voor de klant.

§ 23 Knowledge Base

Voor vaak voorkomende vragen en problemen kan de support een KNOWLEDGE BASE ter beschikking stellen aan de klant waarin de klant in eigenregie zelf vooraf bepaalde dingen kan ophelderen of onderzoeken, om zich vervolgens met het probleem weer te melden bij de support. Voorbeelden: losse kabels of stekkers, niet ingeschakelde apparaten, ontbrekend papier, netwerkproblemen, kasverschillen. Verder kan CLARITY & SUCCESS korte video's ter beschikking stellen aan de klant voor vaak voorkomende vragen waarop kan worden toegegrepen vanaf de desktop van ieder werkplek (bijv. importeren van de artikelstam, toewijzen van de artikelgroepen e.d.).

§ 24 Factureringsmodel

- (1) Ongeacht het aantal van de gratis of bonusminuten of het daadwerkelijk gebruik van de support-minuten is de klant verplicht om de overeengekomen licentievergoeding te betalen.
- (2) Klanten, die niet worden geschoold door CLARITY & SUCCESS, dienen de overeengekomen licentievergoeding te betalen, vermeerderd met een meerprijs voor de support per filiaal/winkel.
- (3) Na verbruik van de bonus- resp. gratis minuten is de klant gehouden om CLARITY & SUCCESS een vergoeding te betalen conform de actuele prijslijst.
- (4) Indien naast het telefonisch advies een bewerking van een support geval noodzakelijk is door de support, zal deze bewerkingstijd tevens worden verrekend met de gratis minuten.
- (5) Niet gebruikte gratis minuten vervallen aan het eind van de betreffende maand.
- (6) Indien het probleem het vereist dat CLARITY & SUCCESS telefonisch terug moet bellen, zullen de kosten voor een terugbelverzoek buiten het Europees vast netwerk resp. het Nederlandse mobiele netwerk extra kosten in rekening worden gebracht aan de klant. Om deze kosten te voorkomen biedt CLARITY & SUCCESS SKYPE en WHATSAPP-telefonie aan.
- (7) Klanten die de ESSENTIAL-SUPPORT of REGULAR-SUPPORT hebben besteld maar op grond van dringende problemen aanspraak willen maken op de SUPPORT buiten de contractueel vastgelegde supporttijden om, kunnen gebruik maken van een uitgebreid support tegen betaling van een verhoogde supportvergoeding conform prijslijst. Bestaande gratis minuten zullen in dit geval niet worden verrekend.

§ 25 Stand-by support

Tijdens de supporttijden die gekenmerkt zijn met het woord "stand-by", dienen aanvragen van de klant uitsluitend telefonisch te geschieden via het aangegeven telefoonnummer. De stand-by support zal geschieden via een mobiele telefoon dat zich bevindt bij de dienstdoende supportmedewerker. Hierbij is sprake van een support voor noodgevallen met beperkte mogelijkheden.

§ 26 Updates

- (1) Voor zover en zodra CLARITY & SUCCESS software updates (aanpassing, correctie en aanvulling van programma's) algemeen voor alle klanten ter beschikking stelt, zullen deze ter beschikking worden gesteld aan de klant.
- (2) CLARITY & SUCCESS zal de klant per e-mail of meldingen in de software informeren over de beschikbaarheid en de update beschikbaar maken voor een download door hem.
- (3) De klant kan deze updates online downloaden. De daarmee gemoeide verbindingskosten (internet) worden gedragen door de klant.
- (4) Individuele aanpassingen van het programma en diens actualiseringen zijn niet onderdeel van de overeenkomst. Zij zullen enkel na een afzonderlijke overeenkomst en een afzonderlijk af te spreken vergoeding worden doorgevoerd. Dat betekent ook dat eventuele aanpassingen of uitbreidingen afzonderlijk zullen worden berekend, ook indien de reden voor de aanpassing voortvloeit uit een wijziging van de structuur van de database van CLARITY & SUCCESS Software.
- (5) De klant is verplicht om ieder actuele update uit te voeren of door CLARITY & SUCCESS tegen een verschuldigde vergoeding te laten uitvoeren. Informatie aan de klant betreffende oude programmaversies alsmede na afloop van de bestelde periode zijn niet verschuldigd.

§ 27 Upgrades

- (1) Voor zover CLARITY & SUCCESS een nieuwe versie (geen update van de bestaande software of overige updates in het kader van foutcorrectie) maakt van het programma "CLARITY & SUCCESS", is CLARITY & SUCCESS gehouden om de klant in kennis te stellen na voltooiing daarvan te informeren (e-mail).
- (2) De klant heeft alsdan de mogelijkheid deze nieuwe programmaversie na afloop van zijn bestelde periode te bestellen. Eventuele scholings-, installatie- of programmeringskosten voor speciale aanpassingen worden gedragen door de klant.
- (3) Een nieuwe programmaversie vervangt de eerdere versie. Een support van de eerdere versie vindt vanaf dat moment niet meer plaats.

§ 28 Overige prestaties

CLARITY & SUCCESS neemt in het kader van de bedrijfsmogelijkheden, en voor zover redelijk, de aanpassing van de programma's op zich ten behoeve van gewijzigde of nieuwe installaties, apparaat of besturingssystemen of ten behoeve van gewijzigde gebruikseisen. Aanpassingen van de software ten behoeve van de door de klant verlangde installaties en prestaties dienen gedetailleerd te worden vastgelegd en afzonderlijk te worden overeengekomen.

§ 29 Duur van de overeenkomst

- (1) De overeenkomst zal conform de bestelde periode tussen de klant en CLARITY & SUCCESS worden gesloten. Na afloop van de bestelde periode zal de bestelde

periode in overeenstemming met de voorafgaande periode worden verlengd voor zover de klant niet 5 Werkdagen voor afloop van de bestelde periode schriftelijk bezwaar aantekent per e-mail aan contract@clarity-success.com. De klant heeft reeds bij de bestelling de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen een automatische verlenging.

- (2) Indien de bestelde periode eindigt, kan de klant niet meer verder werken met de software en zijn bestaande databases en gegevens. De software schakelt over naar een weergavemodus en alleen gegevens kunnen nog worden geëxporteerd. Er wordt op gewezen dat na beëindiging van de bestelde periode geen verdere verplichtingen bestaan om softwaregebruik, updates, onderhoud of supportprestaties door CLARITY & SUCCESS te verstrekken.

§ 30 Trouwe klantenbonus

Als trouwe klant ontvangt de klant om de 12 maanden een voucher voor een deelname aan een eendaagse Clarity & Success Software scholing naar keuze voor een medewerker uit zijn onderneming. Een trouwe klant is diegene die in de afgelopen 12 maanden doorgaand een softwaremodule heeft besteld. De voucher voor de deelname is 12 maanden geldig. Overnachting en reiskosten dienen te worden gedragen door de klant. De eendaagse scholingen vinden plaats op door CLARITY & SUCCESS bepaalde plaatsen en dagen. Een tijds aanmelding wordt geadviseerd omdat het aantal plekken voor deelnemers is beperkt. Scholingen zullen worden gepubliceerd op internet.

§ 31 Afbakening

Geen onderdeel van de support is telefonisch of schriftelijk advies en informatie bij problemen in verband met de bediening van Windows, internet, e-mail, back-ups, antivirus, schrijf- en grafische software alsmede andere softwareproducten, met uitzondering van CLARITY & SUCCESS Software Producten. Uitgesloten van deze Overeenkomst zijn ook de door CLARITY & SUCCESS gebruikte extra tools of software die niet door CLARITY & SUCCESS is geprogrammeerd of gemaakt, zoals bijv. lijstgeneratoren. Tevens is hardware uitgesloten die niet door klant werd gekocht bij CLARITY & SUCCESS.

Deel E: Supportprestaties door TERRA Software GmbH

§ 32 Algemeen

- (1) Voor supportprestaties die door TERRA Software GmbH (kort "TERRA") worden verleend in het kader van gemengde overeenkomsten of supportovereenkomsten zijn de regelingen in dit deel E van aanvullende toepassing.
- (2) TERRA verleent de supportprestaties gedurende de duur en looptijd van de huurovereenkomst met de klant.

§ 33 Support-model

Het gebruik van de SUPPORT is gedefinieerd als volgt:

- a. Ongelimeerde supportaanvragen per telefoon of e-mail of contactformulier;
- b. Supportaanvragen zullen worden beantwoord per e-mail of telefonisch/onderhoud op afstand (45 gratis minuten per maand);
- c. Supporttijden:
 - maandag tot en met donderdag vanaf 9.00 uur tot en met 17.00 uur,
 - vrijdag vanaf 9.00 uur tot en met 16.00 uur, met uitzondering van Nederlandse en Duitse wettelijke feestdagen.

§ 34 Supportaanvragen

- (1) TERRA neemt het telefonisch, schriftelijk, video- of online advies of onderhoud op afstand (afhankelijk van de bestelde prestatie) voor haar rekening en informeert in het geval van problemen in verband met de bediening van het programma "TERRA".
- (2) De stringen zullen, afhankelijk van het bestelde support-model per contactformulier, e-mail of telefonisch worden doorgegeven aan de supportafdeling van TERRA. De storingsmelding omvat de precieze omschrijving van de storing, eventueel het modelnummer van de hardware, alsmede de contactgegevens en klantnummer van de eindgebruiker. TERRA zal indien nodig, een afspraak bepalen voor de inzet van de technici met de eindgebruiker van de klant.
- (3) In het kader van supportaanvragen dient de klant het wachtwoord in te voeren bij de toegang tot het supportbereik respectievelijk dit te noemen tegenover de betreffende supportmedewerker. Dit beschermt de klant tegen oneigenlijk gebruik van de support door derden. TERRA gaat er vanuit dat de betreffende persoon bij het noemen van een juist wachtwoord gerechtigd is om supportprestaties in voorkomend geval ook tegen vergoeding af te nemen.
- (4) Als tegenprestatie voor de bestelde support stelt TERRA per maand een bepaald aantal minuten ter beschikking voor de klant voor de SUPPORT die kunnen worden gebruikt voor de gebruikmaking van telefonisch support resp. onderhoud op afstand. Het is niet mogelijk om gratis minuten over te dragen aan andere winkels of deze op te schorten of te verzamelen. Er zal altijd worden afgerekend per winkel/verkooplocatie. Niet gebruikte tijden zullen vervallen tegen het eind van de maand.
- (5) Indien voor de supportprestatie een beroep moet worden gedaan op een programmeur voor hulp, advies of omzetting, dan geldt per programmeur een ander uurtarief, welk uurtarief dan naar evenredigheid wordt gefactureerd op basis van een minutencyclus (deze prijzen kunnen worden opgevraagd door de klant). Dit geldt in het bijzonder indien wensen van de klant moeten worden nagekomen of door de klant veroorzaakte fouten dienen te worden verholpen (bijv. databasefouten door fouten in het netwerk of computercrashes).
- (6) Indien andere afdelingen van TERRA werkzaam zijn voor de klant, gelden de tarieven van hen (bijv. techniek, marketing, accounting, logistiek, enz.), deze prijzen kunnen worden opgevraagd door de klant.
- (7) De support is beschikbaar in de Engelse en Duitse taal.

§ 35 Support-identificatie

Met name in het kader van de overeengekomen stand-by dienst is het voor de support-identificatie noodzakelijk dat de klant in het geval van een oproep zijn klantnummer doorgeeft of TERRA de telefoonnummers, via welke de klant de oproep heeft gedaan, heeft opgeslagen in de telefoondatabase van TERRA. De klant zal daarom de betreffende telefoonnummers doorgeven aan TERRA.

§ 36 Support-level

First-Level-Support (1 winkel en tot aan 29 filialen):

- a. De klant kan aanspraak maken op de directe supportdienst voor tot aan 29 filialen (niet relevant is of dit eigen filialen zijn van de klant of franchise filialen). TERRA zal iedere winkel direct en persoonlijk ondersteunen.
 - b. Het telefonisch advies geschiedt via een hotline. Deze support wordt door TERRA ter beschikking gesteld door middel van een telefonische bereikbaarheid. TERRA is niet aansprakelijk in het geval van een tijdelijke onbereikbaarheid. Schriftelijk advies via e-mail is tevens mogelijk.
- Second-level-support (vanaf 30 filialen):

- a. Vanaf 30 filialen is de klant gehouden om op eigen rekening een first-level-support in te stellen waar de aanvragen van alle medewerkers van de klant zullen worden verzameld en wordt getracht om toekomstige aanvragen en problemen direct op te lossen. De first-level-support zal door de klant volledig in eigen verantwoording worden doorgevoerd met zijn filialen en zijn eigen IT-afdeling.
- b. In het kader van de second-level-supports verleent TERRA dezelfde prestaties als in het kader van de first-level-support onder de voorwaarde dat informatie uitsluitend zal worden verstrekt aan de bevoegde IT-afdeling van de klant en niet aan medewerkers van de klant en dat er geen sprake is van directe begeleiding. Voor het overige gelden dezelfde prijzen en voorwaarden als voor de first-level-support.
- c. De klant is gehouden om de eigen first-level-supportmedewerker(s) te laten scholen door TERRA; dit zal geschieden conform een afzonderlijke offerte/opdracht.

nieuwe installaties, apparatuur of besturingssystemen of ten behoeve van gewijzigde gebruikseisen. Aanpassingen van de software ten behoeve van de door de klant verlangde installaties en prestaties dienen gedetailleerd te worden vastgelegd en conform offerte/opdracht en betaling in een afzonderlijke overeenkomst resp. een addendum bij deze overeenkomst te worden overeengekomen.

§ 37 Onderhoud op afstand

- (1) Ter uitvoering van de support heeft de klant bij de installatie van de software een tool geïnstalleerd voor onderhoud op afstand (TeamViewer). Bij het starten van onderhoud op afstand ontvangt de klant een ID en een wachtwoord welke ter beschikking dienen te worden gesteld aan de supporter. Dit beschermt de klant tegen oneigenlijk gebruik van de support door derden. TERRA gaat er vanuit dat de betreffende persoon bij het noemen van een juist wachtwoord gerechtigd is om supportprestaties in voorkomend geval ook tegen vergoeding af te nemen.
- (2) TERRA biedt de service van onderhoud op afstand aan (toegang tot de computer van de klant via bijv. TeamViewer®). Zodra de klant zijn TeamViewer-ID meedeelt aan TERRA, verklaart hij ermee akkoord te zijn dat TERRA tijdelijk beperkt en onbeperkt toegang krijgt tot zijn computer. De handelingen van TERRA kunnen door de klant op zijn computer worden vervolgd. Voor zover de klant niet ingrijpt (overname van de muisbediening, beeldschermbericht in teksteditor), verklaart hij akkoord te zijn met de handelingen van TERRA op zijn computer.
- (3) Door het gebruik van het onderhoud op afstand kunnen extra kosten ontstaan voor de klant.

§ 38 Knowledge Base

Voor vaak voorkomende vragen en problemen kan de support een KNOWLEDGE BASE ter beschikking stellen aan de klant waarin de klant in eigenregie zelf vooraf bepaalde dingen kan ophelderen of onderzoeken, om zich vervolgens met het probleem weer te melden bij de support. Voorbeelden: losse kabels of stekkers, niet ingeschakelde apparaten, ontbrekend papier, netwerkproblemen, kasverschillen. Verder kan TERRA korte video's ter beschikking stellen aan de klant voor vaak voorkomende vragen waarop kan worden toegegrepen vanaf de desktop van ieder werkplek (bijv. importeren van de artikelstam, toewijzen van de artikelgroepen e.d.).

§ 39 Factureringsmodel

- (1) Ongeacht het aantal van de gratis of bonusminuten of het daadwerkelijk verbruik van de support-minuten is de klant verplicht om de overeengekomen licentievergoeding te betalen.
- (2) Klanten, die niet worden geschoold door TERRA, dienen de overeengekomen licentievergoeding te betalen, vermeerderd met een meerprijs voor de support per filiaal/winkel.
- (3) Na verbruik van de bonus- resp. gratis minuten is de klant gehouden om TERRA een vergoeding te betalen conform de actuele prijslijst.
- (4) Indien naast het telefonisch advies een bewerking van het support geval noodzakelijk is door de support, zal deze bewerkingstijd tevens worden verrekend met de gratis minuten.
- (5) Niet gebruikte gratis minuten vervallen aan het eind van de betreffende maand.
- (6) Indien het probleem het vereist dat TERRA telefonisch terug moet bellen, zullen de kosten voor een terugbelverzoek buiten het Europees vast netwerk resp. het Nederlandse mobiele netwerk extra in rekening worden gebracht aan de klant.

§ 40 Updates

- (1) Voor zover en zodra TERRA software updates (aanpassing, correctie en aanvulling van programma's) algemeen voor alle klanten ter beschikking stelt, zullen deze ter beschikking worden gesteld aan de klant.
- (2) TERRA zal de klant per e-mail of meldingen op het scherm door de software informeren over de beschikbaarheid en de update op afroep beschikbaar maken voor hem.
- (3) De klant kan updates online downloaden. De daarmee gemoeide verbindingskosten (internet) worden gedragen door de klant.
- (4) Individuele aanpassingen van het programma en diens actualiseringen zijn geen onderdeel van de overeenkomst. Zij zullen enkel na een afzonderlijke overeenkomst en een afzonderlijk af te spreken vergoeding worden doorgevoerd. Dat betekent ook dat eventuele aanpassingen of uitbreidingen afzonderlijk zullen worden berekend, ook indien de reden voor de aanpassing voortvloeit uit een wijziging van de structuur van de database van TERRA Software.
- (5) De klant is verplicht om ieder actuele update uit te voeren of door TERRA tegen een verschuldigde vergoeding te laten uitvoeren. Informatie aan de klant betreffende oude programmaversies alsmede na afloop van de overeengekomen periode zijn door TERRA niet contractueel verschuldigd.

§ 41 Upgrades

- (1) Voor zover TERRA een nieuwe versie (geen update van de bestaande software of overige actualiseringen in het kader van foutcorrectie) maakt van het programma "TERRA" maakt, is TERRA gehouden om de klant onmiddellijk na voltooiing daarover te informeren (e-mail).
- (2) De klant heeft alsdan de mogelijkheid deze nieuwe programmaversie na afloop van zijn bestelde periode te bestellen. Eventuele scholings-, installatie- of programmeringskosten voor speciale aanpassingen worden gedragen door de klant.
- (3) Een nieuwe programmaversie vervangt de eerdere versie. Een service van de eerste versie vindt vanaf dat moment niet meer plaats.

§ 42 Afbakening

Niet onderdeel van de support is telefonisch of schriftelijk advies, de installatie van de software, het inwerken van de klant, informatie bij problemen in verband met de bediening van Windows, internet, e-mail, back-ups, antivirus, schrijf- en grafische software alsmede andere softwareproducten, met uitzondering van "TERRA Software Producten". Uitsluitend van deze afspraak zijn ook de door TERRA gebruikte extra tools of software die niet door TERRA is geprogrammeerd of gemaakt, zoals bijv. lijstgeneratoren. Tevens is hardware uitgesloten die niet door de klant werd gekocht bij TERRA.

§ 43 Overige prestaties

TERRA neemt in het kader van haar bedrijfsmogelijkheden, en voor zover redelijk, de aanpassing van de programma's op zich ten behoeve van gewijzigde of