

# Algemene voorwaarden van ROQQIO-Groep voor SaaS gebruikersovereenkomsten (AV-S)

Stand 09.07.2021

## DEEL A: Algemene regelingen

### § 1 Algemeen, Definities

- (1) 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:
  - a. ROQQIO Commerce Cloud GmbH
  - b. ROQQIO GmbH Bad Hersfeld
  - c. ROQQIO GmbH Hamburg
  - d. ROQQIO Commerce Solutions GmbH
  - e. CLARITY & SUCCESS SOFTWARE GmbH
  - f. TERRA Software GmbH
  - g. ROQQIO Software AG
  - h. 4Motivation Benelux B.V.
  - i. Clarity & Success Software B.V.
- (3) Voor deze AV gelden de volgende definities:
  - a. "AV" zijn de onderhavige algemene voorwaarden van de ROQQIO-Groep voor SaaS gebruikersovereenkomsten (AV-S).
  - b. "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.
  - c. "Derde systemen" zijn applicaties en/of systemen die door derden zijn gecreëerd en/of worden geëxploiteerd.
  - d. "Individuele software" is software die door ROQQIO speciaal en uitsluitend voor een bepaalde klant is gemaakt.
  - e. "Medewerkers" zijn alle medewerkers (met of zonder werknemersstatus), organen en vertegenwoordigers van ROQQIO.
  - f. "Mandag" is de inzet van een medewerker gedurende een periode van 8 uur tussen 08.00 uur en 18.00 uur per werkdag.
  - g. "ROQQIO" is de onderneming van de ROQQIO-Groep die met de klant een overeenkomst aangaat waarin wordt verwezen naar de geldigheid van deze AV.
  - h. "Staging-systeem" is het door ROQQIO Commerce Cloud GmbH ter beschikking gestelde testsysteem om de werking en kwaliteit van de software te testen.
  - i. "Standaardsoftware" is een software die door ROQQIO aan een klant wordt verstrekt en niet voor een bepaalde klant is of werd gemaakt.
  - j. "Systeem" is de eenheid van software en serversystemen die nodig zijn voor de werking van de software.
  - k. "Dagtarief" is de door de klant per mandag verschuldigde vergoeding.
  - l. "Contractspartij" is ROQQIO of de klant.
  - m. "Contractspartijen" zijn ROQQIO en de klant.
  - n. "Werkdag" is ieder kalenderdag welk kalenderdag niet zaterdag of zondag is of een in Nederland of Duitsland geldige wettelijke feestdag.
- (4) Algemene voorwaarden van de klant zullen geen deel uitmaken van de contractuele relatie, tenzij ROQQIO uitdrukkelijk toestemt met het opnemen daarvan. ROQQIO gaat nimmer stilzwijgend met de algemene voorwaarden van de klant akkoord. De klant mag er dus ook nimmer vanuit gaan dat ROQQIO stilzwijgend akkoord is gegaan met de algemene voorwaarden van de klant.
- (5) 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 G van deze AV zijn slechts van toepassing op overeenkomsten en diensten waarop deze delen uitdrukkelijk betrekking hebben.
- (6) Indien en voor zover de regelingen in de delen B tot en met G van deze AV geheel of gedeeltelijk in strijd zijn met regelingen in dit deel A, prevaleren de regelingen in deel B tot en met G van deze AV.
- (7) 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 wijzigingen geen deel uitmaken van de overeenkomst.

## Deel B: Licentie

### § 2 Algemeen

Op overeenkomsten betreffende het gebruik, met name van Standaardsoftware, in gemengde overeenkomsten, zijn de regelingen in dit deel B van aanvullende toepassing.

### § 3 Ingang licentie, duur/looptijd

- (1) De licentieperiode begint met de terbeschikkingstelling van de software aan de klant resp. het verlenen van toegangs- en gebruiksmogelijkheden.
- (2) De licentieovereenkomst geldt voor onbepaalde tijd.

### § 4 Rechten op vergoeding

- (1) Eenmalige aanspraken op vergoeding zijn door de terbeschikkingstelling van de software voor betaling opeisbaar.
- (2) De geldende prijs is telkens maandelijks en vooraf voor betaling opeisbaar.
- (3) ROQQIO is gerechtigd de maandelijks prijs te innen via de SEPA-incassoprocedure. De klant is verplicht om aan ROQQIO een SEPA-machtiging voor automatische incasso af te geven.
- (4) De maandelijks prijs zal jaarlijks worden verhoogd met telkens 3% van de laatstelijk geldende prijs, op zijn vroegst echter tegen het einde van de minimale duur van de overeenkomst.
- (5) In het geval van overeenkomsten van de klant met ROQQIO Commerce Cloud GmbH geldt het volgende aanvullend en met voorrang:
  - a. De verplichting van de klant tot betaling van de maandelijks basisvergoeding begint met afloop van de kalenderdag waarop ROQQIO de contractuele software ter beschikking stelt op de Staging-systeem van ROQQIO.

- b. In het geval van betalingsverzuim door de klant is ROQQIO in het bijzonder gerechtigd om de toegang van gebruikers tot de software en/of de werking van de software te blokkeren of te beperken en/of het systeem gedurende de betalingsverzuim. Basisvergoedingen en de minimale transactiekosten dienen door de klant ook te worden betaald gedurende de blokkade of beperking.
  - c. De klant is verplicht om de in het systeem aanwezige, fiscaal of handelsrechtelijk relevante informatie en documenten (facturen, creditnota's e.d.) welke hij te bewaren verplicht is, conform wettelijke regelingen op te slaan en te bewaren. ROQQIO stelt deze informatie en documenten ter beschikking in het bestandsformat "RCC-API". "RCC-API" is de door ROQQIO ter beschikking gestelde RCC-XML-standaard interface (echttime).
- (6) In het geval van overeenkomsten van de klant met CLARITY & SUCCESS Software GmbH geldt het volgende aanvullend en met voorrang:
    - a. De klant kiest bij de bestelling of de prijs jaarlijks of maandelijks zal moeten worden voldaan.
    - b. De eerste vergoeding is opeisbaar vanaf de maand volgend op de activering van de software. Voor de maand van de beëindiging van de gebruikersovereenkomst voor software zijn de volledige maandelijks bestelkosten opeisbaar.
    - c. Een restitutie of verrekening van te veel bestelde en betaalde gebruiksvergoedingen vindt niet plaats. Evenwel zullen geen kortingen of restituties worden verleend voor bestelde maar niet gebruikte prestaties van CLARITY & SUCCESS Software GmbH.
    - d. De vergoeding geldt per winkel/shop/store/shop-in-shop/verkooppunt.
    - e. De vergoeding voor een support-level zal telkens bij de bestelling worden vastgesteld en dient door de klant te worden voldaan voor het begin van de gebruiksperiode van de software. De door de klant bestelde prestaties dienen vooraf te worden betaald en zullen door CLARITY & SUCCESS pas na ingang van de betaling ter beschikking worden gesteld.
    - f. Een bestelde supportupgrade is in het geval van bestelling geldig vanaf het begin van de daaropvolgende maand. Als alternatief kan de klant meteen gebruik maken van de supportupgrade indien hij het volledige bedrag van de bestelling voor de lopende maand betaalt.
    - g. CLARITY & SUCCESS stelt een overzicht op van alle gebruikte support-minuten, normaliter tegen de derde van de daaropvolgende maand als elektronische factuur waaruit de supportmedewerker, de datum, de reden, de verbruikte resp. daadwerkelijk gebruikte minuten en eventueel ontstane terugbelkosten, programmeerkosten en overige kosten zullen blijken. Deze kosten zijn tegen de 15e van iedere volgende maand opeisbaar en zullen via automatisch SEPA incasso of via creditcard van de klant worden geïnd door CLARITY & SUCCESS. Om logistieke redenen is het niet mogelijk om facturen per post te verzenden voor deze prestaties.
    - h. Indien het voor de klant niet wenselijk is dat extra-support-minuten worden gebruikt door zijn filialen of medewerkers, om bijzondere redenen (bijv. controle over kosten), bestaat de mogelijkheid om de manier van betaling in te stellen als vooruitbetaling. In dit geval zullen de extra-support-minuten pas dan in rekening worden gebracht, nadat de klant een daarvoor een schriftelijke opdracht heeft verstrekt en vooraf heeft betaald.
    - i. Indien de klant noch een SEPA-incasso noch het innen via creditcard wenst, kan de klant de support contingents vooraf kopen bij CLARITY & SUCCESS, waarmee dan de kosten voor extra-support-minuten automatisch kunnen worden verrekend.
    - j. CLARITY & SUCCESS biedt de volgende betalingsopties aan:
      - i. SEPA-incasso binnen de Europese Unie (EU) voor zover de bank van de klant daarvoor geschikt is.
      - ii. PayPal (enkel voor klanten buiten de EU mogelijk)
      - iii. Creditcard (enkel voor klanten buiten de EU mogelijk)
    - k. CLARITY & SUCCESS behoudt zich het recht voor om de betalingsopties te wijzigen indien en voor zover dit redelijk is voor de klant.
    - l. CLARITY & SUCCESS behoudt zich het recht voor om de prijzen van alle Producten en diensten te wijzigen. De verhoging van de prijzen van Producten en diensten tijdens een nog lopende bestelperiode is uitgesloten. Prijswijzigingen voor bestellingen zullen aan de klant worden meegedeeld uiterlijk 4 weken voor afloop van een bestelperiode.
  - (7) In het geval van overeenkomsten van de klant met TERRA Software GmbH geldt het volgende aanvullend en met voorrang:
    - a. De klant kiest bij de bestelling of de prijs jaarlijks of maandelijks zal moeten worden voldaan.
    - b. De eerste vergoeding is opeisbaar vanaf de maand volgend op de activering van de software. Voor de maand van de beëindiging van het softwaregebruik zijn de volledige maandelijks kosten ineens opeisbaar.
    - c. Een restitutie of verrekening van te veel bestelde en betaalde gebruiksvergoedingen vindt niet plaats. Evenwel zullen geen kortingen of restituties worden verleend voor bestelde maar niet gebruikte prestaties van TERRA Software GmbH.
    - d. De vergoeding voor de support zal telkens bij de bestelling worden vastgesteld en dient door de klant te worden voldaan voor voorafgaand aan de gebruiksperiode van de software. De door de klant bestelde prestaties dienen vooraf te worden betaald en zullen door TERRA pas na ingang van de betaling ter beschikking worden gesteld.
    - e. Een bestelde supportupgrade is in het geval van bestelling geldig vanaf het begin van de daaropvolgende maand. Als alternatief kan de klant meteen gebruik maken van de supportupgrade indien hij het volledige bedrag van de bestelling voor de lopende maand betaalt.
    - f. TERRA biedt de volgende betalingsopties aan:
      - i. SEPA-incasso in de Europese Unie (EU) voor zover de bank van de klant daarvoor geschikt is. Voor een maandelijks facturering is dit verplicht.
      - ii. Op rekening, alleen mogelijk bij jaarlijkse betaling.
    - g. TERRA behoudt zich het recht voor om de betalingsopties te wijzigen indien en voor zover dit redelijk is voor de klant.
    - h. TERRA behoudt zich het recht voor om de prijzen van alle Producten en diensten te wijzigen. De verhoging van de prijzen van de bestelde Producten en diensten tijdens een nog lopende bestelperiode is uitgesloten. Prijswijzigingen voor bestellingen zullen aan de klant worden meegedeeld uiterlijk 4 weken voor afloop van een bestelperiode.

### § 5 Gebruiksrechten

- (1) ROQQIO verleent aan de klant het niet-exclusieve recht om de software onbeperkt en tijdelijk beperkt tot de eindduur van de licentieovereenkomst te gebruiken conform overeenkomst en bedoeling.
- (2) De klant is niet gerechtigd tot het verstrekken van (sub) licenties dan wel onderhuur en/of onderverhuur van de software, met name niet in het kader van Cloud-Computing, ASP of SaaS.

- (3) Het eigendom van de software en al hetgeen dat ROQQIO in dat verband aan de klant ter beschikking stelt is van en blijft bij ROQQIO.
- (4) Het verlenen van een feitelijke en/of technische gebruiksmogelijkheid houdt niet in dat ROQQIO een gebruiksrecht verleent.
- (5) Met toestemming van ROQQIO is de klant gerechtigd om sublicenties te verstrekken betreffende de software. In het geval van een dergelijke toestemming geldt het volgende:
  - a. De klant is niet gerechtigd om zijn sublicentiehouder meer rechten toe te kennen aan de software dan hij zelf heeft ontvangen resp. ontvangt van ROQQIO.
  - b. Het gebruik van de software 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.
  - c. Door beëindiging van het gebruiksrecht van de klant van de software, op grond van welke (rechts)grond dan ook, vervallen tegelijkertijd alle gebruiksrechten van de sublicentienemer van de klant van de software, welke de sublicentienemer heeft afgeleid van de klant.

#### § 6 Klantspecifieke aanpassingen in de software

- (1) In het geval van overeenkomsten tussen de klant en ROQQIO Commerce Cloud GmbH geldt het volgende aanvullend en met voorrang:
  - (2) De oplevering van de aanpassingen in de software vinden in het kader van Change Requests plaats op het Staging-systeem.
  - (3) Met ontvangst van de opleveringsverklaring door ROQQIO zal ROQQIO de klantspecifieke aanpassing voor het productieve gebruik op het systeem ter beschikking stellen aan de klant.
  - (4) Opgeleverde resp. gerealiseerde klantspecifieke aanpassingen in de software zijn resp. worden deel van de software die ter beschikking wordt gesteld onder de licentieovereenkomst en worden niet duurzaam ter beschikking gesteld aan de klant.

#### § 7 Opzegging

- (1) Iedere Contractspartij is te allen tijde gerechtigd om de licentieovereenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzeggingstermijn van 3 maanden tegen het einde van de kalendermaand, op zijn vroegst echter tegen het einde van de 12e maand van de duur van de overeenkomst (minimale duur van de overeenkomst).
- (2) 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
- (3) Bij overeenkomsten met ROQQIO Commerce Cloud GmbH bedraagt de minimale looptijd voor de klant 36 maanden, beginnend vanaf de terbeschikkingstelling van de software op de Staging-systeem.
- (4) De klant is verplicht om het gebruik van de software uiterlijk op het moment van beëindiging van de licentieovereenkomst in totaal te staken en de software (in vorm van software of databases) geheel en zonder vervanging te verwijderen van en uit zijn systemen. Op verzoek van ROQQIO dient de klant het verwijderen schriftelijk te bevestigen.
- (5) De klant is tegen het einde van de minimale duur van de overeenkomst gerechtigd om gedeeltelijk op te zeggen.
- (6) De klant is te allen tijde verplicht tot het verlenen van alle vereiste medewerking aan ROQQIO die nodig is voor een goede uitvoering van de overeengekomen verplichtingen.
- (7) Voor overeenkomsten tussen de klant en ROQQIO Commerce Cloud GmbH geldt het volgende aanvullend en met voorrang:
 

Tegen het einde van de licentieovereenkomst van software zal ROQQIO aan de klant desgewenst de zogenoemde primaire gegevens overdragen in het bestandsformat "RCC-API". Primaire gegevens zijn in dit kader met name, maar niet beperkt daarop:

  - a. Gegevens van de opdracht
  - b. Gegevens van facturen en creditnota's (inclusieve Pdf-bestanden)
  - c. Klantgegevens, met name ook adresgegevens
  - d. Artikelstamgegevens
  - e. CRM-gebeurtenissen, o.m. inhoudelijke gegevens van taken en e-mails

#### § 8 Gebreken aan de software

- (1) Vorderingen 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 de oorzaak is voor de gemelde gebreken of de klant slechts door ROQQIO ter beschikking gestelde nieuwe versies van de programma's installeert.
- (2) De klant is pas dan gerechtigd om de prijs op grond van gebreken te minderen indien hij het gebrek resp. de gebreken vooraf schriftelijk heeft medegedeeld aan ROQQIO, hij ROQQIO en redelijk termijn heeft gesteld om de gebreken te verhelpen en deze termijn vruchteloos is verstreken, of ROQQIO het verhelpen van de gebreken ten onrechte weigert.

#### § 9 Beëindiging van de overeenkomst

Voor het geval van de beëindiging van de licentieovereenkomst van software komen de Contractspartijen een zogenoemde wind-down-period overeen, d.w.z. dat ROQQIO gehouden is om de klant bij een wissel van dienstverlener en/of software/systeem in het kader van een migratieproject in redelijke omvang te ondersteunen en wel voor een periode van maximaal 12 maanden, beginnend vanaf de beëindiging van de licentieovereenkomst van software. ROQQIO is voorts gehouden om prestaties ter ondersteuning tijdens de wind-down-period te berekenen tegen de prijzen en condities, welke waren overeengekomen tussen de Contractspartijen ten tijde van de beëindiging van de licentieovereenkomst van software (PT, uurtarieven, reiskosten, onkosten, enz.). De uitwisseling van prestaties tijdens de wind-down-period betekent geen stilzittende verlenging van de licentieovereenkomst van software. De klant dient afzonderlijk te verzoeken om ondersteunende prestaties tijdens de wind-down-period en ROQQIO dient deze alsdan aan te bieden middels een offerte die door de klant moet worden geaccepteerd.

## Deel C: SaaS-overeenkomsten, ASP-overeenkomsten

#### § 10 Algemeen

- (1) Voor overeenkomsten betreffende Application Service Providing (ASP) of Software-as-a-Service (SaaS) door ROQQIO of ASP- of SaaS-prestaties in gemende overeenkomsten zijn de regelingen in dit deel C van aanvullende toepassing.

#### § 11 Internetverbinding, punt van overdracht

- (1) ROQQIO is op het punt van overdracht de terbeschikkingstelling verschuldigd van de software.
- (2) De internetverbinding van de klant is niet deel van de overeenkomst maar valt onder de verantwoordelijkheid van de klant.
- (3) Het punt van overdracht is de data interface van het rekencentrum van ROQQIO.
- (4) De verantwoordelijkheid van ROQQIO voor de beschikbaarheid van de software eindigt op het punt van overdracht.

#### § 12 Beschikbaarheid van de ROQQIO Commerce Cloud

- (1) De regelingen van dit § 12 gelden uitsluitend voor het gebruik van de ROQQIO Commerce Cloud.
- (2) ROQQIO zal de software ter beschikking stellen aan de klant op servers van ROQQIO via een internetverbinding en tot aan 99,5% per kalenderjaar. De daardoor toegestane niet-beschikbaarheid van de software van 0,5% per kalenderjaar zal slechts ter beschikking staan voor door ROQQIO voorziene uitval welk uitval niet is gepland, niet is te voorspellen en niet opzettelijk of nalatig is veroorzaakt (bijv. beperkingen in de bereikbaarheid, functionaliteit of bedienbaarheid). Indien een opzettelijke of nalatige schending van contractuele en/of wettelijke verplichtingen door ROQQIO ten minste medeverantwoordelijk is voor een beschikbaarheidsbeperking, is de daaruit voortvloeiende niet-beschikbaarheid van de software onaanvaardbaar.
- (3) Geplande, aangekondigde onderbrekingen wegens noodzakelijk onderhoud en updates zijn uitgesloten van de beschikbaarheid overeenkomstig het bovenstaande lid (2) van deze § 12, voor zover
  - a. zij te wijten zijn aan noodzakelijke technische of dringende veiligheidsgerelateerde redenen en niet meer dan 4 (vier) onderhoudssessies per maand bedragen, waarbij het systeem slechts gedurende maximaal de helft van de totale duur van alle onderhoudsperiodes per jaar niet-beschikbaar mag zijn,
  - b. zij niet worden uitgevoerd aan werkdagen tussen 9.00 uur en 19.00 uur. Onderbrekingen op werkdagen tussen 9.00 uur en 19.00 uur zijn toegestaan voor zover ROQQIO deze vooraf en schriftelijk heeft aangekondigd met een termijn van ten minste 5 (vijf) werkdagen en de klant niet binnen 3 (drie) werkdagen na ontvangst van de aankondiging bezwaar maakt om gewichtige redenen en hij deze gewichtige redenen uitlegt in zijn schriftelijk bezwaar. In het geval van een gegrond bezwaar zal ROQQIO de aangekondigde onderbreking opschorten,
  - c. deze telkens niet langer duren dan 6 (zes) uren. De klant dient zijn voorafgaande schriftelijke toestemming te verlenen voor langere onderbrekingen. De klant zal de toestemming niet zinder gewichtige redenen weigeren. Deze beperking geldt niet voor weekenden tussen zaterdag 22.00 uur en zondag 8.00 uur,
  - d. de uitvoering van ieder onderhoud, de installatie van ieder update of de uitvoering van iedere reparatie uitsluitend noodzakelijk is wegens een omstandigheid die berust op een opzettelijke of nalatige schending van contractuele of wettelijke verplichtingen door ROQQIO.

#### § 13 Algemene beschikbaarheid

- (1) De regelingen van deze § 13 gelden voor het gebruik van alle SaaS-applicaties, met uitzondering van de ROQQIO Commerce Cloud.
- (2) ROQQIO zal de software ter beschikking stellen aan de klant op servers van ROQQIO via een internetverbinding en tot aan 98,5 % per kalenderjaar. De daardoor toegestane niet-beschikbaarheid van de software van 1,5 % per kalenderjaar zal slechts ter beschikking staan voor door ROQQIO voorziene uitval welk uitval niet is gepland, niet is te voorspellen en niet opzettelijk of nalatig is veroorzaakt (bijv. beperkingen in de bereikbaarheid, functionaliteit of bedienbaarheid). Indien een opzettelijke of nalatige schending van contractuele en/of wettelijke verplichtingen door ROQQIO ten minste medeverantwoordelijk is voor een beschikbaarheidsbeperking, is de daaruit voortvloeiende niet-beschikbaarheid van de software onaanvaardbaar.
- (3) Geplande, aangekondigde onderbrekingen wegens noodzakelijk onderhoud en updates zijn uitgesloten van de beschikbaarheid overeenkomstig het bovenstaande lid (1) van deze § 13 voor zover
  - a. zij te wijten zijn aan noodzakelijke technische of dringende veiligheidsgerelateerde redenen en
  - b. de uitvoering van ieder onderhoud, de installatie van ieder update of de uitvoering van iedere reparatie uitsluitend noodzakelijk is wegens een omstandigheid die berust op een opzettelijke of nalatige schending van contractuele of wettelijke verplichtingen door ROQQIO.

#### § 14 Verplichtingen van de klant

- (1) De klant beschermt de aan hem toegewezen toegangsgegevens tot de software, met name de gebruiks- en toegangsautorisaties alsmede de identificatie- en authenticatiebeveiligingen tegen toegang door onbevoegde derden, en maakt deze niet bekend aan onbevoegde gebruikers en/of derden.
- (2) De klant dient onbeoorloofde toegang door derden tot de software en de documentatie te voorkomen door passende voorzorgsmaatregelen te treffen.
- (3) De klant dient ROQQIO onverwijld in kennis te stellen van gebreken of tekortkomingen in de uitvoering van de prestatie, zodra hij daarvan kennis heeft genomen of daarvan in het kader van de normale bedrijfsuitoefening kennis heeft kunnen nemen.
- (4) De klant dient rekening te houden met de erkende beginselen inzake gegevensback-up.
- (5) De klant onthoudt zich ervan,
  - a. de broncode en/of objectcode van software zonder toestemming door ROQQIO te wijzigen, de bewerken, te decompileren, indien en voor zover eren, hij daarvoor niet is gerechtigd op grond van § 69e UrhG of op grond van de uitdrukkelijke toestemming zijdens ROQQIO,
  - b. functies of processen van de software en van het systeem in strijd met de overeenkomst of bestemming te gebruiken, te laten gebruiken of een dergelijk gebruik te ondersteunen,
  - c. voor zich of derden toegang te krijgen tot gegevens die niet voor hem zijn bestemd,
  - d. de software oneigenlijk te gebruiken, name om inhoud te plaatsen die onwettig of immoreel is of om via een hyperlink naar dergelijke inhoud te verwijzen die de rechten van derden schendt of onwettig is (bijv. schendingen van persoonlijkheidsrechten, auteursrechten, handelsmerkrechten of mededingingswetten),
  - e. de software en systemen van ROQQIO te gebruiken voor het ongevragede verzenden van elektronische berichten of informatie aan derden voor reclamadoeleinden (zog. spam),
  - f. zonder toestemming binnen te dringen of gebruik te maken van de datanetwerken, servers, programma's en programmaonderdelen of andere systeemcomponenten van ROQQIO en
  - g. copyrightvermeldingen, serienummers en andere kenmerken ter identificatie van software en/of hardware te verwijderen en/of te wijzigen.
- (6) De klant stelt aan ROQQIO ter beschikking:

- a. Parameters voor de systeem configuratie,
  - b. Informatie over interfaces en gegevensformats,
  - c. de terbeschikkingstelling van testgegevens en
  - d. de definitie van testgevallen.
- (7) De klant zal een zogenoemde FTP-server ter beschikking stellen ten behoeve van de uitwisseling van gegevens. Dit geldt ook voor zover er gebruik wordt gemaakt van alternatieve protocollen (bijv. SFTP).
- (8) In het geval van koppeling van de software aan systemen van derden per interface, dient de klant tijdig en vooraf aan ROQQIO een testsysteem en/of testtoegang tot de betreffende systemen van derden ter beschikking te stellen ROQQIO.
- (9) Om voor ROQQIO onvoorzienbare en schadelijke be- en overbelasting van de software en het systeem te voorkomen, is de klant enkel na voorafgaande mededeling aan ROQQIO en uitdrukkelijke toestemming van ROQQIO gerechtigd om
- a. een dergelijke omvang aan gegevens over te dragen aan het systeem dat welk omvang groter is dan het normale gebruik van de software (bijv. artikelen t.b.v. feestdagen, opruimingen, ruil van het assortiment, relevante uitbreiding van het assortiment enz.),
  - b. overvloedige gegevens over te dragen op het systeem,
  - c. gegevens die niet conform zijn aan de interface, over te dragen p[ het systeem. Of de op het systeem te overdragen gegevens interface-conform zijn, zal de klant in ieder geval vooraf testen door zorgvuldige tests bij de integratie van zijn systemen van derden in het systeem, alsmede door voorafgaande validatie van de te overdragen gegevens.
- (10) De klant zal ROQQIO onmiddellijk informeren over een bovenmatige of voor ROQQIO niet voorzienbare stijging van de systeembelasting, bijv. veroorzaakt door de invoer van gegevens of gebruik van de front-end. Een bovenmatige stijging van de belasting kan o.a. worden veroorzaakt door reclameacties (tevens door prominenter presentatie van producten), speciale promoties op verkoopplatforms of andere verkoopkanalen, belangrijke productwijzigingen, import van bulk- en/of oude gegevens.
- (11) De klant zal alleen toegangsgegevens tot de software of het systeem verstrekken aan personen die voor het eerste gebruik van het systeem voldoende zijn opgeleid en die zijn geïnformeerd over de gevolgen van oneigenlijk of incorrect gebruik van de in de software of het systeem voorziene functies.
- (12) Indien de klant gegevens genereert in de ROQQIO Commerce Cloud of daarin gegevens onder zich heeft, waarvan het genereren en/of onder zich hebben een plichtsverzuim of een wetsverzuim met zich brengt, is ROQQIO gerechtigd de betreffende gegevens onmiddellijk en zonder vervanging te verwijderen.
- (13) Alvorens gegevens naar het systeem van ROQQIO te verzenden, dient de klant ervoor te zorgen dat deze gegevens geen malware bevatten (bijv. virussen, Trojaanse paarden, wormen of andere malware).
- (14) Indien de klant een verplichting uit hoofde van § 14 lid (5) en/of lid (9) schendt, is ROQQIO gerechtigd de klant te verzoeken de verplichting na te komen en daarvoor een redelijke termijn te stellen. Indien deze termijn vruchteloos verstrijkt, is ROQQIO gerechtigd voor de duur van de plichtsverzuim de contractuele uitvoering van de prestatie resp. de toegang tot de software en het systeem geheel of gedeeltelijk te blokkeren of te beperken, dan wel de contractuele relatie zonder opzegtermijn wegens gewichtige redenen te beëindigen. Een blokkering of beperking geeft de klant niet het recht om de maandelijkse basisvergoedingen en minimumtransactiekosten in te houden.
- (15) De klant is verplicht alle benodigde medewerking te verlenen aan ROQQIO die nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst. Indien de klant tekort schiet in de nakoming van deze medewerkingsplicht, is ROQQIO gerechtigd de overeenkomst op te zeggen en is de klant aansprakelijk voor alle schade die ROQQIO lijdt als gevolg van de niet-nakoming

#### § 15 Documentatie

ROQQIO is vrij om documentatie ter beschikking te stellen in de vorm van online hulp die in de Duitse taal beschikbaar is in de software. De online-hulp bevat uitleg en hulp voor de klant over het gebruik van de software. ROQQIO is in dit geval geen verdere documentatie verschuldigd.

#### § 16 Gebruik en verwijderen van gegevens

- (1) Met de beëindiging van de contractuele relatie is ROQQIO gerechtigd alle door de klant in het systeem en/of de software overgedragen gegevens en informatie zonder vervanging te verwijderen.
- (2) Indien ROQQIO onderworpen is aan bewaarverplichtingen, is ROQQIO gerechtigd de betreffende gegevens en informatie op te slaan en te verwerken voor de duur van de bewaarverplichting. Na het verstrijken van de duur van de bewaarverplichting zal ROQQIO de betreffende gegevens en informatie in zijn geheel wissen. De klant heeft geen recht op export van deze gegevens zij worden verwijderd.
- (3) Transmissiegegevens van real-time communicatie zullen door ROQQIO, indien nodig, worden verzameld en opgeslagen ten behoeve van opsporen van fouten (zogenoemde debugging) gedurende een maximum van 36 kalendermaanden.
- (4) De asynchrone gegevensuitwisseling via standaardinterfaces met systemen van derden (bijv. eShop) zal alleen indien nodig verzameld en opgeslagen en gedurende maximaal 36 kalendermaanden ten behoeve van het opsporen van fouten (zogenoemde debugging).

### Deel D: Onderhouds- en servicediensten van ROQQIO GmbH

#### § 17 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.

#### § 18 Softwareservice

- (1) In het kader van softwareservice 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 vervolversie vrijgeeft, zal ROQQIO GmbH na diens beschikbaarheid onderzoeken of de bij te houden Standaardsoftware compatibel is met de vervolversie 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 vervolversie van de systeemsoftware van

de klant. De redelijke termijn begint voor ROQQIO GmbH met de beschikbaarheid van de vervolversie en na diens distributievrijgave.

- (5) De klant zorgt ervoor dat zijn IT-systeem, met name de systeemsoftware, telkens op de actuele technische stand is.

#### § 19 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
  - a. het bewerken en beantwoorden van vragen betreffende de bediening
  - b. de instandhouding en het herstel van geïmplementeerde en door de klant goedgekeurde technische processen,
  - c. de analyse van softwarestoringen,
  - d. het beschikbaar maken van een workaroud in het geval van zogenoemde bugs of storingen alsmede
  - e. het verhelpen van fouten van de Standaardsoftware.
- (5) De technische ondersteuning omvat niet
  - a. het beantwoorden van vragen en het oplossen van gebreken en storingen die niet veroorzaakt zijn door de onderhoud uitvoerende ROQQIO GmbH, opleidingsdiensten,
  - b. het verhelpen van gebreken en fouten die veroorzaakt zijn door verkeerde bediening,
  - c. de totstandbrenging van opwaartse compatibiliteit van de Individuele software in het geval van hogere resp. nieuwere versies van de Standaardsoftware,
  - d. 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).

#### § 20 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 Nederlandse feestdagen.

#### § 21 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, dient afzonderlijk te worden overeengekomen en vergoed.

#### § 22 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.

#### § 23 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 de door ROQQIO GmbH ter beschikking gestelde tool voor onderhoud op afstand.

#### § 24 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 E: Software-supportprestaties der ROQQIO Commerce Cloud GmbH

#### § 25 Algemeen

Voor supportprestaties die ROQQIO Commerce Cloud GmbH (kort „ROQQIO Commerce Cloud“) verleent, zijn de regelingen in dit deel E van aanvullende toepassing.

#### § 26 Support

- (1) De klant is gerechtigd om de support van ROQQIO Commerce Cloud in de volgende gevallen te contacteren:
  - a. vragen betreffende de werking van de software.
  - b. vragen betreffende wijzigingen aan en configuraties van de software.
  - c. meldingen betreffende storingen, operationele beperkingen of functionele beperkingen van de software en/of het systeem.
  - d. advies en ondersteuning bij de bediening van de software, betreffende functionaliteiten van de software en betreffende processen.
- (2) Elk ticket naar ROQQIO Commerce Cloud support, ieder verzoek of iedere melding aan de support is een service- en supportincident.
- (3) De bewerking van de service- en supportincidenten geschiedt uitsluitend in de Duitse taal.
- (4) De support staat iedere werkdag ter beschikking van 9.00 uur tot en met 17.00 uur. Incidenten zullen uitsluitend tijdens deze supporttijden worden aanvaard en bewerkt.
- (5) De klant kan service- en supporttickets openen via het door ROQQIO Commerce Cloud ter beschikking gestelde ticketsysteem en kan deze verzenden aan ROQQIO Commerce Cloud.



- (6) ROQQIO Commerce Cloud zal de klant informeren over de afhandeling van de service- en supportincidenten. Dit kan ook geschieden via een automatisch vanuit het systeem gegenereerde e-mail.
- (7) Enkel key-users zijn gerechtigd om de support van ROQQIO Commerce Cloud te contacteren. De klant is gerechtigd om drie key-users tegelijkertijd te benoemen. Key-users zijn de door de klant genoemde gerechtigden vanuit de sfeer van de klant om verzoeken te richten aan ROQQIO Commerce Cloud. Na sluiten van de overeenkomst zal de klant aan ROQQIO een lijst met key-users verstrekken waardoor ROQQIO Commerce Cloud in staat wordt gesteld om de key-users te identificeren.
- (8) De klant is te allen tijde gerechtigd om de lijst met de door hem benoemde key-users te actualiseren. Een door de klant toegezonden, geactualiseerde lijst zal voor ROQQIO Commerce Cloud bindend worden het begin van de kalendermaand, volgend op het kalendermaand, tijdens welk de klant de lijst heeft overgelegd.
- (9) ROQQIO Commerce Cloud kan de klant een noodtelefoonnummer ter beschikking stellen voor het melden van bijzonder ernstige storingen, operationele beperkingen en functionele beperkingen van de software en/of het systeem, maar is hiertoe niet verplicht. Een opgegeven telefoonnummer voor noodgevallen mag door de klant alleen buiten de supporttijden worden gebeld. Indien de klant gebruik maakt van een door ROQQIO Commerce Cloud ter beschikking gestelde noodtelefoonnummer voor het melden van storingen, operationele beperkingen en functionele beperkingen van de software en/of het systeem die ROQQIO Commerce Cloud op grond van de garantie niet verplicht is te verhelpen, is ROQQIO Commerce Cloud gerechtigd een vast bedrag aan administratiekosten van EUR 250,00 per ontvangen oproep in rekening te brengen.
- (10) ROQQIO zal de prijs voor service- en supportincidenten op basis van de tijd en een cyclus van twintig (20) en binnen een minuut berekenen, voor zover contractueel niets anders is overeengekomen.
- (11) ROQQIO is gerechtigd om, al naar gelang van de wensen van de klant, de buiten de supporttijden om bewerkte incidenten te berekenen met de factor 2,5.

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

### § 27 Algemeen

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

### § 28 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

### § 29 Supportaanvragen

- (1) CLARITY & SUCCESS neemt het telefonisch, schriftelijk, video- of online advies of onderhoud op afstand (afhankelijk van de bestelde prestatie) op voor haar rekening en informeert in het geval van problemen in verband met de bediening van het programma “CLARITY & SUCCESS”.
- (2) De storingen zullen, 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.

### § 30 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 beveiligd 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.

### § 31 Support-bonus-minuten

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 deelnamedatum aan de scholing op locatie of in-house. 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. Indien de klant niet deelneemt aan een scholing of de scholing intern doorvoert of door derden laat doorvoeren, zal geen bonus worden verleend. 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.

### § 32 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.

### § 33 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 telefonische 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 overname van de complete first- en second-level-support kan worden gerealiseerd door het sluiten van een overeenkomst betreffende EXCLUSIVE-SUPPORT met CLARITY & SUCCESS.

### § 34 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.

### § 35 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.).

#### § 36 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.

#### § 37 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.

#### § 38 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.

#### § 39 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 onmiddellijk na voltooiing daarvan te informeren (e-mail).
- (2) De klant heeft alsdan de mogelijkheid deze nieuwe programmaversie na afloop van de 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 eerste versie vindt vanaf dat moment niet meer plaats.

#### § 40 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, 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 afzonderlijk te worden overeengekomen.

#### § 41 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](mailto:contract@clarity-success.com). De klant heeft reeds bij het plaatsen van 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.

#### § 42 Trouwe-klant-bonus

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 tijdige aanmelding wordt geadviseerd omdat het aantal plekken voor deelnemers beperkt is. Scholingen zullen worden gepubliceerd op internet.

#### § 43 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 G: Supportprestaties door TERRA Software GmbH

#### § 44 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 licentieovereenkomst met de klant.

#### § 45 Support-model

Het gebruik van de SUPPORT is gedefinieerd als volgt:

- a. Ongelimiteerde 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:
- d. 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.

#### § 46 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 storingen 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.

#### § 47 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.

#### § 48 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.

#### § 49 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.

#### § 50 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.).

#### § 51 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.

#### § 52 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 bestelde periode zijn door TERRA niet contractueel verschuldigd.

#### § 53 Upgrades

- (1) Voor zover TERRA een nieuwe versie (geen update van de bestaande software of overige actualiseringen in het kader van foutcorrectie) 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 de 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.

#### § 54 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". Uitgesloten 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.

#### § 55 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 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.

\*\*\*