

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Protime goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan Klant levert.
2. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden, de Raamovereenkomst of een Deelovereenkomst nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige onverminderd van kracht blijven.
4. Alle aanbiedingen en andere uitingen, waaronder uitdrukkelijk begrepen calculaties en begrotingen, van Protime zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders is aangegeven. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door haar verstrekte gegevens waarop Protime haar aanbieding baseert.
5. Klant draagt het risico van de selectie, het gebruik, de toepassing en het beheer in zijn organisatie van Hardware en Software in het algemeen, websites, databestanden en andere producten, diensten en materialen.
6. De totale aansprakelijkheid van Protime wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst of uit enige andere hoofde is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor de overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Deze beperking van aansprakelijkheid is van overeenkomstige toepassing op alle vrijwaringsverplichting van Protime. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, echter meer bedragen dan €100.000 (honderdduizend euro). De aansprakelijkheid voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan €1.250.000 (één miljoen tweehonderdvijftigduizend euro) per schadegeval.
7. Protime is niet aansprakelijk indien de Software of Hardware van Protime wordt gekoppeld aan andere software of hardware die niet door haar is vervaardigd, geleverd of schriftelijk is goedgekeurd. Onder koppeling wordt verstaan dat er data rechtstreeks wordt geschreven in de database van de Software zonder gebruikmaking van de daarvoor aangewezen tools.
8. De aansprakelijkheid van Protime voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst is uitgesloten alsook de schade verband houdende met het gebruik van door Klant aan Protime voorgeschreven zaken, materialen en schade verband houdende met de inschakeling van door Klant voorgeschreven toeleveranciers. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid wegens vermindering, vernietiging of verlies van gegevens of documenten, behoudens in geval de software als SaaS-dienst wordt aangeboden.
9. De in artikel 8 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Protime.
10. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Klant de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt door het enkele verloop van twee (2) maanden na het ontstaan van de vordering.
11. Protime is niet verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de in de Software ingevoerde gegevens.
12. Tenzij nakoming door Protime blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien Klant Protime onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Protime ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat Protime in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
13. Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige tussen partijen overeengekomen garantieverplichting, indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.
14. Indien Klant bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die personen hoofdelijk gehouden de uit enige overeenkomst verschuldigde bedragen te voldoen.
15. Alle prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Tenzij anders overeengekomen, zijn alle prijzen steeds in euro's en dient Klant alle betalingen in euro's te voldoen. De betalingstermijn van Klant is 30 dagen na factuurdatum tenzij anders overeengekomen in de (Raam)Overeenkomst. Indien Klant het niet eens is met de inhoud van een factuur, dient zij dit uiterlijk binnen vijftien (15) dagen na dagtekening van de factuur schriftelijk kenbaar te maken, voorzien van een duidelijke toelichting. Indien Klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is Klant, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd. Indien Klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Protime de vordering uit handen geven, in welk geval Klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Ingeval van niet-betaling op de vervaldatum, kan Protime deze overeenkomst opzeggen, met inachtneming van een opzegperiode van 3 maanden. Protime is in dat geval geen schadevergoeding verschuldigd. Klant blijft wel onverminderd alle openstaande bedragen verschuldigd. Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen. Onderhoudsvergoedingen en Vaste maandelijkse vergoedingen (uit de van toepassing zijnde Deelovereenkomsten) kunnen per

kalenderjaar worden aangepast met het prijsindexcijfer Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur Zakelijke dienstverlening Particuliere bedrijven (2000 = 100) gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). De Onderhoudsvergoeding gaat in vanaf de datum van levering van gebruikersnamen en wachtwoorden in Saas en/of de Licentie en/of de Hardware, welke het eerst is.

16. Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van een overeenkomst ontwikkelde of aan Klant ter beschikking gestelde Software, websites, databestanden, Hardware of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Protime, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan Klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar aan derden en niet sublicentieerbaar. Rechten, waaronder mede begrepen gebruiksrechten, worden in voorkomend geval aan Klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat Klant alle uit de tussen partijen gesloten overeenkomsten verschuldigde vergoedingen volledig heeft betaald. Indien partijen voor de verlening van een gebruiksrecht een periodieke betalingsverplichting van Klant zijn overeengekomen, komt aan Klant het gebruiksrecht toe zolang hij zijn periodieke betalingsverplichting nakomt.
17. Het is Klant niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de Software, websites, databestanden, Hardware of materialen te verwijderen of te wijzigen.
18. Protime kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, software, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat Klant alle verschuldigde bedragen heeft voldaan.
19. Alle aan Klant geleverde zaken blijven eigendom van Protime totdat alle bedragen die Klant op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig zijn voldaan. Partijen erkennen dat het welslagen van werkzaamheden op het gebied van informatie- en communicatietechnologie in de regel afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Om een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst mogelijk te maken is Klant verplicht Protime steeds tijdig alle door Protime nuttig, nodig en wenselijk geachte gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking verlenen. Indien Klant niet aan zijn verplichtingen voldoet, heeft Protime het recht tot gehele of gedeeltelijke opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en tevens het recht om de daardoor ontstane kosten volgens zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen, een en ander onverminderd het recht van Protime tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht.
20. Ingeval medewerkers van Protime op locatie van Klant werkzaamheden verrichten, draagt Klant kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten, zoals een werkruimte met computer-, data- en telecommunicatiefaciliteiten. Klant vrijwaart Protime voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van Protime, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van Klant of van onveilige situaties in diens organisatie. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door Protime ingezette medewerkers kenbaar maken.
21. Indien bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van computer-, data- of telecommunicatiefaciliteiten, waaronder internet, is Klant verantwoordelijk voor de juiste keuze van de daarvoor benodigde middelen en voor de tijdige en volledige beschikbaarheid ervan, behoudens voor die faciliteiten welke onder direct gebruik en beheer van Protime staan. Protime is nimmer aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten.
22. Alle door Protime genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen en (oplever)data zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die hem bij het aangaan van de overeenkomst bekend waren. In alle gevallen, derhalve ook ingeval partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste (leverings) termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen, komt Protime wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat Klant hem schriftelijk en voldoende gemotiveerd in gebreke heeft gesteld.
23. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, producten, gegevens, documenten, software, databestanden of gegevens (codes, wachtwoorden, documentatie etc.) die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd of gebruikt worden, gaat over op Klant op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Klant of een hulppersoon van Klant zijn gebracht.
24. Klant verbindt er zich toe om het in de betreffende Deelovereenkomst aangewezen personeel dat gebruik maakt van de Hardware en Software, opleiding te laten volgen, verzorgd door Protime. Reis- en verblijfkosten van Protime worden doorbelast aan Klant. Indien Klant een ingeplande afspraak wenst te annuleren, dan kan dit kosteloos tot tien (10) werkdagen voor de afspraak.
25. Protime zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Klant in de offerte vastgelegde afspraken en procedures. Protime biedt Klant de mogelijkheid Webex of een andere door Protime geselecteerde remote ondersteuningssoftware te gebruiken voor het analyseren en oplossen van problemen. Indien door het ontbreken van een dergelijke tool een afspraak in het kantoor

- van Klant noodzakelijk is, zal deze afzonderlijk gefactureerd worden. Protime mag deze tool uitsluitend gebruiken voor het nakomen van de in deze overeenkomst vastgelegde verplichtingen.
26. Indien Protime op verzoek of met voorafgaande instemming van Klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven. Protime kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet en dat daardoor het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van dienstverlening en oplevering wordt beïnvloed, is voor Klant nimmer grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.
  27. Elk der partijen zal gedurende de looptijd van een overeenkomst evenals één jaar na het einde van de laatste overeenkomst slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Aan bedoelde toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden.
  28. Alle intellectuele eigendomsrechten komen toe aan Protime. Het gebruiksrecht van Klant strekt zich niet uit tot de broncode van de Software.
  29. Waar in enige overeenkomst sprake is van 'fouten', wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen aan de door Protime schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de Software, en, ingeval de Software geheel of gedeeltelijk maatwerksoftware betreft, aan de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Klant deze kan aantonen en indien deze reproduceerbaar is. Klant is gehouden van fouten onverwijld melding te maken.
  30. Klant en Protime dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn.
  31. De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een door Protime verleende dienst worden verwerkt, ligt uitsluitend bij Klant. Klant staat er jegens Protime voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Klant vrijwaart Protime tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook en inclusief de personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst. Indien Protime op grond van een overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
  32. De overeenkomsten tussen Protime en Klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
  33. Geschillen welke tussen Protime en Klant mochten ontstaan naar aanleiding van een tussen Protime en Klant gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere (Deel)overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn worden beslecht door middel van arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag, één en ander onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen (zie [www.sgoa.org](http://www.sgoa.org)). Protime kan er in het geval het geschil ziet op niet-betaling van geldbedragen ook voor kiezen de zaak aanhangig te maken bij de Rechtbank.
  34. Alvorens een arbitrale procedure als bedoeld in artikel 33 aanhangig te maken, zal de meest gerede partij een procedure van ICT-Mediation conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering te Den Haag beginnen.