

## Algemene Voorwaarden

### Versie 1.2

Dit zijn de algemene voorwaarden van **Pruntel IT B.V.** gevestigd aan Laan van Niftarlake 93d, 3612 BN te Tienhoven en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder inschrijvingsnummer 69907331 (hierna aangeduid als “**Pruntel IT**”).

Pruntel IT is gespecialiseerd in het robotiseren van processen met behulp van (RPA) software, waardoor repetitieve taken niet meer door mensen uitgevoerd hoeven te worden en efficiëntie en nauwkeurigheid worden bevorderd. Onderhavige algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Pruntel IT en diens klanten voor de levering van software en aanverwante diensten, zoals het inrichten van de software en de processen.

Raadpleeg <https://FlowBotX.nl> voor meer informatie.

*Laatst gewijzigd op: 15 April 2024*

#### **Artikel 1. Definities**

Alle met hoofdletter geschreven begrippen in deze algemene voorwaarden, zowel in enkelvoud als in meervoud, hebben de betekenis die daaraan aan dit artikel wordt toegekend.

- 1.1. **Account:** persoonlijke account van Klant dan wel Gebruiker waarmee hij of zij toegang krijgt tot de Dienst door middel van inloggegevens.
- 1.2. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden.
- 1.3. **Bijlage(n):** enige Bijlage bij de Offerte, deze Algemene Voorwaarden of ander onderdeel van de Overeenkomst.
- 1.4. **Dienst(en):** diensten zoals beschreven in de Overeenkomst, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het leveren van Software.
- 1.5. **Gebruiker:** personen aan wie Klant de mogelijkheid biedt gebruik te maken van de Software op basis van de Overeenkomst. Dit kan personeel van Klant zijn, of een opdrachtnemer van Klant die de Software onder verantwoordelijkheid van Klant gebruikt.
- 1.6. **Helpdesk:** de helpdesk van Pruntel IT waar Klant en/of Gebruiker(s) van 09:00 tot 17:00 (Nederlandse tijd) op Werkdagen terecht kunnen met vragen over de Diensten. De Helpdesk is bereikbaar via [support@Pruntel-IT.nl](mailto:support@Pruntel-IT.nl)
- 1.7. **Intellectuele Eigendomsrechten:** rechten (van intellectuele eigendom) waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten (waaronder uiteraard het auteursrecht dat rust op software), databankrechten, domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
- 1.8. **Klant:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon handelend in uitoefening van beroep of bedrijf die met Pruntel IT een Overeenkomst heeft gesloten.
- 1.9. **Klantdata:** alle door Klant en zijn Gebruiker(s) via de Software ingevoerde (persoons)gegevens en informatie.
- 1.10. **Materialen:** alle websites, (web)applicaties, huisstijlen, logo's, folders, brochures, leaflets, belettering, advertenties, marketing- en/of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen, (bron)codes, documentatie, adviezen, rapporten en (andere) voortbrengselen van de geest, alsmede voorbereidend materiaal daarvan en de gegevensdragers waarop deze materialen zich bevinden

geleverd of ontwikkeld door of namens Pruntel IT in het kader van de levering van de Diensten.

- 1.11. **Offerte:** het schriftelijk aanbod van Pruntel IT dat door Klant is aanvaard waarin beschreven wordt wat er door Pruntel IT geleverd wordt en welke bedragen Klant hiervoor verschuldigd is.
- 1.12. **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Partijen op grond waarvan Pruntel IT zijn Diensten aan Klant levert, en waarvan de Algemene Voorwaarden en de Verwerkersovereenkomst onlosmakelijk onderdeel uitmaken.
- 1.13. **Software:** de RPA (Robotic Process Automation) software welke aan Klant ter beschikking wordt gesteld en waarvan de licentieomvang wordt beschreven in de Offerte.
- 1.14. **Partij(en):** Pruntel IT en Klant tezamen of afzonderlijk.
- 1.15. **Vertrouwelijke Informatie:** niet-publieke informatie die gerelateerd is aan een Partij en informatie waarvan een Partij aangeeft dat deze informatie vertrouwelijk is, of die, naar de aard van de informatie of onder de omstandigheden waaronder de bekendmaking plaatsvindt, als vertrouwelijk dient te worden behandeld.
- 1.16. **Verwerkersovereenkomst:** bijlage bij deze Algemene Voorwaarden. In deze bijlage zijn rechten en plichten met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens vastgelegd.
- 1.17. **Website:** de door Pruntel IT gehanteerde website te vinden op: <https://FlowBotX.nl>.
- 1.18. **Werkdagen:** de dagen van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officieel erkende Nederlandse feestdagen en overige dagen waarvan Pruntel IT vooraf heeft aangegeven gesloten te zijn.

## **Artikel 2. Toepasselijkheid en rangorde**

- 2.1. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van iedere (rechts)handeling verband houdende met de voorbereiding, totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomst. De Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle volgende Overeenkomsten tussen Klant en Pruntel IT, indien Klant de gelding ervan in eerdere Overeenkomsten met Pruntel IT heeft aanvaard.
- 2.2. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Klant wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 2.3. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Klant die afwijken van, of niet voorkomen in, de Algemene Voorwaarden zijn enkel van toepassing op de Overeenkomst voor zover Partijen dit schriftelijk overeenkomen.
- 2.4. De Overeenkomst kan uit verschillende onderdelen en documenten bestaan, in welk geval deze in beginsel aanvullend op elkaar gelden. Bij tegenstrijdigheden heeft het hieronder als eerste genoemde onderdeel steeds voorrang op het later genoemde onderdeel:
  - I. Offerte
  - II. Verwerkersovereenkomst
  - III. Algemene Voorwaarden
  - IV. Eventuele Overige Bijlagen

## **Artikel 3. Totstandkoming van de Overeenkomst**

- 3.1. Alle Offertes en andere aanbiedingen van Pruntel IT zijn vrijblijvend en geldig tot dertig (30) dagen na de datum waarop Pruntel IT de Offerte of het aanbod heeft verzonden.
- 3.2. De Overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding door Klant van de Offerte van Pruntel IT en het voldoen aan de daarbij door Pruntel IT gestelde voorwaarden.

**Artikel 4. Account**

- 4.1. Een Account is strikt persoonlijk en mogen niet gedeeld worden met andere personen. Klant of Gebruiker moeten de logingegevens geheim te houden.
- 4.2. Het gebruik van Accounts door de Klant en/of Gebruikers valt onder de verantwoordelijkheid en is voor risico van Klant. Pruntel IT mag ervan uitgaan dat alles dat gebeurt vanaf de Accounts onder leiding en toezicht van Klant.
- 4.3. Als logingegevens van een Account zijn kwijtgeraakt of uitgelekt, zal Klant direct alle maatregelen nemen die redelijkerwijs nodig en wenselijk zijn om misbruik van het Account te voorkomen. Deze maatregelen kunnen bijvoorbeeld bestaan uit het wijzigen van het wachtwoord of het blokkeren van het Account. Ook zal Klant direct melding maken bij Pruntel IT, zodat er eventueel aanvullende maatregelen genomen kunnen worden ter voorkoming van misbruik van het Account.

**Artikel 5. Uitvoering van de Overeenkomst**

- 5.1. Pruntel IT zal na de totstandkoming van de Overeenkomst met de uitvoering beginnen, op de datum of het moment zoals overeengekomen in de Overeenkomst. Indien geen datum van nakoming is overeengekomen, start Pruntel IT binnen redelijke termijn met de uitvoering van de Overeenkomst.
- 5.2. Pruntel IT zal zich naar beste kunnen inspannen de Diensten met zorg uit te voeren en binnen de overeengekomen termijn te leveren. Door Pruntel IT opgegeven levertermijnen zijn echter indicatief en gelden niet als fatale (lever)termijn.
- 5.3. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Pruntel IT het recht derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst.
- 5.4. Pruntel IT is niet gehouden om werkzaamheden door Klant aangewezen derden te laten verrichten.
- 5.5. Klant zal aan Pruntel IT alle ondersteuning geven en informatie ter beschikking stellen die redelijkerwijs nodig is voor de levering van de Diensten. Klant zal in ieder geval tijdig alle bestanden en gegevens aan Pruntel IT verstrekken waar Pruntel IT redelijkerwijs om vraagt, of waarvan Klant moet begrijpen dat Pruntel IT deze informatie nodig heeft voor het leveren van de Diensten.
- 5.6. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van alle door of namens hem aan Pruntel IT verstrekte informatie. Pruntel IT heeft het recht, maar niet de plicht om deze informatie op juistheid en volledigheid te controleren.
- 5.7. Indien Klant niet de hiervoor beschreven medewerking verleent, dan wel indien blijkt dat de door Klant verstrekte informatie onjuist of onvolledig is, heeft Pruntel IT het recht om de Diensten op te schorten totdat Klant alsnog de gevraagde medewerking heeft verleend of de benodigde informatie heeft verstrekt.

**Artikel 6. Gebruiksregels**

- 6.1. Klant garandeert dat de Diensten en eventuele Materialen niet zullen worden gebruikt op een manier die in strijd is met toepasselijke wet- en regelgeving, die inbreuk maakt op rechten van derden, of die anderszins onrechtmatig is en voor andere doeleinden dan waarvoor de Diensten naar hun aard zijn bestemd.
- 6.2. Klant onthoudt zich ervan om overige klanten van Pruntel IT te hinderen en om schade toe te brengen aan de systemen of netwerken van Pruntel IT of derden met betrekking tot de Software. Het is Klant verboden om processen of programma's op te starten waarvan Klant weet of moet weten dat deze Pruntel IT of derden hinderen of schade veroorzaken.
- 6.3. Klant blijft zelf verantwoordelijk voor het testen van de werking van de ingerichte processen. Het is mogelijk dat software van derden wordt aangepast, waardoor bepaalde processen, die zijn ingericht middels de Software, niet langer op de juiste

manier werken. Klant heeft daarom zelf de verantwoordelijkheid om regelmatig te toetsen of de resultaten van de processen kloppen.

- 6.4. Klant mag slechts gebruik maken van de Software via systemen en apparatuur die voldoen aan hedendaagse informatiebeveiligingseisen voor professionele dienstverleners. De Software mag in ieder geval niet worden gebruikt via systemen en apparatuur als de daarop gebruikte (besturings)software niet langer wordt onderhouden door de betreffende leverancier. Pruntel IT is niet verantwoordelijk voor de aanschaf en/of goede werking van de infrastructuur van Klant en/of Gebruiker(s).
- 6.5. Indien Pruntel IT constateert of er door een derde op wordt gewezen dat Klant in strijd handelt met de in dit artikel opgenomen gebruiksregels, zal Pruntel IT Klant hierover waarschuwen. Klant zal vervolgens zo spoedig mogelijk een gemotiveerde reactie geven, waarna Pruntel IT besluit hoe verder te handelen. In spoedeisende gevallen kan Pruntel IT direct ingrijpen, zonder voorafgaande waarschuwing.
- 6.6. Pruntel IT is gerechtigd om de naam, het adres en andere identificerende gegevens van Klant af te geven aan een derde die klaagt dat Klant inbreuk maakt op diens rechten, mits:
- het voldoende aannemelijk is dat de betreffende Klantdata, op zichzelf beschouwd, jegens de derde onrechtmatig en schadelijk zijn;
  - de derde een reëel belang heeft bij de verkrijging van de gegevens;
  - het aannemelijk is dat er in het concrete geval geen minder ingrijpende mogelijkheid is om de gegevens te achterhalen; en
  - de afweging van de betrokken belangen meebrengt dat het belang van de derde behoort te prevaleren.
- 6.7. Wanneer sprake is van mogelijk strafbare Klantdata, dan is Pruntel IT gerechtigd hiervan aangifte te doen. Pruntel IT kan hierbij de gegevens en alle relevante informatie over Klant en derden (waaronder klanten van Klant) overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties Pruntel IT verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.
- 6.8. Alle gedragingen van Gebruikers gebeuren onder verantwoordelijkheid van en komen voor rekening en risico van Klant. Klant vrijwaart Pruntel IT van eventuele (schade)claims van derden die verband houden met een overtreding van de Overeenkomst door Gebruikers.

#### **Artikel 7. Beschikbaarheid**

- 7.1. Pruntel IT zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van haar Diensten te realiseren, maar biedt hiervoor geen garanties tenzij anders is overeengekomen middels een service level agreement.
- 7.2. Indien naar het oordeel van Pruntel IT hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Pruntel IT of derden en/of van de Software, in het bijzonder door overmatig verzenden van gegevens, het lekken van persoonsgegevens of activiteiten van virussen of andere schadelijke software, is Pruntel IT gerechtigd alle maatregelen te nemen die hij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Dit kan resulteren in een (tijdelijke) onderbreking in de beschikbaarheid van de Software.

#### **Artikel 8. Ondersteuning**

- 8.1. Pruntel IT zal een redelijk niveau van ondersteuning leveren via de Helpdesk.
- 8.2. Pruntel IT spant zich in om op elke vraag ingediend via de Helpdesk zo snel mogelijk te reageren, maar kan hierover geen garanties geven, tenzij anders is overeengekomen middels een service level agreement.

**Artikel 9. Onderhoud**

- 9.1. Pruntel IT zal de Software actief onderhouden en kan regelmatig updates of upgrades uitvoeren. Dergelijke updates en upgrades kunnen resulteren in een wijziging in de functionaliteit van de Software. Suggesties van Klant zijn welkom, maar Pruntel IT bepaalt zelf welke veranderingen er wel of niet worden doorgevoerd.
- 9.2. Het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden kan tot gevolg hebben dat de Software tijdelijk niet of slechts beperkt gebruikt kan worden. Indien Pruntel IT voorziet dat bepaald onderhoud zal resulteren in gehele of gedeeltelijke onbeschikbaarheid, zal Pruntel IT zich inspannen om de werkzaamheden uit te voeren op momenten waarop het gebruik van de Software beperkt is.
- 9.3. Pruntel IT zal zich inspannen om geplande onderhoudswerkzaamheden ten minste twee Werkdagen van tevoren te melden via de Software, dan wel per e-mail. Onderhoud waarvan Pruntel IT meent dat het spoed heeft kan echter op ieder moment worden uitgevoerd, ook zonder voorafgaande aankondiging richting Klant.
- 9.4. Met betrekking tot de Software worden updates en upgrades op een door Pruntel IT gekozen moment uitgerold voor alle klanten. Klant kan in geen geval de oude versie van de Software blijven gebruiken of aanspraak maken op een aangekondigde update of upgrade welke door omstandigheden niet is uitgevoerd.
- 9.5. Indien reeds ingerichte processen moeten worden aangepast door updates of upgrades is Pruntel IT daarvoor aan Klant geen vergoeding verschuldigd.
- 9.6. Backups van processen worden door de software gedurende 1 week bewaard.

**Artikel 10. Intellectuele Eigendomsrechten**

- 10.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten die verband houden met de Software en de Materialen berusten uitsluitend bij Pruntel IT of diens licentiegevers. Het is Klant niet toegestaan enige aanduiding betreffende Intellectuele Eigendomsrechten uit de Software en Materialen te verwijderen of te wijzigen. Het is Klant daarnaast nadrukkelijk niet toegestaan om markeringen omtrent het vertrouwelijke karakter uit de Software en Materialen te verwijderen.
- 10.2. Pruntel IT kan technische voorzieningen aan (laten) brengen ter bescherming van de Software en Materialen in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het gebruiksrecht. Het is Klant niet toegestaan een dergelijke technische voorziening te (laten) verwijderen of te (laten) omzeilen.
- 10.3. Het is Klant niet toegestaan om wijzigingen of toevoegingen aan te (laten) brengen of derden onderhoud of reparaties uit te laten voeren aan de Software en Materialen.

**Artikel 11. Licentie**

- 11.1. Pruntel IT verleent aan Klant een niet-exclusieve, niet-overdraagbare gebruiksrecht om de Software en Materialen te gebruiken in overeenstemming met het bepaalde in de Overeenkomst.
- 11.2. De licentie van Klant is beperkt tot het in de Offerte vastgelegde aantal Gebruikers, de in de Offerte vermelde functionaliteiten en overige vermelde beperkingen en geldt voor de duur van de Overeenkomst. Gebruikers kunnen niet tussentijds worden afgeschaald.
- 11.3. Als Klant toegang wenst te krijgen tot meer Gebruikers en/of functionaliteiten dan het aantal waar hij op grond van de Overeenkomst recht op heeft, kan Pruntel IT aanvullende kosten in rekening brengen voor de extra Gebruikers, uitgaande van de op dat moment geldende tarieven van Pruntel IT.
- 11.4. Het gebruiksrecht van de Software en Materialen strekt niet tot de broncode daarvan. De broncode van de Software en Materialen wordt niet aan Klant ter beschikking

gesteld. Aan Klant wordt nimmer een fysieke drager met of een exemplaar van de Software en Materialen verstrekt.

- 11.5. Klant mag de Software en Materialen uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf gebruiken en uitsluitend voor het beoogde gebruik. Gebruik binnen andere entiteiten binnen een groep is mogelijk, mits uitdrukkelijk in de Offerte is vermeld.
- 11.6. Klant is niet gerechtigd de Software en Materialen te wijzigen, te decompileren en/of daarop reverse-engineering toe te passen, tenzij en voor zover dwingend recht anders bepaalt.
- 11.7. Het is Klant niet toegestaan de Software en Materialen te verkopen, verhuren, vervreemden of daarop beperkte rechten te vestigen of om de Software en Materialen op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal Klant een derde – al dan niet op afstand – toegang geven tot de Software en Materialen.

#### **Artikel 12. Klantdata en Exit**

- 12.1. Alle Klantdata blijft eigendom van Klant. Pruntel IT zal geen eigendomsaanspraken doen op de Klantdata. Na beëindiging van de Overeenkomst zal Pruntel IT, rekening houdend met hetgeen bepaald in dit artikel en de Verwerkersovereenkomst, alle Klantdata vernietigen of verwijderen.
- 12.2. Klant verstrekt aan Pruntel IT een niet-overdraagbare en enkel voor zover nodig voor de uitvoering van de Overeenkomst sublicentieerbare licentie om de Klantdata te gebruiken voor de duur van de Overeenkomst, voor zover dat nodig is voor de levering van de Diensten.

#### **Artikel 13. Prijzen**

- 13.1. Voor de door Pruntel IT geleverde Diensten is Klant een periodieke vergoeding verschuldigd. Alle door Pruntel IT genoemde prijzen zijn in euro's en exclusief omzetbelasting (btw) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd, tenzij anders vermeld.
- 13.2. Pruntel IT is gerechtigd om gedurende de looptijd van de Overeenkomst de prijzen voor zijn Diensten eens per kalenderjaar te verhogen (i) of (ii) met een percentage gelijk aan de stijging van de consumentenprijsindex, reeks alle huishoudens, zoals vastgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) voor het jaar voorafgaand aan die van de prijsstijging. Indien dit indexcijfer niet langer wordt gehanteerd, wordt een zoveel mogelijk vergelijkbaar indexcijfer toegepast. Klant is bij voornoemde prijsverhogingen niet gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen.
- 13.3. Indien een prijs is gebaseerd op door Klant verstrekte gegevens en deze gegevens onjuist blijken te zijn, dan heeft Pruntel IT het recht de prijs hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst reeds tot stand is gekomen.

#### **Artikel 14. Betaling**

- 14.1. Alle bedragen die betrekking hebben op het gebruik van de Software en de Diensten zijn telkens per maand vooraf verschuldigd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen tussen Partijen. Betalingen dienen plaats te vinden binnen dertig (30) dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 14.2. Indien Klant niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, wordt hij door Pruntel IT gewezen op de te late betaling. Na kennisgeving van de niet-tijdige betaling gunt Pruntel IT Klant een termijn van zeven (7) dagen om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen.
- 14.3. Indien na het verstrijken van de termijn zoals bedoeld in Artikel 14.2 door Pruntel IT nog geen (volledige) betaling is ontvangen, is Klant direct in verzuim, zonder dat een

voorafgaande aanmaning, sommatie en/of ingebrekestelling is vereist. Vanaf het moment van verzuim is Klant wettelijke handelsrente verschuldigd en heeft Pruntel IT het recht om de toegang tot de Software (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk op te schorten.

- 14.4. Indien Klant na aanmaning nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Pruntel IT de vordering uit handen geven. In dat geval komen de door Pruntel IT gemaakte kosten, zoals proceskosten en buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, daaronder begrepen de kosten voor juridische bijstand, deurwaarders en incassobureaus, ten laste van Klant. Enig beroep door Klant op opschorting, verrekening of aftrek is niet toegestaan. Pruntel IT is gerechtigd om over te gaan tot verrekening, opschorting of aftrek.
- 14.5. Ter zake van de door Pruntel IT verrichte Diensten en de daarvoor door Klant verschuldigde bedragen leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie of systemen van Pruntel IT dwingend en volledig bewijs op, onverminderd het recht van Klant tot het leveren van tegenbewijs.

#### **Artikel 15. Duur en einde van de Overeenkomst**

- 15.1. De looptijd van de Overeenkomst wordt vastgelegd in de Offerte. Indien in de Offerte geen looptijd is bepaald, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor een looptijd van één (1) jaar.
- 15.2. Na de initiële looptijd wordt de Overeenkomst steeds stilzwijgend voor eenzelfde periode verlengd, tenzij de Overeenkomst door Pruntel IT of Klant schriftelijk wordt opgezegd tegen het einde van de looptijd met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal twee (2) maanden. Tussentijdse opzegging is niet mogelijk.
- 15.3. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, zijn de vorderingen van Pruntel IT op Klant onmiddellijk opeisbaar. In geval van ontbinding van de Overeenkomst blijven reeds gefactureerde bedragen voor verrichte prestaties verschuldigd, zonder enige verplichting tot ongedaan making.
- 15.4. In het geval van ontbinding door Klant mag Klant uitsluitend dat deel van de Overeenkomst ontbinden dat nog niet door Pruntel IT is uitgevoerd. Pruntel IT mag de Overeenkomst op elk moment schriftelijk ontbinden of opzeggen indien:
- a. Klant in verzuim is met betrekking tot een wezenlijke verplichting;
  - b. het faillissement van Klant is aangevraagd;
  - c. Klant surseance van betaling heeft aangevraagd;
  - d. de activiteiten van Klant worden ontbonden of geliquideerd.
- 15.5. Indien Pruntel IT de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en de Overeenkomst, met inbegrip van de aanspraak op betaling voor de Diensten die zijn opgeschort.

#### **Artikel 16. Privacy**

- 16.1. Bij het gebruik van de Diensten worden door Pruntel IT in opdracht van Klant persoonsgegevens verwerkt. Klant is ervoor verantwoordelijk om Gebruiker(s) over deze verwerking van persoonsgegevens te informeren en staat ervoor in dat voor de aan Pruntel IT verstrekte opdracht tot verwerking van (persoons)gegevens een wettelijke grondslag bestaat.
- 16.2. Pruntel IT is er niet voor verantwoordelijk als Klant de Gebruiker(s) niet of op een onjuiste manier over de verwerking van persoonsgegevens heeft geïnformeerd.
- 16.3. Omdat Pruntel IT bij de uitvoering van de Overeenkomst in opdracht van Klant persoonsgegevens verwerkt, gelden daarvoor de afspraken die zijn vastgelegd in de Verwerkersovereenkomst in Bijlage I onder deze Algemene Voorwaarden.

**Artikel 17. Geheimhouding**

- 17.1. Partijen zullen Vertrouwelijke Informatie strikt geheimhouden en beschermen tegen ongeautoriseerde toegang of gebruik. De Vertrouwelijke Informatie zal alleen gedeeld worden op een “need-to-know” basis met personen die verplicht zijn tot geheimhouding.
- 17.2. Voor het delen van Vertrouwelijke Informatie met derde partijen is schriftelijke toestemming van de informatieverstreckende Partij vereist. Onverminderd het hiervoor bepaalde mag Vertrouwelijke Informatie door de ontvangende Partij zonder toestemming van de informatieverstreckende Partij worden gedeeld met externe adviseurs zoals juristen, advocaten, accountants of fiscalisten.
- 17.3. Na het einde van de Overeenkomst en op eerste verzoek van de informatieverstreckende Partij, dient de Vertrouwelijke Informatie door de ontvangende Partij te worden verwijderd. De informatieverstreckende partij kan een schriftelijke bevestiging van de verwijdering verlangen.
- 17.4. De plicht tot het geheimhouden van Vertrouwelijke Informatie geldt niet indien en voor zover de ontvangende Partij kan bewijzen dat de informatie:
- a. voor de datum van verstrekking al in het bezit was van de ontvangende Partij;
  - b. verkrijgbaar is bij een derde zonder dat deze derde enige geheimhoudingsplicht jegens de verstreckende Partij zou schenden door de verstrekking;
  - c. beschikbaar is uit openbare bronnen zoals kranten, octrooidatabanken, publiek toegankelijke websites of diensten;
  - d. onafhankelijk en zonder gebruikmaking van enige informatie van de verstreckende Partij is ontwikkeld door de ontvangende Partij.
- 17.5. Indien een Partij een bevel tot afgifte van Vertrouwelijke Informatie van een bevoegde instantie ontvangt, heeft zij het recht om tot afgifte over te gaan. De verstreckende Partij wordt echter vooraf en zo spoedig mogelijk over het bevel geïnformeerd, tenzij het bevel dit uitdrukkelijk verbiedt. Indien de verstreckende Partij aangeeft maatregelen te willen nemen tegen het bevel (bijvoorbeeld via een kort geding), zal de ontvangende Partij wachten met afgifte tot hierop is beslist, voor zover dit wettelijk mogelijk is.

**Artikel 18. Aansprakelijkheid**

- 18.1. Pruntel IT is in het kader van de totstandkoming of uitvoering van de Overeenkomst niet aansprakelijk behoudens in de hieronder genoemde gevallen, en ten hoogste tot de daarbij vermelde limieten.
- 18.2. De totale aansprakelijkheid van Pruntel IT voor schade geleden door Klant als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Pruntel IT van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Klant overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van Pruntel IT, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag gelijk aan het totaal van de vergoedingen (exclusief btw) die Klant onder de Overeenkomst verschuldigd zal raken, of, indien de Overeenkomst een duur heeft van meer dan zes (6) maanden, een bedrag gelijk aan de vergoedingen die Klant in de laatste zes (6) maanden heeft betaald. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Pruntel IT voor directe schade, uit welke hoofde dan ook, meer bedragen dan vijfentwintigduizend (25.000) euro (exclusief btw).



- 18.3. Pruntel IT is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder verstaan: gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- 18.4. De aansprakelijkheid van Pruntel IT wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Klant Pruntel IT onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Pruntel IT ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Pruntel IT in staat is adequaat te reageren. De ingebrekestelling dient binnen dertig (30) dagen na de ontdekking van de schade schriftelijk te zijn ontvangen door Pruntel IT.
- 18.5. De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Pruntel IT.

**Artikel 19. Overmacht**

- 19.1. Pruntel IT is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting uit de Overeenkomst, daaronder begrepen enige tussen Partijen overeengekomen garantieverplichting, indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.
- 19.2. Onder overmacht wordt mede verstaan: overmacht van toeleveranciers van Pruntel IT; netwerkaanvallen; (d)dos-aanvallen; aanvallen van malware of andere kwaadaardige software; gebrekkigheid van apparatuur, programmatuur of materialen van Klant of derden; overheidsmaatregelen; elektriciteitsstoring; storing van het internet, storingen in computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten die niet onder beheer van Pruntel IT staan; oorlog; overstroming; pandemieën, brand en staking.
- 19.3. Ingeval van overmacht is Pruntel IT gerechtigd zijn verplichtingen uit de Overeenkomst op te schorten.
- 19.4. Indien de overmachtsituatie langer dan drie (3) maanden duurt, hebben Partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen, zonder dat er op Pruntel IT enige verplichting tot schadevergoeding rust.

**Artikel 20. Wijziging Algemene Voorwaarden**

- 20.1. Pruntel IT behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van dertig (30) dagen na bekendmaking van de wijziging.
- 20.2. Wijzigingen worden bekend gemaakt via de Website, per e-mail aan Klant, of een ander kanaal waarvan Pruntel IT kan bewijzen dat de bekendmaking is verzonden naar Klant.
- 20.3. Indien een door Pruntel IT aangekondigde wijziging van de Overeenkomst (de werking van) de Diensten dan wel de positie van Klant negatief beïnvloedt, kan Klant de Overeenkomst opzeggen tegen en uiterlijk tot de datum waarop de wijziging van kracht wordt met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.
- 20.4. Wijzigingen van ondergeschikt belang, wijzigingen die noodzakelijk zijn vanwege gewijzigde wet- en regelgeving en wijzigingen die in het voordeel zijn van Klant, kunnen door Pruntel IT worden doorgevoerd zonder aankondiging. Klant heeft bij dergelijke wijzigingen niet het recht om de Overeenkomst op te zeggen.

**Artikel 21. Slotbepalingen**

- 21.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 21.2. Voor zover door regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst worden

voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter in het arrondissement waar Pruntel IT gevestigd is.

- 21.3. Onder "schriftelijk" wordt in deze Algemene Voorwaarden ook communicatie per e-mail verstaan, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de e-mail voldoende vaststaat.
- 21.4. Indien een bepaling in de Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling gestalte wordt gegeven.
- 21.5. Pruntel IT is gerechtigd om zijn rechten en plichten, die voortvloeien uit de Overeenkomst, over te dragen aan een derde partij die Pruntel IT of de bedrijfsactiviteiten van Pruntel IT overneemt.